



Camera di Commercio  
Prato

I Manuali del Consumatore

# TELEFONO CHE PASSIONE!



1ª edizione – Ottobre 2011

---

# TELEFONO, CHE PASSIONE!

---

## INDICE

---

1	SERVIZI TELEFONICI .....	3
2	PREZZI E TARIFFE .....	4
3	GARANZIE E DIRITTI DEGLI UTENTI.....	6
4	PRIVACY E SICUREZZA .....	8
5	RECLAMI E CONTROVERSIE.....	9
6	ATTENZIONE ALLE TRUFFE .....	10
7	CONSIGLI UTILI... ..	11

# 1 | SERVIZI TELEFONICI

## [GUIDA AI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA](#)

Guida realizzata dall'AGCOM, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e finalizzata ad aiutare gli utenti nella comprensione dei propri diritti nel campo dei servizi telefonici accessibili dal telefono fisso.

## [CONTRATTI DI TELEFONIA MOBILE](#)

Guida ad una scelta consapevole del contratto di telefonia mobile, confrontando le diverse tipologie di contratto, le tariffe, le offerte e i pro e contro delle varie opzioni.

## [COS'È L'ADSL E COME FUNZIONA](#)

Guida con tutte le informazioni necessarie per conoscere l'ADSL e il suo funzionamento.

## [CHIAMARE CON SKYPE](#)

Nel sito di Skype sono presenti tutte le informazioni su come comunicare in modo semplice e economico utilizzando la rete.

## [FARE TELEFONATE TRAMITE INTERNET \(VOIP\)](#)

Breve vademecum che fornisce informazioni sui servizi di telefonia tramite Internet, in particolare quello relativo al VoIP, Voice over Internet Protocol, ovvero Voce attraverso internet.

## 2 | PREZZI E TARIFFE

### [TARIFFE CELLULARI: RICONOSCERE ED EVITARE LE TRAPPOLE DEL MERCATO](#)

Consigli utili per risparmiare scegliendo in modo oculato la tariffa del proprio cellulare.

### [COSTI DEL SERVIZIO INFORMAZIONI ELENCO ABBONATI](#)

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha pubblicato sul proprio sito tabelle di rapporto che riportano le condizioni e i prezzi dei servizi informazioni elenco abbonati in relazione all'operatore con il quale l'utente effettua la chiamata.

### [IL CALCOLATORE ONLINE DELLE TARIFFE TELEFONICHE](#)

Nella sezione dedicata alla telefonia del sito del Centro Tutela Consumatori e Utenti, oltre a numerose informazioni, c'è la possibilità di consultare un calcolatore delle tariffe telefoniche, strumento che consente ai cittadini di confrontare le diverse tariffe della telefonia fissa, mobile e Internet dei vari operatori italiani.

### [TELEFONO FISSO: SCOPRI L'OPERATORE TELEFONICO CHE TI COSTA MENO](#)

Altroconsumo mette a disposizione sul proprio sito un servizio che permette di confrontare le varie tariffe di telefonia fissa dei maggiori operatori italiani, al fine di individuare il piano tariffario del telefono di casa più adatto alle proprie esigenze.

### [TELEFONIA FISSA: COME CONTENERE I COSTI](#)

Il portale della Rete Civica dell'Alto Adige offre una serie di consigli utili per contenere i costi del proprio telefono fisso, con un attento e costante controllo della bolletta telefonica.

### [TELEFONIA MOBILE: INFORMAZIONI E CONSIGLI](#)

Alcuni consigli utili da prendere in considerazione al momento della scelta dell'operatore telefonico o quando si ha l'intenzione di cambiare operatore.

### [TELEFONIA FISSA: NUOVO SISTEMA DI TARIFFAZIONE](#)

Dal 1° luglio 2011 il sistema di tariffazione per la telefonia fissa cambia. Niente più fasce orarie, come la sera, nelle quali chiamare risulta più conveniente, bensì un'unica tariffa per tutta la giornata e valida sette giorni su sette. L'unica differenza di prezzo resta tra telefonate locali e interurbane.

### [SUPERMONEY.EU, IL PRIMO PORTALE ACCREDITATO DALL'AGCOM](#)

Supermoney.eu è il principale portale di confronto di prezzi e condizioni relativi a diversi ambiti, quali: telefonia mobile, ADSL voce e internet, ADSL solo voce, ADSL solo internet, internet mobile e VoIP.

### [CALLING CARDS](#)

Tutte le informazioni utili per saperne di più sulle chiamate internazionali, in particolare sulle carte telefoniche che permettono a chi chiama dall'estero di risparmiare sulle chiamate.

**TARIFE TELEFONIA: NASCE MI CONVIENE**

MI CONVIENE è un progetto realizzato dall'Osservatorio di ADICONSUM che monitora i motori di calcolo delle tariffe di telefonia mobile.

**Sconto o esenzione dal canone Telecom**

Telecom offre la possibilità agli utenti di categoria B residenziale che presentano determinate caratteristiche di usufruire della riduzione del 50% o dell'esenzione totale del pagamento del canone. Per usufruirne, l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) non deve superare i 6.713,94 Euro annui, allo stesso tempo tra i membri della famiglia ci deve essere un detentore di pensione di invalidità o sociale, o un anziano con più di 75 anni, o il capofamiglia deve risultare disoccupato. Per informazioni consultare il sito di Telecom Italia oppure rivolgersi presso i negozi Punto 187, le associazioni dei consumatori, i Caf o le sedi INPS.

## 3 | GARANZIE E DIRITTI DEGLI UTENTI

### [TELEFONIA, INTERNET, TV A PAGAMENTO: REGOLE E DIRITTO DI RECESSO PER I CONTRATTI A DISTANZA](#)

Serie d'informazioni utili sulle regole per sottoscrivere e recedere dai contratti a distanza relativi ai servizi di comunicazione elettronica.

### [TELEFONATE COMMERCIALI: COME OPPORSI](#)

Da febbraio 2011 le nuove norme sul Telemarketing danno la possibilità a tutti gli utenti della telefonia fissa di dichiarare esplicitamente il proprio diniego a ricevere chiamate pubblicitarie da teleoperatori iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni, istituito appositamente dal Ministero dello Sviluppo Economico.

### [I DIRITTI DEI CONSUMATORI NEL MERCATO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA](#)

L'AGCOM ha realizzato una guida che aiuta i consumatori a conoscere i servizi di comunicazione elettronica, tra cui i servizi di telefonia fissa e mobile, e le regole previste dall'Autorità per la tutela degli utenti di tali servizi.

### [LE CLAUSOLE INIQUE NEI CONTRATTI DI TELEFONIA](#)

Il controllo della presenza di clausole vessatorie nei contratti: l'esperienza della Camera di Commercio di Prato con particolare riferimento all'ambito dei contratti di telefonia fissa e mobile.

### [DIRITTO A NON PAGARE](#)

Tutte le informazioni utili e i suggerimenti che permettono all'utente di non pagare "addebiti fraudolenti" nella bolletta telefonica.

---

#### **Riparazione guasti Telecom**

Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro le 60 ore dalla segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità. Qualora non vengano rispettati questi termini, il cliente ha diritto a richiedere un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato e avrà il diritto di chiedere il maggior danno subito come previsto dal Codice Civile.

---

#### **Informazioni obbligatorie sulle tariffe telefoniche**

A seguito di una delibera del 22/03/07 dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, tutti i gestori telefonici di fisso e di mobile sono tenuti a fornire gratuitamente all'utente le varie opzioni tariffarie e il profilo di consumo telefonico. Per i telefonini aventi servizi prepagati, le informazioni devono essere accessibili sul sito web della compagnia; per gli altri telefoni mobili e per i fissi le informazioni devono invece essere inserite sulla documentazione allegata alla bolletta.

---

#### **Credito residuo del telefonino**

Chi cambia gestore di telefonia mobile ha diritto all'assegnazione del credito residuo secondo quanto stabilito dal decreto legge Bersani (legge n. 40/2007 all'articolo 1 comma 3). E' altresì espressamente prevista la facoltà per gli utenti di recedere dal contratto telefonico senza alcuna spesa non giustificata, compresa l'eventuale perdita del traffico residuo.

---

**Diritto di recesso**

Con l'entrata in vigore del Codice del Consumo, il termine per far valere il diritto di recesso è stato uniformato. In questo modo, sia che concludiate un affare tramite contratto a distanza (ad es. TV, Internet, telefono) che fuori da locali commerciali (es. porta a porta), avete dieci giorni lavorativi di tempo per ripensarci e recedere senza nessuna spesa, inviando una lettera raccomandata A/R alla sede del professionista con cui avete concluso il contratto.

---

**Call center operatori telefonici: nuove tutele**

L'utente che chiama il call center di un operatore telefonico ha diritto di conoscere l'identificativo della sua pratica e quello dell'operatore che risponde, ciò al fine di evitare ulteriori inutili chiamate. E' quanto stabilito da una recente decisione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

---

**Contratti telefonici: nuove tutele**

I contratti telefonici a distanza sono legittimi, ma le società telefoniche devono attenersi a regole ben definite stabilite dal Garante. A inizio e fine conversazione l'operatore deve dichiarare nome e cognome, la società per cui telefona e il motivo della chiamata. Nel caso in cui l'utente sia interessato a concludere il contratto, deve essergli comunicato il numero identificativo della pratica e i recapiti a cui rivolgersi per ulteriori informazioni. L'utente ha comunque il diritto di recedere gratuitamente entro 10 giorni.

## 4 | PRIVACY E SICUREZZA

### **TELEFONARE SICURI: IL MEMORANDUM**

Ecco un piccolo memorandum con alcuni consigli su come utilizzare in modo sicuro il proprio cellulare.

### **TELEMARKETING**

Utile guida per gli abbonati ai servizi telefonici riguardante le regole da seguire nel caso in cui non si voglia essere disturbati da telefonate pubblicitarie.

#### **Telefonia: arriva il codice segreto**

La Commissione Infrastrutture e Reti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato l'introduzione di un codice segreto per avviare il trasferimento ad un nuovo operatore di rete fissa. Come citato nella delibera dell'Autorità 41/09/CIR, ciò consentirà di ridurre il fenomeno dei passaggi tra operatori mai richiesti dai clienti. Tale codice, una volta consegnato al nuovo operatore, permetterà di verificare l'effettiva volontà del cliente di cambiare gestore.

#### **Privacy nella telefonia**

Il traffico in entrata sul vostro telefonino può essere conosciuto soltanto se ne avete necessità per un giudizio penale. Il Garante per la protezione dei dati personali ha infatti stabilito che, vista la sensibilità di tali informazioni, un abbonato o un titolare di una carta prepagata può venire a conoscenza dei dati personali relativi al traffico in entrata, sms e mms compresi, solo se dimostra che queste informazioni sono indispensabili per tutelare i propri diritti in sede penale.

#### **Accesso selettivo ai numeri a pagamento**

Telecom Italia ha messo a disposizione un servizio, denominato "Accesso Selettivo", con il quale si accede verso i numeri associati a sovrapprezzo, come 144, 162, 899, solo digitando un codice pin. Si può attivare il servizio chiamando il 187 e seguendo le istruzioni vocali, al termine delle quali verrà comunicato il codice pin. Il servizio è gratuito.

#### **Blocco del telefonino in caso di furto o smarrimento**

Il blocco del cellulare è possibile con qualsiasi gestore grazie al codice identificativo IMEI, composto da 15 cifre, che è riportato su un'etichetta all'interno del telefonino o sulla scatola originale dello stesso e può essere visualizzato digitando sulla tastiera del telefonino: \*#06#. Se non si fosse memorizzato il codice IMEI, l'Operatore può rintracciarlo attraverso i numeri di telefono chiamati (vengono di solito richiesti quattro numeri chiamati abitualmente). Il codice IMEI deve essere inviato al Gestore di cui si sta usando la scheda telefonica che lo inserirà in una "black list" comune a tutti gli Operatori. E' così possibile inibire l'uso di qualsiasi scheda e, quindi, rendere inutilizzabile il telefonino.

## 5 | RECLAMI E CONTROVERSIE

### [GLI STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE TELEFONICO](#)

Guida che raccoglie le informazioni di base per tutelarsi da inefficienze e inadempimenti degli operatori telefonici.

### [DISATTIVAZIONE DI SERVIZI TELEFONICI NON RICHIESTI](#)

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha messo a disposizione dell'utenza un modulo per denunciare le attivazioni non richieste di servizi di telecomunicazioni.

### [COME RISOLVERE LE CONTROVERSIE NELLA TELEFONIA MOBILE](#)

Per difendersi da eventuali comportamenti scorretti da parte dei gestori e dei rivenditori di telefonia mobile ci si può rivolgere al Co.Re.Com della propria regione. Il procedimento è gratuito e veloce perché si conclude entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.

### [COME FARE RECLAMO](#)

Numeri telefonici e indirizzi ai quali rivolgersi per fare reclamo in caso di disservizi da parte delle compagnie di telefonia mobile.

### [GUIDA AI SERVIZI TELEFONICI](#)

Guida informativa, realizzata dalla Lega Consumatori della Regione Lazio, che esamina numerosi aspetti del servizio telefonico, evidenziando anche i casi di reclamo, conciliazione e denuncia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## 6 | ATTENZIONE ALLE TRUFFE

### [PREVENIRE IL FURTO DELLA PROPRIA IDENTITÀ: I CONSIGLI DI ADICONSUM](#)

Utili consigli per riconoscere ed evitare i rischi di truffa nei settori del credito, degli acquisti on line e della telefonia.

### [DECALOGO CONTRO TRUFFE SMS](#)

Decalogo per riconoscere ed evitare le truffe tramite SMS.

### [ADDEBITI FRAUDOLENTI NELLA BOLLETTA TELEFONICA](#)

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni riconosce agli utenti di telefonia il diritto a non pagare addebiti fraudolenti relativi ai c.d. "numeri speciali". Gli importi in questione possono essere detratti dalla fattura. E' però necessario rivolgersi al Co.Re.Com della propria regione (Comitato Regionale per le Comunicazioni) per attivare un procedimento conciliativo ed evitare la sospensione del servizio. Dal sito dell'AGCOM può essere scaricato il Formulário UG per avviare tale procedimento totalmente gratuito per l'utente.

### [TRUFFE TELEFONICHE: ATTENZIONE AI CELLULARI](#)

Serie di consigli e suggerimenti, indirizzati a tutti gli utenti di telefonia mobile, per evitare il rischio di truffe relative alle numerazioni da cellulare di quelle società che dicono di fornire servizi a "valore aggiunto", applicando tariffe salatissime.

---

#### **Numeri 899: le segnalazioni al Garante**

Gli utenti, per tutelarsi da addebiti fraudolenti, possono segnalare al Garante della Privacy la ricezione di messaggi telefonici provenienti dai cosiddetti "numeri speciali". Le segnalazioni possono essere effettuate telefonicamente al numero 06/696771 o per mail all'indirizzo [garante@garanteprivacy.it](mailto:garante@garanteprivacy.it).

## 7 | CONSIGLI UTILI...

### **ECO GUIDA AI PRODOTTI ELETTRONICI VERDI**

Eco-guida che propone una valutazione delle aziende leader della telefonia e dei computer in base alle loro politiche globali sull'eliminazione delle sostanze chimiche pericolose e sulla gestione dei rifiuti elettronici.

### **MOLESTIE TELEFONICHE: NON ACCETTATELE PASSIVAMENTE!**

Il Centro Tutela dei Consumatori e degli Utenti offre alcuni consigli importanti in caso di molestie telefoniche.

#### **Una sigla nel cellulare per le emergenze**

Gli operatori delle ambulanze hanno segnalato che in caso di incidente molto spesso consultando il cellulare dell'assistito non sanno chi contattare, così a livello internazionale è stata proposta l'assegnazione di uno pseudonimo "ICE" (in case of emergency) da affiancare al numero di cellulare della persona che si desidera avvisare in caso d'urgenza.

#### **Marketing selvaggio delle compagnie telefoniche**

Dal 19 aprile 2009 è attivo un numero verde 800.732.999 per i clienti che intendono segnalare operatori di call center che commercializzano prodotti o servizi telefonici con chiamate indesiderate o aggressive. Per denunciare casi di marketing selvaggio, gli utenti dovranno fornire informazioni sulla data e l'ora della conversazione telefonica nonché sul gestore telefonico (o l'agente incaricato) che ha effettuato la chiamata. Sono a disposizione inoltre due numeri di fax 803.308.386 e 803.308.388 e i due siti web: 187.it e 191.it.

#### **Segnalazione cabine telefoniche in disuso**

E' possibile segnalare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni le cabine telefoniche in disuso o mal funzionanti affinché vengano riparate o sostituite. Le segnalazioni possono essere effettuate inviando una mail all'indirizzo: [cabinatelefonica@agcom.it](mailto:cabinatelefonica@agcom.it).

#### **Soppressione delle cabine telefoniche pubbliche nei Comuni montani**

A seguito di una Delibera approvata dall'AGCOM nel 2010 che autorizza Telecom Italia alla rimozione delle cabine telefoniche pubbliche in eccesso, l'UNCEM Toscana (Unione Nazionale Comuni Comunità Enti Montani), insieme con l'Aduc, ha manifestato la propria preoccupazione per quanto riguarda i Comuni montani, per i quali la rete di telefonia mobile non sempre assicura un'adeguata copertura. A tal proposito fa sapere che entro 30 giorni dall'affissione alle cabine telefoniche del cartello di rimozione, è possibile scrivere un'e-mail all'indirizzo [cabinatelefonica@agcom.it](mailto:cabinatelefonica@agcom.it) per sospenderne la rimozione.

*Pubblicazione a cura dello Sportello Consumatori  
della Camera di Commercio di Prato*

[www.po.camcom.it/servizi/consuma/index.htm](http://www.po.camcom.it/servizi/consuma/index.htm)  
[consumatori@po.camcom.it](mailto:consumatori@po.camcom.it)

Tel. 0574/612736-713-803