



Camera di Commercio  
Prato

I Manuali del Consumatore

# TELEFONO CHE PASSIONE!



8ª edizione – Novembre 2018

.....

# **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 .....	10
6. ATTENZIONE ALLE TRUFFE .....	11
7. CONSIGLI UTILI.....	13

## 1. SERVIZI TELEFONICI

### [COME DISDIRE IL CONTRATTO DEL TELEFONO FISSO](#)

Consigli su come disattivare il contratto telefonico con relativi costi e tempi di attesa.

### [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.

### [TELEFONIA: UNA SOLUZIONE PER OGNI PROBLEMA](#)

Raccolta di pillole informative a cura dell'AGCOM per conoscere gli aspetti salienti delle comunicazioni elettroniche.

### [LE "APP" DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI](#)

Forum PA ha realizzato un catalogo delle "app" per smartphone messe a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni italiane.

### [ADSL: I LINK PER VERIFICARE LA COPERTURA](#)

Link utili per verificare se nel luogo di villeggiatura c'è una buona copertura Umts, con informazioni per tutti gli operatori sul territorio nazionale.

### [CHEBANDA! L'APP CHE MISURA LA VELOCITÀ DELLA RETE MOBILE](#)

E' arrivata Che banda!, la nuova App di Altroconsumo che ti permette di controllare la velocità reale del tuo operatore.

### [AGCOM RINNOVA MISURA INTERNET MOBILE](#)

AGCOM ha rinnovato "Misura Internet Mobile", ovvero il tool che permette agli utenti di verificare le reali prestazioni della propria linea mobile. Attraverso un sito dedicato, inserendo un preciso indirizzo o indicando un punto sulla mappa della città, è possibile visualizzare, confrontandole, le misurazioni effettuate sulle velocità delle reti mobili di quattro operatori (Tim, Tre, Vodafone e Wind).

## 2. PREZZI E TARIFFE

### TARIFFE CELLULARI: RICONOSCERE ED EVITARE LE TRAPPOLE DEL MERCATO

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

### 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.

### TELEFONIA FISSA, INTERNET E CELLULARI: COME CONTENERE I COSTI

Il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti offre una serie di consigli utili per contenere i costi telefonici, con un attento e costante controllo della bolletta telefonica.

### TELEFONIA: SERVIZI A SOVRAPPREZZO, LE ARMI PER LIMITARE I DANNI

Consigli utili per difendersi dai servizi a sovrapprezzo nel campo della telefonia.

### AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER GLI UTENTI DISABILI

Informazioni sulle agevolazioni introdotte da una delibera dell'Autorità per le Telecomunicazioni e rivolte agli utenti disabili.

### I COSTI DI DISATTIVAZIONE DELLE DIVERSE COMPAGNIE TELEFONICHE

Scheda con l'elenco dettagliato dei costi di disattivazione adsl e voce approvati dall'Agenzia per le Garanzie nelle Comunicazioni.



### I 10 COSTI NELLA BOLLETTA DEL TELEFONO CHE NON TI ASPETTI

Utile guida che ci mostra quali sono le 10 voci di spesa più frequenti presenti nella bolletta del telefono.

### CELLULARE IN FERIE: 10 REGOLE PER SPENDERE IL MINIMO

10 regole per spendere meno con il proprio cellulare quando si è in vacanza.

### TARIFFE TELEFONICHE, PICCOLI BALZELLI NASCOSTI PER UTENTI DA SPENNARE

Decalogo che illustra le più frequenti "fregature" in bolletta attuate dai gestori telefonici.

### **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.

---

**Come conoscere l'operatore del numero chiamato**

Per sapere qual è l'operatore di telefonia mobile del numero che stai chiamando, in modo da poter utilizzare eventuali offerte della tua compagnia telefonica, basta digitare il 456 seguito dal numero che ti interessa.

## 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 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.

### [COSA FARE PRIMA DI FIRMARE UN CONTRATTO DI TELEFONIA](#)

Alcune accortezze da seguire prima di firmare un contratto di telefonia.

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

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

### [TELEFONIA: GUIDA VELOCE AI DIRITTI E ALLE TUTELE DEGLI UTENTI](#)

Guida informativa su diritti e tutele degli utenti e sugli obblighi delle compagnie telefoniche.

### [DISDETTA ADSL E TELEFONO: COSA FARE](#)

Utile guida sui passi da compiere per disdire gli abbonamenti con le diverse compagnie telefoniche.

### [COME FARE A DISDIRE IL CONTRATTO CON LA COMPAGNIA TELEFONICA](#)

Scheda indicativa sul percorso da compiere qualora si intenda disdire il contratto con la propria compagnia telefonica.

### [COME PORRE FINE ALLE CHIAMATE MOLESTE](#)

Consigli su come tutelare la propria privacy ed evitare chiamate indesiderate dalle compagnie telefoniche.

### [COME PARLARE CON UN OPERATORE TIM, VODAFONE, 3 O WIND](#)

Una semplice guida che illustra come parlare con un operatore a seconda del proprio gestore telefonico.

### [DISDETTA ADSL: COME FARE, COSTI, TEMPI E MODULI](#)

Guida sulla disdetta dell'ADSL: i moduli da presentare e i costi richiesti dai vari operatori.



## ROAMING NELL'UE

Grazie alle norme dell'UE è possibile chiamare dall'estero in un altro paese dell'UE senza dover pagare un sovrapprezzo; qui troverete tutte le politiche dell'uso corretto.

### 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.

### 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 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 nei termini stabiliti dalla legge.

### "Your Passenger Rights At Hand"

La Commissione Europea ha inaugurato un'applicazione per smartphone che spiega i diritti del passeggero per ogni potenziale problema riguardante i trasporti aerei e ferroviari e funziona con quattro piattaforme mobili: Apple Iphone, Google Android, RIM Blackberry e Microsoft Windows Phone 7. La nuova "App" è disponibile in 22 lingue dell'UE e dal 2013 è stata estesa anche ai trasporti marittimi e agli autobus.

### Si cambia operatore telefonico in 36 ore

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, recependo una direttiva europea, ha stabilito che da marzo 2012 si può cambiare operatore di telefonia mobile, mantenendo lo stesso numero, in un solo giorno lavorativo. Tale disposizione stabilisce anche che, in caso di ritardi di due o più giorni della procedura di portabilità, i clienti possano ottenere dal nuovo operatore indennizzi (2,50 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 50 Euro), attraverso un "mezzo non oneroso", quindi tramite una mail o telefonando al call center.

## 4. PRIVACY E SICUREZZA

### TELEFONARE SICURI: IL MEMORANDUM

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

### SMARTPHONE, BANCOMAT E WEB: LE REGOLE PER DIFENDERE LA PRIVACY

La diffusione di dispositivi tecnologici e l'espansione delle community più popolari ha travolto il muro che difende i nostri dati personali. Qualche piccolo consiglio, per utenti più o meno esperti, per provare a proteggersi da occhi indiscreti.

### TELEMARKETING QUANDO GLI SQUILLI SONO TROPPI: DIRE BASTA IN SEI MOSSE

Una serie di azioni e accorgimenti per eliminare o quantomeno ridurre le telefonate pubblicitarie effettuate alla vostra utenza telefonica .

### NUOVE TUTELE PER I PAGAMENTI TRAMITE SMARTPHONE E TABLET

Informazioni utili sulle nuove garanzie di privacy per gli utenti che utilizzano il mobile payment.

### TELEFONATE MUTE: NUOVE REGOLE CONTRO TELEMARKETING INVASIVO

A proposito delle telefonate che si verificano quando i sistemi centralizzati di chiamate dei call center generano in automatico un numero di chiamate superiori agli operatori disponibili, il Garante della Privacy ha stabilito una serie di regole per limitare questo spiacevole fenomeno.

### PRIVACY SOTTO L'OMBRELLONE

Consigli per navigare sicuri durante le vacanze estive.

### TELEFONATE DA NUMERI SCONOSCIUTI: COME DIFENDERCI

Una serie di azioni e accorgimenti per difenderci dalle telefonate pubblicitarie indesiderate.

### ABBONAMENTI TRAPPOLA: COME EVITARE SERVIZI CARI O MAI RICHIESTI

Guida su come evitare di cadere in abbonamenti trappola o di incappare in servizi mai richiesti.

### 10 COSE DA FARE PER NON ESSERE DISTURBATI AL TELEFONO

Ecco un utile decalogo di autodifesa dalle telefonate moleste.

### COME DIFENDERSI DA MALWARE E MALSPAM

Sul sito CERT-PA è disponibile una sezione, costantemente aggiornata, nella quale sono disponibili informazioni dettagliate sui più recenti "attacchi" alla sicurezza informatica, utilissime per riconoscere per tempo eventuali rischi per PC e smartphone.



### **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 4 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 rendere inutilizzabile il telefonino.

---

#### **Violazione dati personali: gli utenti dovranno essere avvertiti**

Il Garante della Privacy informa che le società telefoniche e gli Internet provider hanno l'obbligo di avvisare gli utenti nei casi di gravi violazioni ai loro database, ovvero in caso di distruzione, perdita o diffusione indebita dei dati personali, attacchi informatici o altri eventi avversi.

La comunicazione agli utenti deve avvenire al massimo entro tre giorni dalla violazione, ma non è dovuta se si dimostra di aver utilizzato misure di sicurezza e sistemi di cifratura o di anonimizzazione che rendono inintelligibili i dati. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito del Garante della Privacy.

---

#### **Banca dati morosi nelle telecomunicazioni: le regole per l'accesso**

Il Garante della Privacy ha fissato le regole per la nuova banca dati morosi dei servizi di comunicazione. Questa potrà essere consultata dagli operatori per verificare l'affidabilità dei clienti. Il dato relativo al mancato pagamento sarà inserito nel Sit (Sistema informatico integrato) solo nel caso in cui, dopo 3 mesi dalla cessazione del contratto, sussista una morosità superiore a 100 euro. L'operatore ha comunque l'obbligo di avvertire il cliente dell'imminente iscrizione.

## 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.

### TELEFONIA: SERVIZI MAI RICHIESTI MA SEMPRE ADDEBITATI!

Come procedere in caso di addebito di servizi mai richiesti al momento del contratto con il gestore telefonico.

### TELEFONIA: COME EVITARE LE SORPRESE IN BOLLETTA

Attivazione di servizi a pagamento non richiesti sul proprio smartphone? L'UNC indica le modalità per disdirli.

### LIMITAZIONI E RIMBORSI PER SERVIZI PREMIUM NON RICHIESTI

L'AGCOM ha avviato un servizio, ancora in fase di sperimentazione, per limitare le attivazioni di servizi premium non richiesti nella telefonia mobile. L'Autorità sta inoltre definendo una procedura unica di rimborso in tali casi.

### TELEFONIA: COME PRESENTARE UN RECLAMO

Guida utile che riassume il quadro dei reclami più frequenti, così da individuare la migliore strategia per gestirli.

#### **Ritardi nella fatturazione delle utenze domestiche**

La prima cosa da fare, non appena ci si accorge che le fatture delle utenze domestiche non arrivano da qualche tempo, è un reclamo scritto. Nonostante le condizioni contrattuali in genere prevedano, una volta ripristinata la corretta periodicità delle bollette, la possibilità di rateizzare il debito senza pagare gli interessi, è sempre meglio lasciare una traccia scritta del proprio interessamento.

#### **Reclami e indennizzi in bolletta**

Nel caso in cui un consumatore presenti un reclamo scritto nei confronti di una società erogatrice di servizi (compresi quelli di telefonia), deve ottenere una risposta entro 40 giorni solari dal giorno in cui l'azienda lo ha ricevuto. Il reclamo deve essere inviato tramite una modalità di posta che sia tracciabile. Se il termine viene oltrepassato, il consumatore ha diritto ad un indennizzo, che sarà liquidato nella successiva bolletta (può essere pagato un solo indennizzo per anno solare). Il reclamo, inoltre, interrompe il termine per il distacco della fornitura.



## 6. ATTENZIONE ALLE TRUFFE

### GUIDA AL FURTO D'IDENTITA'

Informativa per il consumatore sui rischi e sulle tutele da adottare a difesa dei propri dati personali.

### 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 Formulario 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.

### CELLULARE: I COSTI OCCULTI DEGLI SMS

Molti telefonini accorciano (fino a 70 caratteri) la lunghezza disponibile di un sms standard se nel testo si inseriscono determinate lettere maiuscole o accentate. Il superamento del suddetto limite equivale all'invio di due sms, con un conseguente raddoppio dei costi per l'ignaro consumatore.

### TRUFFE TELEFONICHE: I NUMERI CHE TI ESAURISCONO IL CREDITO

Ecco cosa fare per evitare di farsi esaurire il credito dai numeri utilizzati per truffe telefoniche.



### TRUFFE AL TELEFONO. ECCO I NUOVI TRUCCHI PER SVUOTARE I NOSTRI CONTI

Breve guida che elenca le più frequenti truffe telefoniche alle quali prestare molta attenzione.

#### **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).

#### **Ricariche dei cellulari esaurite: le truffe corrono su internet**

Molti consumatori vedono sparire il proprio credito telefonico senza aver usufruito di nessun servizio. Spesso ciò è dovuto all'inconsapevole adesione ad abbonamenti fatti attraverso banner truffaldini trovati su social network o su internet. Un metodo per evitare di vedersi prosciugare il credito telefonico è attivare il servizio "barring sms" con il proprio gestore telefonico, che blocca i servizi via sms a pagamento non richiesti.

---

**Offerte telefoniche ingannevoli**

L'art. 70 del Codice della Comunicazione consente alle compagnie telefoniche di modificare in qualsiasi momento le condizioni del contratto, purché le comunichino al cliente almeno 30 giorni prima di attivare la modifica. L'utente ha quindi 30 giorni per accettarla o per cambiare operatore senza costi aggiuntivi. Quello che non è lecito è ingannare l'utente con promesse di tariffe allettanti che durano "per sempre".

---

**Luce e gas: truffe telefoniche**

Può capitare di venire contattati telefonicamente da persone che si qualificano come operatori di società che forniscono energia elettrica o gas; lo scopo talvolta è quello di ottenere il codice (POD o PDR) che identifica la nostra fornitura e che si trova sulla bolletta. Questo codice è molto importante perché serve per cambiare operatore; una volta in possesso del codice, operatori poco corretti potrebbero stipulare un nuovo contratto a nostra insaputa.

## 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.

### [L'INCUBO DELL'ESTATE: COSA FARE SE TI CADE LO SMARTPHONE IN ACQUA](#)

Poche semplici istruzioni per recuperare un telefono caduto in acqua e gli errori da evitare per non pregiudicarne il funzionamento.

### [COSA FARE PER SMALTIRE IL VECCHIO CELLULARE](#)

Ecco alcuni consigli su cosa fare quando si ha un telefono cellulare ormai inutilizzato e non si sa cosa farne.

### [CELLULARI: I DIECI CONSIGLI PER RIDURRE I RISCHI AL MINIMO](#)

Dieci utili consigli per ridurre al minimo i rischi collegati alle onde elettromagnetiche derivanti dall'uso dei cellulari.

### [SMARRIMENTO DEL TELEFONO: COSA FARE](#)

Per cautelarsi nell'eventualità della perdita o del furto del proprio cellulare è utile attivare per tempo le funzionalità anti smarrimento o installare le apposite applicazioni. Ecco come utilizzarle e i passi da seguire in caso di smarrimento.

### [BOLLETTA PAGATA: BUTTARLA O NON BUTTARLA?](#)

Per quanto riguarda le bollette, non esiste altro modo che tenere le ricevute per dimostrare l'effettivo pagamento. Ecco quanto conservarle, se non si vuole rischiare di doverle ripagare.

### [SMARTPHONE: I CONSIGLI PER FARLI VIVERE PIÙ A LUNGO](#)

Come proteggere il proprio smartphone da acqua, caldo, cadute...

### [APP PER MONITORARE L'UTILIZZO DEL PROPRIO TELEFONO](#)

Sul sito di ARPA Piemonte è possibile scaricare, gratuitamente, un'applicazione per smartphone elaborata da ARPA Piemonte e CoReCom regionale. L'applicazione può fornire informazioni all'utente sul tempo trascorso al telefono e la quantificazione delle emissioni elettromagnetiche.

### [NETDIPENDENZA: COME USCIRNE](#)

Alcuni consigli per arginare l'utilizzo frenetico dei dispositivi connessi alla rete.

### [CAVI TELEFONICI: SPOSTARLI DALLE PROPRIETÀ PRIVATE](#)

Scheda pratica che chiarisce a chi spetta sostenere le spese per lo spostamento o la rimozione di cavi telefonici dalle proprietà private.

### [COS'È IL SAR? VALORI CON TABELLA SMARTPHONE E COME LIMITARE L'ESPOSIZIONE](#)

Le radiazioni emesse dagli smartphone, a lungo andare, possono essere pericolose per la salute. Questa guida spiega cos'è il Sar (Specific Absorption Rate, in italiano "Tasso di Assorbimento Specifico") e riporta i valori riscontrati per i principali telefoni in commercio.

### SMARTPHONE AL SICURO

Una guida per tenere gli smartphone al sicuro da eventuali danni o da possibili furti.

### CELLULARE RUBATO: COSA FARE

Consigli pratici su cosa fare se hai smarrito o se ti hanno rubato il cellulare.

### HA 11 ANNI E VUOLE IL TELEFONO...

Ecco le regole di bon ton tecnologico e gli accorgimenti per evitare guai o brutte sorprese.

#### **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.

#### **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).

#### **Il freddo fa male ai cellulari**

Se la temperatura scende sotto lo zero, il gelo può danneggiare i cristalli liquidi del visore; si consiglia quindi di non lasciare il cellulare in macchina o all'aperto con temperature troppo basse, anche se il limite per eventuali danni è di circa 10 gradi sotto zero.

#### **Smartphone: memoria vera e memoria falsa**

Nei telefoni la memoria dichiarata al momento della vendita è quella lorda: per quasi un terzo, infatti, è occupata dal sistema operativo e da "app" preinstallate. E' opportuno pertanto tenere conto delle proprie esigenze al momento dell'acquisto.

*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. 0574/612736-713-889

*Si ringrazia per la collaborazione Giulia Santanni,  
tirocinante dell'Università degli Studi di Firenze*