Trasparenza e tutela nei servizi di telecomunicazione

13-09-2023



Sai che gli operatori telefonici sono obbligati ad inviare ai propri utenti una comunicazione dell'offerta sottoscritta (Delibera AGCOM 252/16/CONS)?

Il sistema delle comunicazioni elettroniche è infatti in continuo sviluppo e parallelamente cresce anche il grado di competitività. Come ogni progresso, oltre che grandi benefici, porta con sé delle criticità. In particolar modo nel mercato della telefonia, internet e TV, aumenta la quantità di offerte disponibili, e quindi la concorrenza.

Come dichiara l'AGCOM, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, "*La maggiore quantità di offerte richiede però un rafforzamento dei principi di trasparenza, corretta informazione e comunicazione agli utenti.*"

Spesso veniamo sommersi da offerte telefoniche o internet che si vendono come le migliori, le più economiche. Capita, però, altrettanto spesso, che sentiamo lamentele riguardo la qualità, i prezzi, le caratteristiche o la copertura dei servizi, verso i quali sono state deluse determinate aspettative, inizialmente promesse.

Le linee guida

Con le *"Linee guida in materia di comunicazioni al pubblico sulla offerta di servizi di telecomunicazione"* (delibera n. 417/01/CONS) e la *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi* (delibera n. 179/03/CSP), l'Autorità ha affermato in prima battuta il diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed ha dettato precisi criteri (completezza, trasparenza, chiarezza e tempestività) per la diffusione di notizie agli utenti.

La delibera 252/16/CONS ha imposto agli operatori la pubblicazione sui propri siti web di una pagina dedicata alla trasparenza tariffaria, con indicazioni chiare e semplici sulle offerte, sui prezzi e sugli eventuali costi di recesso ed attivazione, oltre che di un prospetto riepilogativo dei pezzi di ciascuna offerta; ha riconosciuto il diritto dei consumatori ad essere gratuitamente informati del proprio profilo di consumo telefonico e a comparare le offerte sul mercato tramite un apposito motore di calcolo.

L'AGCOM sta sviluppando in proposito una piattaforma per comparare le diverse tariffe in modo trasparente e imparziale, per permettere all'utente di scegliere secondo le proprie esigenze.

Gli operatori di telefonia mobile sono inoltre obbligati a informare l'utente in caso di raggiungimento dell'80% del plafond, il consumo massimo mensile.

La delibera n. 121/17/CONS ha sancito definitivamente la gratuità degli strumenti per conoscere l'ammontare del credito residuo delle sim prepagate.

Nella delibera 487/18/CONS l'Agom ha adottato le Linee guida per la determinazione dei costi nel passaggio di operatore o di recesso anticipato.

Altre misure per garantire la totale trasparenza e chiarezza in questo settore sono continuamente in fase di regolamentazione, in concomitanza con lo sviluppo del mercato.

FONTE: AGCOM