

# TELEFONIA

*Problemi? Ecco come risolverli*



La maggior parte dei contenziosi in materia telefonica si generano principalmente per i seguenti motivi:

- Fatturazioni esorbitanti in base ai consumi medi dell'utente;
- Attivazione di servizi aggiuntivi senza valido consenso;
- Ritardi nell'attivazione della linea, nei traslochi, nella esecuzione del recesso e della portabilità;
- Malfunzionamenti del servizio di fonia e/o del servizio di trasmissione dati;
- Diniego degli indennizzi;
- Possibilità di recedere dal contratto stipulato telefonicamente.

## ***NORMATIVA DI RIFERIMENTO***

La tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di telefonia comprende tutte le forme di comunicazioni elettroniche (telefonia, internet e pay tv) ed è disciplinata principalmente dal DM 8 maggio 1997, n. 197 per la telefonia fissa. La telefonia mobile trova la sua disciplina nel d.p.r. n. 318/97 e in numerose norme di settore (c.d. Delibere) emanate in questi anni dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom). Costituisce un ulteriore strumento di tutela la Carta dei servizi, un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare

informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire agli utenti.

## **RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

L'utente nei casi in cui non riesca, attraverso un reclamo, meglio se tramite lettera raccomandata A/R alla quale il Gestore telefonico ha tempo 45 gg per rispondere, a risolvere un problema nel rapporto con il fornitore di servizi di comunicazione, prima di poter adire la giustizia ordinaria deve esperire il tentativo di conciliazione presso il Co.Re. Com. competente per territorio ovvero attraverso gli organismi di conciliazione paritetica in essere tra associazioni dei consumatori e aziende. Se la conciliazione tra le parti non riesce l'utente potrà rivolgersi o alla giustizia ordinaria promuovendo una causa o all'AGCOM che può riconoscere indennizzi per i disagi arrecati agli utenti. Bisogna però segnalare come la maggior parte dei contenziosi in tale materia venga risolta proprio con le conciliazioni e anche con i procedimenti promossi all'AGCOM che avviano le associazioni dei consumatori, volti a far accertare le condotte scorrette degli operatori telefonici.

Gli sportelli Federconsumatori restano a disposizione dei cittadini per ogni informazione e per l'aiuto nella gestione delle specifiche problematiche che si presentano caso per caso potendo contare anche su diversi strumenti conciliativi che possono agevolare la definizione anticipata delle vertenze.



[www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it)

[federconsumatori.fvg@gmail.com](mailto:federconsumatori.fvg@gmail.com)



**Federconsumatori FVG**



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA



*Con la collaborazione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Assessorato alla Cultura, Sport e Solidarietà - Servizio Volontariato e Lingue Minoritarie e del Centro Servizi Volontariato del Friuli Venezia Giulia.*