



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

COMUNICATO STAMPA

## **NUOVI INTERVENTI A TUTELA DEGLI UTENTI**

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, proseguendo nella sua azione mirata a rafforzare la tutela dell'utenza e rispondendo alle esigenze manifestate dalle associazioni dei consumatori, ha adottato un provvedimento che prevede nuove misure in materia di:

- a) attivazione gratuita di un sistema efficiente e completo di sbarramento delle chiamate in uscita, sia in modalità permanente sia con codice PIN impedendo le intrusioni di eventuali "dialers" che potrebbero autoinstallarsi nel personal computer durante la navigazione in internet;
- b) possibilità, per gli utenti, di ricevere una bolletta separata per il pagamento dei servizi a sovrapprezzo e un avviso telefonico gratuito in caso di traffico anomalo.

Oltre a questi strumenti innovativi che permettono agli utenti un maggiore e più razionale controllo della spesa sostenuta, il provvedimento prevede altresì:

- a) una maggiore trasparenza della documentazione di fatturazione
- b) una modalità rapida che consenta agli utenti la disattivazione degli abbonamenti a servizi a sovrapprezzo, quali loghi e suonerie, mediante una semplice telefonata al numero di assistenza clienti del proprio operatore
- c) la rateizzazione in caso di fatturazione tardiva.

Gli operatori della telefonia dovranno adeguarsi alle nuove disposizioni entro 120 giorni.

L'Autorità ha inoltre adottato una diffida agli operatori di telefonia mobile, affinché attuino, senza ulteriore ritardo, il riconoscimento del diritto degli utenti alla restituzione del credito residuo in caso di recesso e alla portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso altro operatore.

Tale diritto, che deriva dalla Legge n.40 del 2007, "decreto Bersani", è stato chiaramente ribadito nelle linee guida esplicative formulate dalla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Agcom.

L'intervento dell'Autorità impone, pertanto, agli operatori di predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie ad adempiere a quanto stabilito dalla legge.

In caso di non ottemperanza alla diffida entro 45 giorni è possibile l'irrogazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Roma, 3 agosto 2007