



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comunicato stampa

Comunicazioni elettroniche: al Forum Pa una Piazza per la tutela del consumatore

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Autorità per l'energia, CNCU 'alleanze' a tutela del cittadino

Con la "Piazza della tutela del consumatore", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni partecipa all'edizione 2011 del Forum della Pubblica Amministrazione, che si svolge dal 9 al 12 maggio presso la Fiera di Roma.

All'interno di questo spazio, gestito dall'Agcom insieme all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) e al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), sono state allestite diverse "officine" pensate per sensibilizzare gli utenti nei confronti degli strumenti a loro disposizione per far valere i propri diritti e per orientarsi con maggiore consapevolezza nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica.

Di particolare interesse i momenti di incontro e dialogo organizzati assieme all'AEEG e al CNCU per affrontare i temi attinenti alla "risoluzione alternativa delle controversie" (mercoledì 11 maggio alle ore 10.30) e ai "modelli di relazione con il pubblico e con le associazioni dei consumatori" (mercoledì 11 maggio alle ore 14.30). Il primo di questi incontri si propone di analizzare il tema delle procedure stragiudiziali di risoluzione



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

dei contenziosi tra utenti e fornitori di servizi che, in mercati caratterizzati da crescente complessità e conflittualità, rappresenta un'alternativa efficiente, rapida ed economica al ricorso al processo civile che, molto spesso, è lento, lungo, complesso e dispendioso. Nel corso della relazione, gli esperti dell'Autorità per le comunicazioni illustreranno le procedure messe in campo per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, che costituiscono una spiccata peculiarità nel panorama italiano e internazionale.

Il secondo appuntamento approfondisce i rapporti con le associazioni e con i cittadini, analizzando le iniziative assunte per rafforzare la collaborazione con gli organismi associativi e le relazioni con gli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche. In particolare, verrà evidenziato l'importante ruolo assunto dal *contact center*, istituito nel 2009, quale leva di innovazione e miglioramento nella gestione dell'utenza. In tale prospettiva va anche la recente innovazione della trasmissione delle denunce attraverso un modello (cd. Modello D) che, da gennaio 2011, può essere trasmesso in maniera esclusivamente telematica, al fine di rendere all'utenza un servizio di tutela più celere ed efficace e di conseguire un più elevato grado di informatizzazione nell'attività di vigilanza.

Nella giornata di giovedì 12 maggio, verranno presentati i progetti di "accreditamento dei motori di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di comunicazione elettronica" e "Misura internet". L'Autorità



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

ha, infatti, previsto un sistema di accreditamento dei motori di calcolo per la comparazione tariffaria in modo da rafforzare la capacità dei consumatori di confrontare le offerte degli operatori e trovare il piano tariffario più conveniente e adatto alle proprie esigenze. Il progetto "Misura Internet" consiste nella realizzazione di uno strumento che, attraverso un software gratuito scaricabile dal sito www.misurainternet.it, permette al consumatore di effettuare autonomamente dei test di misurazione per valutare la qualità del proprio accesso ad Internet e verificare se corrisponde a quanto promesso al momento della stipula contrattuale. Nell'ambito dell'iniziativa "10X10 storie di qualità" del Forum PA, il progetto è stato considerato meritevole di una menzione speciale per la sua capacità di contribuire al miglioramento dei servizi resi ai cittadini

Da segnalare che nell'ambito dell'iniziativa "10X10 storie di qualità" del Forum PA, il progetto è stato considerato meritevole di una menzione speciale per la sua capacità di contribuire al miglioramento dei servizi resi ai cittadini.

All'interno degli spazi della "Piazza della Tutela", saranno presentati dei contenuti video e sarà disponibile materiale documentale predisposto dall'Autorità per incrementare nei consumatori la consapevolezza dei propri diritti e degli strumenti di tutela attivabili. In particolare, sarà disponibile la guida "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", documento elettronico che illustra agli utenti le



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

principali tipologie di servizio presenti sul mercato, gli obblighi degli operatori, le caratteristiche dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa, mobile e di televisione a pagamento indicando le procedure necessarie per tutelare i propri diritti.

Roma, 10 maggio 2011