



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## **COMUNICATO STAMPA**

### **Stretta sui *call center* poco trasparenti sui reclami**

### **Sanzioni per 932mila euro per questo e altri comportamenti illegittimi degli operatori di telecomunicazioni**

L'utente che chiama per un reclamo ha il diritto di conoscere il codice identificativo dell'operatore di *call center* e il numero della pratica che lo riguarda. Lo ha ribadito il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, riunitosi sotto la presidenza di Corrado Calabrò, che ha deliberato oggi una multa di complessivi 290mila euro a carico di Telecom Italia, Wind Telecomunicazioni, Fastweb, Tiscali Italia e Opitel-Tele2.

Il giro di vite deciso dall'Agcom arriva al termine di un'intensa attività di verifica sul comportamento delle compagnie telefoniche, avviata sulla base di numerose denunce inoltrate dagli utenti. Dagli accertamenti effettuati è infatti emerso che, in violazione della delibera 79/09/CONS, gli operatori coinvolti non hanno fornito in molti casi né il codice dell'operatore nel messaggio preregistrato previsto dalla normativa, né il codice della pratica di reclamo, anche dietro richiesta esplicita da parte dell'utente.

La disciplina dell'Autorità stabilisce infatti che l'utente ha diritto, quando chiama il call center di un operatore, di conoscere l'identificativo della sua pratica nonché dell'operatore che risponde, al fine di evitare inutili e dispendiose chiamate senza esito. L'Autorità ha effettuato una serie di ispezioni dalle quali è emerso che diversi operatori non applicavano correttamente quanto disposto dall'Agcom.

L'Autorità ha inoltre sanzionato la società H3G con una multa di 58mila euro dopo aver accertato che la società non fornisce assistenza telefonica gratuita ma addebita un costo di 0,33 euro agli utenti che chiamano il servizio di assistenza clienti (il numero 133). Il Consiglio ha deciso di diffidare H3G dalla prosecuzione di tali comportamenti.



# AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella riunione odierna il Consiglio dell'Autorità ha inoltre contestato altri comportamenti illegittimi ad operatori di telecomunicazioni. In particolare, sono state comminate sanzioni per:

- la mancata interruzione del processo di portabilità nonostante l'esercizio del diritto di recesso nei termini e nelle modalità di legge. La sanzione di 290mila euro è stata irrogata a BT Italia (232mila euro) per quattro casi di violazione accertata e Wind Telecomunicazioni (58mila euro) per un caso di violazione accertata;
- il passaggio ad un altro operatore in assenza della preventiva acquisizione del consenso del titolare della linea. Il procedimento sanzionatorio, avviato su segnalazione di un utente, ha portato a sanzionare Wind Telecomunicazioni per 58mila euro;
- la mancata comunicazione all'Autorità dell'indirizzo Internet relativo ai piani tariffari e alle relative condizioni contrattuali e la mancata pubblicazione sul sito web della società dell'elenco delle offerte vigenti. Per tale violazione sono state comminate sanzioni alle società Visitel (58mila euro) e Unidata (58mila euro);
- la fornitura di servizi a sovrapprezzo attraverso l'utilizzo di numerazioni diverse da quelle stabilite dal Piano di numerazione. L'accertamento della violazione ha condotto a sanzionare la società Noatel con una multa di 120mila euro.

*Roma, 16 aprile 2009*