



UNC
CONSUMATORI.IT

TELEFONIA: più tutele con i sistemi di soluzione semplificata delle controversie, ma non basta

20 Luglio 2016

Comunicato stampa dell'Unione Nazionale Consumatori

Due milioni e mezzo di euro restituiti ai cittadini lombardi tramite conciliazioni/risoluzioni, se ne parla questa mattina a Milano, nell'ambito del convegno "I Co.Re.Com. e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni". Tra i relatori il Segretario generale Massimiliano Dona

Roma, 20 luglio 2016 – “I sistemi di soluzione semplificata delle controversie di consumo sono particolarmente efficaci soprattutto in alcuni settori, come quello delle comunicazioni elettroniche, dove lo scarso valore delle somme in contestazione induce talvolta i consumatori a rinunciare alla tutela dei propri diritti”. E’ quanto dichiara Massimiliano Dona, Segretario generale dell’Unione Nazionale Consumatori a margine del convegno **“I Co.Re.Com. e la tutela del cittadino consumatore nell’ambito delle telecomunicazioni–Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie”**, in corso a Milano.

“I dati diffusi oggi dal Corecom di Milano -aggiunge Dona- evidenziano l’importanza dell’attività del Corecom, ma anche la criticità del mercato delle telecomunicazioni dove i disservizi sono all’ordine del giorno: dalle attivazioni non richieste ai costi di disattivazione, per non dire delle procedure di migrazione o portabilità. Situazioni dove spesso l’utente è alla mercé di venditori talvolta poco trasparenti!”.

Accanto ai Corecom dobbiamo poi ricordare l’opera delle Associazioni dei consumatori facilmente accessibili attraverso gli sportelli online delle associazioni dei consumatori: per assistenza vai allo **sportello**)

“E’ proprio grazie a questa rete di prossimità offerta da Corecom e Associazioni di consumatori -sottolinea Massimiliano Dona- che i cittadini possono ritrovare fiducia in un mercato che presenta ancora molte insidie, tanto sul versante delle attivazioni non richieste, tanto su quello delle cosiddette chiamate indesiderate. Proprio per sensibilizzare il legislatore sugli eccessi del teleselling aggressivo, l’Unione Nazionale Consumatori ha recentemente lanciato una campagna di sottoscrizioni che ha raccolto numerose adesioni con l’hashtag **#nondisturbarmi**, disponibile ancora per qualche settimana sul sito www.consumatori.it. L’obiettivo della campagna (che stiamo portando avanti in collaborazione con **Cittadinanzattiva, Movimento Difesa del Cittadino e Udicon**), è di ottenere una riforma del “sistema call-center” e nello specifico:

1) Introduzione di un meccanismo di corresponsabilità tra l’azienda che avvia la campagna e il call-center che fa le telefonate (per evitare rimpalli di responsabilità e di dover perseguire piccoli call-center con

sede all'estero), prevedendo anche un attività di monitoraggio e di educazione da parte del gestore.

2) Potenziamento del Registro pubblico delle opposizioni, così da ampliarne le prerogative prevedendo: la possibilità di iscrivere anche i numeri di cellulare e soprattutto che una volta iscritto il proprio numero, si possano così “cancellare” tutti i precedenti consensi (in modo tale da consentire al cittadino di riprendere il pieno controllo dei propri dati). Sarebbe inoltre preziosa l'istituzione di un Registro per censire le campagne promozionali (con indicazione dell'operatore che lancia la campagna, il periodo di riferimento e i numeri utilizzati per chiamare i consumatori) così da evitare all'utente di dover fare indagini complicate per scoprire chi lo ha disturbato

3) Incentivare gli operatori a gestire meglio i dati in loro possesso: il sistema attuale è costruito in modo tale da disincentivare le buone pratiche. Oggi, infatti, il pagamento alla Fondazione Ugo Bordoni (che si occupa del Registro) è proporzionale all'attività di scrematura dei numeri: tanto più pulisce le liste, tanto più l'azienda deve pagare la Fondazione. Ma in questo modo si disincentivano le imprese a cancellare i numeri (di fatto questi preferiscono pagare le sanzioni), mentre sarebbe meglio stabilire il pagamento in base al fatturato.