ASSOCIAZIONE URT

PROBLEMATICHE TELEFONIA e PAY TV

Lo strumento che la legge ti mette a disposizione per far valere i tuoi diritti è il reclamo formale alla compagnia telefonica.
L'Associazione Asso-Urt ti mette a disposizione gratuitamente un modulo di reclamo che potrai utilizzare per questo scopo e che potrai compilare autonomamente, anche avvalendoti nel nostro supporto (clicca qui).
Di seguito ti riassumiamo la normativa di riferimento in materia, le eccezioni e gli strumenti a disposizione per far valere i tuoi diritti e facilitarti per ottenere la tutela degli stessi, con la precisazione che le informazioni di seguito riportate sono riportate in maniera tecnica e semplificata per consentire anche a un utente non esperto un'agevole fruizione dei contenuti e dei servizi.

LA NORMATIVA

In caso di disservizi della linea telefonica o adsl, mancata attivazione linea telefonica o adsl, fatturazione errata, mancata migrazione, blocco imei, perdita del numero, riattivazione linea telefonica urgente ecc… la normativa prevede che la tutela consumeristica venga attuata attraverso procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni e telecomunicazioni.
I principali riferimenti normativi per la tutela del consumatore sono disciplinati da:
- Decreto legislativo n. 206/2005, Codice del consumo;
- Decreto legislativo n. 259/2003, Codice delle comunicazioni elettroniche (C.C.E.) che armonizza il quadro normativo nazionale in riferimento al mercato delle telecomunicazioni e delle radiocomunicazioni. Tra le altre cose, il codice attribuisce all'AGCOM il compito di definire il livello qualitativo minimo dei servizi di comunicazione elettronica, livello che deve essere sempre garantito agli utenti finali da parte degli operatori;
- Delibera n. 173/07/CONS, regolamento delle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'AGCOM che stabilisce i livelli dei servizi e la qualità dei servizi di comunicazione elettronica nonché definisce le procedure da adottare per la risoluzione delle controversie che possono nascere tra utenti e operatori del mercato delle telecomunicazioni in merito all'erogazione dei servizi di informazione e telecomunicazione elettronica o alle condizioni di funzionamento dei servizi stabilite nei contratti o alle carte dei servizi. In caso di controversia, la delibera impone di fare un tentativo di conciliazione di fronte al Co.re.com competente per territorio;
- Delibera n. 179/03/CSP, ogni operatore è obbligato a predisporre una "Carta Servizi" nella quali inserire il prospetto informativo di tutte le principali condizioni contrattuali e dei servizi di comunicazione elettronica.

E' molto importante che il reclamo sia inoltrato a mezzo raccomandata a.r. o a mezzo p.e.c. direttamente alla compagnia telefonica interessata quale formale diffida, avendo anche cura di conservare la ricevuta di inoltro del reclamo.
Se l'azienda non soddisfa le Tue richieste o non risponde affatto entro 45 giorni dal ricevimento del tuo reclamo, potrai avviare in maniera autonoma una conciliazione presso l'autorità garante preposta che è l'AGCOM.
Ti segnaliamo che questo secondo livello di reclamo può essere determinante, perché se l'autorità garante (AGCOM) rileva nella condotta dell'azienda un comportamento scorretto od illecito può emanare sanzioni severe a carico dell'azienda stessa.

Il reclamo all'AGCOM si propone attraverso l'apposito servizio conciliaweb dedicato, utilizzando il link di seguito indicato (per guardare il video tutorial clicca qui – link di collegamento con la sezione tutorial che suggerirei di inserire in alto nella home) In ciascuna delle fasi sopra indicate, se incontri difficoltà ad agire autonomamente, a fronte di un equo contributo (che sarà prima pattuito in modo chiaro), potrai farti rappresentare ed assistere,
nell'ambito del procedimento di conciliazione presso la suddetta Autorità Garante, direttamente dall'associazione che curerà tutta la fase di conciliazione sino al termine, tenendoti costantemente aggiornato (link: scopri tutti i nostri servizi).

IL PROCEDIMENTO

Sul piano operativo per agire e tutelare i Tuoi diritti è necessario completare alcuni facili step!
Quando si subisce un disservizio bisogna immediatamente segnalarlo alla compagnia telefonica.
Questo è importante, non solo perché purtroppo l'assistenza è spesso scadente e pertanto deve essere prontamente sollecitata; ma anche e sopratutto, perché il vostro disinteresse potrebbe essere interpretato come una tacita accettazione della situazione.
Pertanto il vostro reclamo dovrà essere:
il reclamo deve essere tempestivo; il reclamo deve essere scritto.

- COMPILA IL FORM DI ISCRIZIONE

Compila il modulo di iscrizione che trovi nella home page o telefonaci e riceverai istruzioni e indicazioni per compilare il form di iscrizione ad AssoURT.

- ACCEDI ALLA MODULISTICA

Una volta effettuata l'iscrizione all'Associazione potrai avere accesso, senza alcuna limitazione, ai contenuti (modulistica, tutorial ecc…) che ti saranno utili per presentare un reclamo e tutelare le tue ragioni.

- COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA

La procedura, generalmente, prevede il reclamo al gestore venga inviato (inviato a cura dell'utente) via pec o raccomandata agli indirizzi e ai recapiti che troverai a disposizione nel nostro sito.

- INOLTRA IL RECLAMO

Non appena compilato il tuo reclamo dovrai inoltrarlo alla compagnia e attendere riscontro. In caso di riscontro negativo o mancato riscontro potrai poi attivare la procedura di conciliazione presso il Co.Re.Com

Finanziato dal MiSE. Legge 388/2000 – ANNO 2021