

chi protegge **il cittadino** a cura di **CittadinanzAttiva**

Servizio Pit (lun., mer e ven.: 9,30-13,30), fax 0636718333. **Info salute:** tel 0636715444
 e-mail: pit.salute@cittadinanzattiva.it; **servizi:** 063671855; e-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;
giustizia: 0636718484. e-mail: pit.giustizia@cittadinanzattiva.it.

10

Sabbie mobili

Vi scrivo per un problema che ho avuto in seguito a una richiesta di portabilità della mia utenza mobile. In buona sostanza ho atteso quasi due mesi per riuscire a passare a un altro operatore telefonico, affrontando non pochi disagi poiché utilizzo il telefono cellulare anche per lavoro. Ma quanti sono i tempi previsti per la portabilità? Ho diritto a ricevere un indennizzo? E se sì, con quali modalità? via e-mail



La ringraziamo per la sua segnalazione che ci permette di chiarire i diritti e le tutele previste per gli utenti del servizio telefonico. In merito al caso specifico una delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni stabilisce per la telefonia mobile una tempistica di soli 3 giorni per garantire al consumatore il passaggio da un operatore a un altro più conveniente.

Ma i tempi, ahimè, non sono sempre rispettati e i consumatori diventano dei veri e propri "ostaggi" delle compagnie telefoniche.

Un'importante novità è stata introdotta di recente: dal 25 maggio 2011 la portabilità nel settore delle telecomunicazioni è stata fissata in sole 24 ore. A stabilirlo è una Raccomandazione dell'UE

che, oltre a ridurre ancora di più i tempi della portabilità, garantirà a tutti i cittadini europei maggiori tutele prevedendo informazioni più chiare sui servizi offerti dalle compagnie telefoniche e sulla protezione dei dati relativi alla privacy. Essendo incappata anche lei in questo disservizio ha sicuramente diritto a un indennizzo. A tale scopo le consigliamo di inoltrare un reclamo formale, a mezzo di una raccomandata a/r, all'operatore che non ha rispettato il termine previsto dalla normativa vigente, chiedendo l'applicazione di quanto previsto dalla carta dei servizi relativamente all'indennizzo da riconoscerle.

Nel caso in cui non dovesse risolvere in fase di reclamo, potrà sempre rivolgersi a **CittadinanzAttiva** per ricevere assistenza in merito.

Info

> Delibera Agcom n. 78/8/CIR e successive integrazioni (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) www.gacom.it

> Raccomandazione UE www.europoportunita.it/pore/comunicazione/news/2011/maggio/telecomunicazioni-nuove-norme-per-vantaggi-ai-privati-e-alle-imprese-in-tutta-europa.aspx

Claudia Ciriello

Consulente Pit nazionale di **CittadinanzAttiva**