

PRESENTAZIONE

L'ultimo decennio del secolo scorso è stato caratterizzato dall'avvio di un processo di liberalizzazione nei servizi di pubblica utilità, contrassegnato dall'intensa attività normativa e d'indirizzo condotta dall'Unione Europea. Invero, secondo l'art. 2 del Trattato UE, l'Unione europea ha il compito di promuovere "uno sviluppo armonioso, equilibrato e sostenibile delle attività economiche, un elevato livello di occupazione e di protezione sociale (...), una crescita sostenibile e non inflazionistica, un alto grado di competitività e di convergenza dei risultati economici (...), il miglioramento del tenore e della qualità della vita (...)". Sul piano delle potenzialità, tale apertura avrebbe potuto portare a notevoli benefici per i consumatori: dalla diversificazione delle offerte fino ad un miglioramento della qualità dei servizi, a fronte di una diminuzione delle tariffe.

Ma a che punto siamo, in Italia, dopo dieci anni dall'avvio di questo processo?

In generale si può dire che siamo in una fase di transizione, in cui a fronte di una liberalizzazione più sulla carta che effettiva, non si sono ancora affermate regole precise e poteri di controllo efficaci. I vari mercati sono lasciati ancora alla loro mercé e soprattutto alcuni settori sono caratterizzati dalla permanenza di posizioni di sostanziale monopolio in capo agli offerenti di beni e servizi. In questo contesto sono divenute operative anche le cd. Autorità di controllo che, nonostante un'esperienza ormai decennale, non sono ancora nelle condizioni di svolgere appieno i compiti loro affidati. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato è tuttora caratterizzata da limiti e restrizioni di non poco conto, mentre altre Autorità - vedi ad es. l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni oppure l'Autorità per l'energia elettrica e il gas - svolgono il loro ruolo con ritardi ed incertezze nella loro funzione normativa e di controllo. Qualche passo avanti - bisogna ammetterlo - è stato fatto, anche grazie all'azione delle organizzazioni dei consumatori che in questi ultimi anni hanno vigilato sui diversi aspetti della liberalizzazione denunciando, di volta in volta, prassi assai poco trasparenti o situazioni di cartello. Nonostante l'esistenza delle "Carte dei servizi o della qualità" emanate sulla base di direttive fornite dalle Autorità, che prevedono standard minimi da rispettare, si è assistito, soprattutto negli ultimi anni, ad una regolare loro non corretta applicazione, soprattutto per quel che riguarda la questione della vendita di contratti a distanza ed il servizio di assistenza clienti, passato negli anni dal tipico sportello aperto al pubblico ai famigerati call-center.

Tali strutture si sono dimostrate non all'altezza del ruolo che dovrebbero svolgere creando non poca confusione fra i consumatori nella conoscenza dei propri diritti, anche di carattere risarcitorio. Nel settore delle telecomunicazioni la concorrenza ha sicuramente comportato una riduzione delle tariffe ma la differenziazione di prezzo tra le diverse società



su alcune tipologie di chiamate non è così ampia come ci si potrebbe aspettare. Oltre a ciò, il consumatore non ha ancora a disposizione un'unità minima di misurazione, in base alla quale poter fare una reale comparazione tra le offerte tariffarie. E dunque in questa fase di incertezza l'utente delle telecomunicazioni tende a sentirsi rassicurato dall'operatore storico di riferimento. In Italia oggi ci sono un centinaio di operatori di telefonia con migliaia di piani tariffari. Nonostante ciò il risultato finale è che i prezzi della telefonia rimangono i più alti di quelli medi europei. In questo contesto, in continua evoluzione, si inserisce il progetto, messo a punto dall'Ufficio di Gabinetto della Provincia Autonoma di Bolzano e il Ctcu, di un servizio di comparazione delle tariffe telefoniche ed internet delle maggiori compagnie presenti in Alto Adige. Uno strumento agile che permette di avere un quadro mensile di risparmio e che si può trovare sul nostro sito www.centroconsumatori.it o sul portale della Provincia www.provincia.bz.it. E' un dato acquisito dunque che la liberalizzazione del mercato delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazioni ha prodotto, nel nostro Paese, effetti positivi, tuttavia molto resta ancora da fare sulla via di un mercato più aperto e concorrenziale calmierato da regole ben precise e diritti degli utenti chiari sia nell'informazione che nella tutela. E forse ancora più complicata è la situazione nel mercato dell'elettricità (dove le tariffe sono le più alte d'Europa) oppure in quello del gas (dove la liberalizzazione è solo sulla carta, ma non nella quotidianità) o ancora in quello dei rifiuti e dell'acqua, dove, ormai da anni, permane un confuso processo di riorganizzazione delle regole e dei sistemi tariffari. Insomma, molto c'è ancora da fare e gli utenti di molti settori stanno ancora subendo le storture di anacronistici monopoli, non più pubblici, ma privati!

Walther Andreaus

direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti



1.1 IL FUTURO DELLE TELECOMUNICAZIONI

Il panorama in Alto Adige

L'apertura del mercato delle telecomunicazioni alla libera concorrenza e l'avanzare di nuove tecnologie ha reso possibile per l'utente la scelta fra diversi fornitori di servizi di telefonia fissa.

Attualmente la scelta di un operatore alternativo a Telecom Italia è possibile per tutte le tipologie di traffico: telefonate urbane, interurbane e internazionali. Inoltre stanno facendo capolino nuove tecnologie che permetteranno di chiamare con facilità attraverso internet a tariffe particolarmente vantaggiose.

La possibilità di scegliere un operatore piuttosto che un altro ha sicuramente creato concorrenza favorendo nuove tariffe. Tale riduzione riguarda però soprattutto le chiamate extraurbane e internazionali, mentre il discorso cambia nel caso delle telefonate urbane, in cui si registra ancora una certa omogeneità tariffaria specie per chi non ha grossi volumi di traffico telefonico.

In Alto Adige Telecom Italia ha ancora saldamente in mano il monopolio del cosiddetto "ultimo miglio", ossia i cavetti in rame che collegano le abitazioni con la centralina di quartiere.

Da qualche tempo è possibile rescindere il contratto Telecom Italia e abbonarsi ad altri due operatori: Brennercom, società locale, a condizione però che si aderisca ad una proposta che fornisce un pacchetto comprensivo di adsl, e Fastweb, che è appena approdata nella nostra provincia (per ora solo in alcune zone di Bolzano e San Gensio) e offre pacchetti famiglia, o pacchetti integrati con adsl e digitale terrestre. C'è poi un'altra società locale, Alpikom, che oltre alla tradizionale offerta di telefonia fissa in preselezione automatica, si sta lentamente muovendo verso servizi in modalità VoIP (la tecnologia che permette di telefonare attraverso internet) e che consente a sua volta, di rescindere qualunque rapporto contrattuale con Telecom Italia. Questo è possibile anche con altre società presenti sul mercato italiano.

Dunque, solo quando un numero rilevante di utenti potrà stipulare un contratto con un gestore di propria scelta, senza più pagare alcun tipo di canone a Telecom Italia, si potrà parlare anche da noi di vera concorrenza.

Ma attenzione! Il costo della rete rimane anche abbonandosi ad altri operatori, e quindi una sorta di canone si dovrà sempre pagare: potrà essere sottoforma di "quota minima mensile" o di caricamento sulle tariffe praticate.

Oltre agli operatori già citati, infatti, in Alto Adige operano quasi un centinaio di altre società che offrono servizi di telecomunicazione. Nella tabella che troverete più avanti ne abbiamo inserite una quarantina, ovvero quelle più presenti e di cui abbiamo avuto un minimo riscontro.

La situazione del mercato rende dunque ancora più evidente l'importanza di conoscere bene il panorama delle offerte, comprese quelle di Telecom Italia. Il nostro consiglio è di ricercare con pazienza le tariffe che rispondono maggiormente alla nostra tipologia di traffico, e - se conviene - di ricorrere anche a più operatori.

1.2/A IL CONTRATTO E LE TARIFFE

A cosa fare attenzione quando si legge un contratto e come è composta una tariffa?

Il contratto...

Tutti gli operatori telefonici offrono alla clientela contratti basati su schemi predisposti unilateralmente (cosiddetti "contratti per adesione", nei quali l'adesione implica l'accettazione integrale delle condizioni ivi previste) e riportati su moduli prestampati.

... prima di tutto fate attenzione a ciò che è scritto in caratteri microscopici! Ma poi anche ai seguenti dati:

- denominazione e indirizzo del fornitore del servizio;
- servizi forniti, livelli di qualità dei servizi offerti e tempo necessario per l'allacciamento iniziale;
- tipi di servizi di manutenzione offerti;
- dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché modalità per ottenere informazioni aggiornate sulle tariffe applicabili e sui costi di manutenzione;
- condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- disposizioni relative agli indennizzi applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;
- modo in cui può essere avviata la risoluzione delle controversie.

Inoltre:

- tenete presente che alcuni operatori indicano nel contratto l'offerta commerciale o il piano tariffario insieme all'informazione su dove reperire i relativi prezzi e tariffe;
- qualora l'operatore telefonico vi proponga modifiche alle condizioni contrattuali, avete il diritto di recedere dal contratto, senza dover pagare alcuna penale;
- esigete sempre una copia del contratto;
- prestate attenzione alle clausole relative alla responsabilità dell'operatore nei confronti del cliente, alla possibilità di richiedere il risarcimento per danni ulteriori, alla garanzia di buon funzionamento delle apparecchiature che vi sono state fornite;
- controllare le clausole vessatorie: sono specificate nel codice civile (art. 1469) e possono determinare un significativo squilibrio, a svantaggio dell'utente, nei diritti e negli obblighi che derivano dal contratto.

...e le tariffe

I prezzi delle chiamate sono calcolati a tempo, secondo quanto previsto da una delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Il prezzo di ogni comunicazione è cal-



colato sulla base della durata effettiva della conversazione espressa in secondi.

La modalità di addebito a scatti è applicata solo per la telefonia generata da apparecchi pubblici.

Le tariffe telefoniche sono composte da diversi elementi. Normalmente hanno un costo al minuto oppure un costo al minuto più uno scatto alla risposta. Nel verificare una tariffa dovete sempre controllare se sia compresa anche l'IVA; qualora il prezzo sia al netto di IVA, occorrerà aggiungervi un ulteriore 20%. Esistono poi tariffe che prevedono una diminuzione o addirittura il dimezzamento dei costi dopo alcuni minuti di conversazione. Il costo di una chiamata dipende naturalmente anche da variabili quali la durata della telefonata, la località in cui risiede l'utente chiamato, l'operatore prescelto e la fascia oraria.

Accanto a questa tipologia tariffaria ne esistono altre più o meno complesse. Da qualche tempo il mercato offre ad esempio tariffe cosiddette "flat" o "semiflat". Per intenderci pacchetti che, dietro corresponsione di un canone aggiuntivo (oltre a quello già pagato al proprio gestore principale), offrono in alternativa:

1. uno sconto sulla tariffa al minuto,
2. una fascia oraria in cui è possibile chiamare senza limiti,
3. chiamate locali o nazionali gratuite. I nomi di questi pacchetti lasciano spesso intendere gratuità che di fatto non esistono. **Non fatevi ingannare e soprattutto non aderite a offerte telefoniche che prospettano chiamate a gratis: ogni promessa di "gratuità" nasconde un canone!**

Il "calcolatore online delle tariffe telefoniche": uno strumento utile a disposizione dei cittadini

www.provincia.bz.it/phonerate è l'indirizzo che permette ai cittadini di confrontare le tariffe della telefonia fissa, mobile e internet degli operatori italiani. L'iniziativa, promossa dall'Ufficio Affari di Gabinetto in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti e Informatica Alto Adige, rientra in un programma più ampio denominato "INFORMAZIONE DIRITTI".

Il tool si divide in due sezioni principali: la banca dati delle tariffe esistenti - attivazione, tariffa di base, modelli e zone tariffarie ecc. -, e il calcolatore delle tariffe praticate per la telefonia fissa, mobile e le connessioni Internet Adsl. Il calcolo online può essere effettuato in base ai dati desunti da una bolletta telefonica oppure assumendo dei valori ipotetici; in entrambi i casi l'utente dovrà inserire le informazioni richieste dal programma di calcolo. A seconda della tipologia e della durata dei contratti telefonici o internet si otterranno risultati variabili in funzione dei singoli operatori.

La pagina internet contiene anche informazioni generali sulla telefonia, novità del mercato, informazioni su problematiche e truffe telefoniche, nonché un glossario per familiarizzare con la terminologia legata alle nuove tecnologie nel

settore delle telecomunicazioni. Chi non possiede un propria connessione internet può accedere a questo servizio di consulenza gratuito utilizzando i computer messi a disposizione dei cittadini in molti municipi e biblioteche pubbliche.

Il calcolatore in internet www.provincia.bz.it/phonerate



1.2/B LA TARIFFA SOCIALE

A chi è rivolta?

La riduzione del canone, applicata in passato solo agli utenti a "basso traffico", è concessa ora ai nuclei familiari al cui interno vi sia un/a titolare di pensione d'invalidità civile, un/a titolare di pensione sociale, una persona oltre i 75 anni d'età oppure il cui capofamiglia sia disoccupato. Per ottenere l'agevolazione è necessario compilare l'apposito modulo di richiesta e inviarlo a Telecom Italia a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno. Alla domanda va allegato l'attestato ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente, che non coincide con il reddito) rilasciato dai CAF, dagli uffici comunali o dalle sedi territoriali dell'INPS.

Che cosa sono le "condizioni economiche agevolate"?

Esistono due tipologie di agevolazioni economiche:

- la riduzione del 50 % dell'importo mensile di abbonamento;
- l'esenzione totale dal pagamento dell'importo mensile di abbonamento.

Chi può richiederle?

Le condizioni economiche agevolate possono essere chieste

dai titolari di un contratto telefonico di categoria "B" residenziale, in possesso di determinati requisiti economici e sociali.

Requisiti per la riduzione del 50 % dell'abbonamento mensile

Requisito sociale:

all'interno del nucleo familiare deve essere presente una persona che percepisce la pensione di invalidità civile o la pensione sociale, un anziano di età superiore ai 75 anni o il capofamiglia disoccupato (intendendo per capofamiglia disoccupato uno dei due coniugi, di cui uno titolare dell'abbonamento).

Requisito economico:

il valore dell'ISEE non deve essere superiore a 6.713,94 Euro annui. L'attestato ISEE può essere richiesto presso i centri di assistenza fiscale (CAF), i Comuni e le sedi territoriali dell'INPS.

Requisiti per l'esenzione totale dal pagamento dell'abbonamento mensile

L'esenzione è concessa a quei nuclei familiari in cui vi sia una persona sordomuta o sorda prelinguale che utilizza il dispositivo telefonico per sordomuti DTS.

Come richiedere le condizioni economiche agevolate

Per presentare domanda di concessione/rinnovo dell'agevolazione è necessario compilare l'apposito modello predisposto da Telecom Italia e inviarlo a: Telecom Italia - Servizio Clienti Residenziali - Casella Postale 211 - 14100 Asti.

Per l'esenzione parziale deve essere allegata alla domanda la seguente documentazione:

- fotocopia dell'attestato ISEE del nucleo familiare;
- fotocopia di un documento di riconoscimento, in corso di validità, del titolare del contratto di abbonamento relativo all'utenza per la quale si richiede l'agevolazione e, qualora diversa dal titolare, anche della persona in possesso del/i requisito/i sociale/i richiesto/i;
- certificato di iscrizione rilasciato dall'Ufficio di Collocamento, nel caso di persona disoccupata o in cerca di prima occupazione;
- fotocopia della pensione sociale o di invalidità dalla quale risultino: nome, cognome, codice fiscale, categoria, codice INPS e decorrenza della pensione.

Per l'esenzione totale deve essere allegata alla domanda la seguente documentazione:

- fotocopia di un documento di riconoscimento, in corso di validità, del titolare del contratto di abbonamento relativo all'utenza per la quale si chiede l'esenzione e, qualora diversa dal titolare, anche della persona con disabilità;
- fotocopia del certificato di sordomutismo, rilasciato dalla commissione medica pubblica di accertamento ai sensi

della legge n. 381/70;

- fotocopia della specifica prescrizione, rilasciata dalla ASL, di autorizzazione al contributo per l'acquisto del DTS;
- certificato di stato di famiglia, solo se la persona con la disabilità è diversa dal titolare della linea telefonica per la quale si richiede l'agevolazione.

Le condizioni agevolate (riduzione del 50 % o esenzione totale dal pagamento del canone di abbonamento) possono essere applicate anche ai clienti che abbiano un contratto di "carrier preselection" (scelta preselezionata di operatore telefonico diverso dall'operatore di accesso diretto).

Durata dell'agevolazione

Le condizioni economiche agevolate decorrono dalla data di ricezione della domanda da parte di Telecom Italia o, nel caso di un nuovo impianto, dalla data di attivazione.

La riduzione del 50 % del canone mensile di abbonamento ha la stessa durata di validità della data di scadenza riportata sull'attestato ISEE. **La richiesta di agevolazione, pertanto, va rinnovata annualmente.** La scadenza dell'agevolazione viene ricordata con un apposito messaggio nelle due fatture antecedenti alla data di scadenza stessa.

Per evitare l'interruzione dell'agevolazione, la scadenza può essere prorogata fino a due mesi. Se nel corso di questo periodo non perviene a Telecom Italia la richiesta di rinnovo, è prevista la decadenza dell'agevolazione con il contestuale recupero e addebito dei canoni dalla data di effettiva scadenza dell'agevolazione.

Fonte: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Giusta l'abolizione del canone ridotto per gli abbonati a basso traffico?

La decisione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha cancellato la possibilità di una riduzione del canone mensile di abbonamento riservata fino ad novembre 2001 agli utenti a basso traffico. Le intenzioni dell'Autorità erano senza dubbio apprezzabili, tuttavia la delibera che ne è scaturita ha avuto riflessi negativi per molti utenti, soprattutto per le persone anziane che, pur non percependo una pensione sociale, hanno bisogno del telefono, anche se lo usano con parsimonia. A nostro avviso, le nuove disposizioni dovrebbero conciliarsi con quelle precedenti, invece di escluderle!!!



Spett.le
Telecom Italia S.p.A.
Servizio Clienti Residenziali - Casella Postale 211 - 14100 Asti¹

RICHIESTA DI RIDUZIONE DEL 50% DEL CANONE MENSILE DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO TELEFONICO DI CATEGORIA B
(Agravazioni di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni N. 314/00/CONS del 01.06.2000 e N. 330/01/CONS del 01.08.2001)

RINNOVO

PRIMA RICHIESTA

(Quanto l'opzione di propria competenza)

Il sottoscritto (Cognome e Nome)
nato il il
residente in (Comune e Provincia)
Indirizzo (via/calle/piazza e numero civico)
Cap.
recupito telefonico n. e-mail² fax n.
Estremi del documento di riconoscimento (allegare fotocopia del documento di identità e della patente di guida o del passaporto)

Codice Fiscale

Titolare della seguente linea telefonica di categoria B (barrare se il contratto di abbonamento è già in essere ed indicare il numero telefonico nell'apposito riquadro sottostante)

Richiedente l'attivazione della seguente linea telefonica di categoria B (barrare se il contratto di abbonamento è nuovo ed indicare, se conosciuto, il numero telefonico assegnato nell'apposito riquadro sottostante)

Indicare il numero telefonico preceduto dal prefisso

Indirizzo da installare in (comune, provincia, via/calle/piazza, numero civico, cap)

Indirizzo che coincide con quello di abitazione del suo nucleo familiare

CHIEDO

di usufruire della riduzione del 50% del canone base (ex art. 1 comma 1 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.314/00/CONS) per l'utenza soprindicata

A tal fine, consapevole del fatto che le dichiarazioni rese dagli interessati o l'uso di uno falso o contenente dati non più rispondenti a verità sono punite ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia, con la sottoscrizione della presente ad ogni effetto di legge

DICHIARA

1. di essere in possesso di entrambi i requisiti di cui all'art. 1 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.314/00/CONS del 01.06.2000 ed in particolare che:

a) il proprio indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), calcolato dall'INPS, non è superiore a Euro 6.733,54 (pari a Lit. 13 milioni) e rende il (inserire la data di scadenza riportata nell'attestato ISEE rilasciato dall'INPS da allegare in fotocopia)

b) appartiene ad una delle seguenti categorie (barrare la categoria di appartenenza)

- nucleo familiare al cui interno è presente un percettore di pensione di invalidità civile (allegare fotocopia del libretto di pensione)
- nucleo familiare al cui interno è presente un percettore di pensione sociale (allegare fotocopia del libretto di pensione)
- nucleo familiare al cui interno è presente una persona al di sopra dei 75 anni di età
- nucleo familiare in cui il capofamiglia risulti disoccupato/in cerca di prima occupazione (allegare la documentazione comprovante tale requisito)

e indica di seguito il cognome, il nome, gli estremi del documento di riconoscimento ed il codice fiscale della persona in possesso del requisito sopra indicato (da indicare solo se la persona in possesso del requisito indicato è diversa dal titolare del contratto di abbonamento)

(Cognome e Nome)

Estremi del documento di riconoscimento (allegare fotocopia del documento di identità e della patente di guida o del passaporto)

Codice Fiscale

2. di essere consapevole che:

- le condizioni economiche agevolate decorrono: a) se il contratto di abbonamento è già in essere, dal giorno di ricezione da parte di Telecom Italia della presente richiesta; b) se il contratto di abbonamento è nuovo, dal giorno dell'attivazione dell'impianto;
- le condizioni economiche agevolate decadono dal giorno successivo alla data di validità dell'attestato ISEE rilasciato dall'INPS;
- entro la data di scadenza dell'indicatore ISEE presente nell'attestato dovrà presentarsi un nuovo attestato ISEE rilasciato dall'INPS;
- il venire meno dei requisiti di cui al punto 1., determinando la decadenza dell'agevolazione, dovrà essere tempestivamente comunicato a Telecom Italia, a mezzo lettera raccomandata allo stesso indirizzo a cui viene inviata la presente dichiarazione;
- Telecom Italia potrà effettuare in qualsiasi momento i controlli previsti dalle vigenti normative circa la veridicità delle dichiarazioni rese dal dichiarante,

In esecuzione degli artt.10 e 11 della Legge 675/96, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il sottoscritto fornisce il consenso al trattamento dei propri dati personali, oltre che per adempimento agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria anche per dare integrale esecuzione a tutti gli obblighi dell'agevolazione e sue eventuali integrazioni/evolutioni.

(Luogo e data)

(Firmare per esteso)

¹ Il modulo, compilato in ogni sua parte, dovrà essere inviato a mezzo lettera raccomandata all'indirizzo sopra indicato.

Allegare del documenti da allegare al presente modulo: 1) fotocopia del documento di riconoscimento in corso di validità del titolare del contratto di abbonamento e anche della persona avente il requisito sociale richiesto, se diversa dal titolare; 2) nel caso di disoccupazione in cerca di prima occupazione: documentazione comprovante tale requisito; 3) fotocopia dell'attestato ISEE rilasciato dall'INPS; 4) fotocopia della pensione sociale o di invalidità civile dalla quale risulti: nome, cognome, codice fiscale, categoria della pensione, codice INPS e decorrenza della pensione

² Se l'indirizzo e-mail è indicato, Internet costituirà il canale preferenziale per eventuali comunicazioni da parte Telecom Italia

1.3 SCEGLIERE O ESSERE SCELTI?

A caccia della tariffa più conveniente

Tutti i principali operatori alternativi a Telecom Italia propongono un servizio standard senza costi di attivazione, né canoni. Tale servizio, comprensivo di documentazione del traffico effettuato, è offerto su abbonamento o carta telefonica ricaricabile. Di norma viene applicata una tariffazione a tempo, con o senza scatto alla risposta, basata sull'effettiva durata della conversazione.

Se si vuole ricorrere ad un operatore diverso da Telecom Italia bisogna anzitutto contattarlo per attivare il servizio. Dopodiché basterà digitare sul proprio telefono un prefisso che lo identifica e di seguito il numero dell'utente da chiamare. Al momento della stipula del contratto si può richiedere anche l'attivazione della cosiddetta "preselezione", che instrada automaticamente le proprie telefonate.

Come trovare la tariffa più conveniente?

Anzitutto analizzate le ultime bollette telefoniche che avete ricevuto, evidenziando i diversi tipi di telefonate effettuate: verificate attentamente se avete telefonato più spesso all'interno della vostra città o del vostro prefisso telefonico, oppure se prevalgono le chiamate extraurbane o internazionali. Il controllo delle proprie abitudini telefoniche va effettuato per un certo periodo.

Una volta fatta chiarezza in proposito, prendete contatto con l'operatore che offre la tariffa a voi più confacente. Ma come scovare quella migliore? Il sistema più immediato è attraverso internet, dove si trovano vari programmi di calcolo quali www.provincia.bz.it/phonerate e www.tariffe.it.

Gli operatori possono essere contattati attraverso un apposito numero verde o tramite internet: una volta forniti i vostri dati, dopo al massimo 48 ore potrete già telefonare con il nuovo operatore semplicemente digitando il prefisso prima del numero desiderato. Dopo qualche tempo riceverete un contratto: leggetelo attentamente, firmatelo (se concordate con le condizioni ivi stabilite) e rispeditelo all'indirizzo indicato. Normalmente il contratto è rinnovato tacitamente di anno in anno. Qualora si intenda disdirlo, di solito basta spedire in qualsiasi momento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Alcuni contratti possono però contenere clausole diverse, quindi controllate con attenzione. Ricordate che in Alto Adige il canone va pagato quasi sempre a Telecom Italia e quindi per la telefonia fissa si ricevono di norma due fatture (ma fate attenzione al capitolo relativo alla bolletta, presto le cose cambieranno e probabilmente si riceverà, come già accade in vari paesi europei, una bollet-

ta unica).

Nella nostra provincia è possibile abbonarsi a moltissimi operatori, alcuni dei quali offrono tariffe incredibilmente basse per l'Austria e la Germania, oltre a tariffe molto interessanti per le telefonate extraurbane.

Per chi ha forti volumi di traffico è consigliabile abbonarsi anche a più operatori, ad esempio uno per le chiamate urbane e uno per quelle internazionali. Chi ha invece volumi di traffico modesti farà bene a scegliere un solo operatore, ossia quello con la tariffa migliore per la propria tipologia di traffico prevalente.

Detto questo, la nostra raccomandazione è di non accettare mai le offerte fatte per telefono.

Una volta che vi siete resi conto che qualcuno vuole vendervi qualche cosa, potete, senza timore, abbassare la cornetta. Ricordate che le promozioni via telefono non permettono di comprendere esattamente il tipo di offerta che ci viene presentata, né di verificare se sia davvero quella giusta per noi. Se non possiamo valutare un'offerta con oculatezza, c'è addirittura il rischio che, cambiando operatore, i costi della bolletta aumentino anziché diminuire! In buona sostanza: meglio scegliere che essere scelti!

Profilo tariffario 1

Volume di traffico medio (chiamate locali mediamente di cinque minuti, qualche chiamata regionale e chiamate verso Austria o Germania)

Chiami prevalentemente all'interno del tuo stesso prefisso e fai chiamate che durano ca. 5 minuti e fai solo qualche chiamata al mese nel resto della regione o in generale in Italia (1 ora al mese ca.). Hai alcuni parenti in Austria o in Germania che chiami alcune volte al mese, (per un totale di 18 min.) mentre verso i cellulari chiami (per un totale di 36 min.) in maggioranza amici/parenti che hanno lo stesso operatore ed in minima parte altre persone di cui non conosci l'operatore. Di solito la maggior parte delle chiamate le fai di giorno:

	Freeline	Selet t.	Alpikom	3U Telecom
Costo mensile	31,62	33,13	33,31	34,13
Profilo tariffario	White	Res.100	Solo Alpikom light	10085

	Energit spa	Tele2	Fastweb	Telecom Italia
Costo mensile	34,21	35,54	38,97	44,38
Profilo tariffario	Energit Voce Zero Scatto	Giorno e notte liberi	Fastweb Base	Telecomomy no problem

Il confronto è stato fatto utilizzando il calcolatore della rete civica www.centroconsumatori.it, www.provincia.bz.it calcolando: 6 ore al mese di chiamate complessive, così distribuite: locali 60%, regionali 20%, nazionali 5%, internazionali verso la Germania 5%, verso cellulari 10%. Il 90% delle chiamate viene effettuato tra le 8.30 e le 18.30. Verso i cellulari si è preso ad esempio un cliente che chiama quasi esclusivamente i famigliari

conoscenti che hanno TIM, mentre degli altri cellulari non conosce la società di riferimento. Sono stati estrapolati i dati dei primi operatori, più Fastweb che è appena entrato in unbuilding sul mercato altoatesino e Telecom Italia come operatore di riferimento. Il confronto è a titolo di esempio. Controllare le offerte delle altre società di telefonia e le note alle tariffe sul calcolatore. Tariffe valide al 06 marzo 2006.

Profilo tariffario 2

Volume di traffico alto (chiamate lunghe a fisso locale e cellulari)

Chiami molto all'interno del tuo stesso prefisso (per ca. 20 minuti al giorno) e fai lunghe telefonate che in media durano più di 5 minuti. I tuoi figli usano spesso il telefono fisso per chiamare gli amici sul cellulare (per ca. 10 minuti al giorno). Non fai mediamente interurbane e chiamate internazionali:

	Freeline	Leadercom	Tele2	Alpikom	Clicktel
Costo mensile	81,84	82,83	93,45	94,41	96,75
Profilo tariffario	White	Zero in città	Città libera	Convenzione speciale	Clicktel-casa

	Wind	Telecom Italia	Fastweb	Brennercom
Costo mensile	98,58	100,44	115,47	129,95
Profilo tariffario	Happy city	Teleconomy no problem	Fastweb base	b.voice preselection

Il confronto è stato fatto utilizzando il calcolatore della rete civica www.centroconsumatori.it www.provincia.bz.it, calcolando 15 ore al mese di chiamate totali, così distribuite: 70% chiamate locali, 30% chiamate verso i cellulari. Il 90% delle chiamate effettuate durante il giorno a tariffa intera. Per le chiamate verso i cellulari si è preso ad esempio, un cliente che chiama quasi esclusivamente i famigliari che hanno Vodafone, mentre degli altri cellulari non conosce la società di riferimento. Sono stati estrapolati i dati dei primi operatori, più Fastweb che è appena entrato in unbuilding sul mercato altoatesino, Telecom Italia come operatore di riferimento e Brennercom come operatore regionale. Il confronto è a titolo di esempio. Controllare le offerte delle altre società di telefonia e le note alle tariffe sul calcolatore. Tariffe valide al 06 marzo 2006.

1.4 LA BOLLETTA TELEFONICA

Impariamo a leggerla

Ogni bolletta telefonica, che sia quella di Telecom Italia o di altri operatori, contiene tutte le informazioni necessarie per tenere sotto controllo la propria spesa telefonica. Perciò è molto importante abituarsi a leggerla, e non infilarla subito in un cassetto, verificandone le singole voci prima della scadenza di pagamento!

Ricordate che la prescrizione per tutte le utenze domestiche è di cinque anni. Questo significa che dovrete archiviare le vostre bollette con i relativi pagamenti per cinque anni, in modo tale da poterle esibire nel caso in cui ci fossero richieste di incasso relative a quel periodo da parte delle società di telefonia.

Qualora non riceviate ancora il dettaglio delle chiamate effettuate, potete richiederlo per iscritto o tramite il servizio clienti dell'operatore con cui avete stipulato il contratto. Tale richiesta non comporta aggravii di spesa per l'utente e permette di ricevere una fattura con la documentazione di tutte le chiamate a pagamento effettuate dal proprio telefono fisso.

Per ciascuna chiamata saranno indicati:

- data;
- ora di inizio;
- numero chiamato (escluse le ultime tre cifre per rispetto delle leggi sulla privacy) e località chiamata;
- durata e costo;
- tipo di chiamata;
- prezzi applicati per tipo di chiamata ed eventuale sconto.

Nella fattura dettagliata non sono invece riportate le chiamate gratuite per l'abbonato.

In caso di contestazione di determinate chiamate, è possibile richiedere al proprio operatore il "listato" con visibilità completa (ossia con le ultime tre cifre in chiaro) delle chiamate contestate. A tal fine è necessario inviare una richiesta scritta motivata, allegando fotocopia di un documento d'identità dell'intestatario della linea.

In questo capitolo troverete la riproduzione di una tipica bolletta di Telecom Italia. Le informazioni ivi riportate valgono tuttavia anche per le fatture di qualsiasi altra società di telefonia.

Sulla prima pagina della fattura sono indicati: il numero progressivo della fattura, il riepilogo dei costi, la cifra netta da pagare e, di solito, alcuni dati relativi all'azienda (numero del servizio clienti, indirizzo per l'invio di reclami e altre comunicazioni scritte).

Attenzione al riepilogo dei costi! Questa sezione è utile per individuare subito gli abbonamenti e i servizi aggiuntivi attivati (richiesti o non richiesti).

Nella seconda pagina trovate invece il dettaglio dei costi suddivisi per tipologia di chiamata. Vediamo meglio di cosa si tratta.

“Costo per consumi, telefonate, servizi”

- 1. Locali:** comunicazioni effettuate tra abbonati all'interno dello stesso distretto (aventi lo stesso prefisso);
- 2. Interurbane:** comunicazioni effettuate tra abbonati appartenenti a distretti diversi (abbonati con prefissi diversi);
- 3. A cellulari:** comunicazioni effettuate verso cellulari;
- 4. Internazionali:** comunicazioni effettuate verso altri paesi del mondo;
- 5. Numeri speciali di altri operatori:** comunicazioni effettuate verso numeri a tariffazione speciale o servizi a sovrapprezzo (ad esempio 899, 709, 0878). Queste numerazioni sono trattate anche nel capitolo dedicato a internet e dialers;
- 6. Numeri speciali di Telecom Italia:** numeri a tariffazione speciale o servizi a sovrapprezzo;
- 7. Internet numeri 701 e 702 di Telecom Italia:** servizi di accesso a internet;
- 8. Satellitari internazionali:** comunicazioni effettuate verso cellulari satellitari (trattate più approfonditamente nel capitolo su internet e dialers).

“Costo per abbonamenti: linea, servizi, offerte”

Questa sezione riguarda i costi relativi al canone e ad eventuali abbonamenti aggiuntivi.

Seguono le sezioni relative ad altri eventuali addebiti o accrediti e quelle relative agli arrotondamenti e al calcolo - comprensivo di IVA - dell'importo totale da pagare.

La voce F.C.I. che compare talvolta nell'ultima colonna a destra si riferisce agli importi “fuori campo IVA” ovvero non soggetti all'imposta sul valore aggiunto.

Ultime notizie! La bolletta unica per i telefoni fissi

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ha dato via libera al provvedimento che prevede la nascita della bolletta unica per i telefoni fissi.

Con le bollette separate, gli utenti che avevano scelto un operatore diverso da Telecom Italia, ricevono una bolletta per il canone da Telecom e un'altra con il traffico effettuato dall'altro operatore, con il conseguente pagamento doppio delle commissioni postali o bancarie.

Con la bolletta unica, invece, sarà più semplice avere sotto controllo il consumo del traffico ed inoltre si risparmieranno eventuali doppi bonifici bancari o postali.



Bolletta del telefono: impariamo a leggerla

La bolletta telefonica, o "Conto Telecom Italia", viene emessa ogni bimestre. Ciascuna bolletta reca un numero progressivo di identificazione.

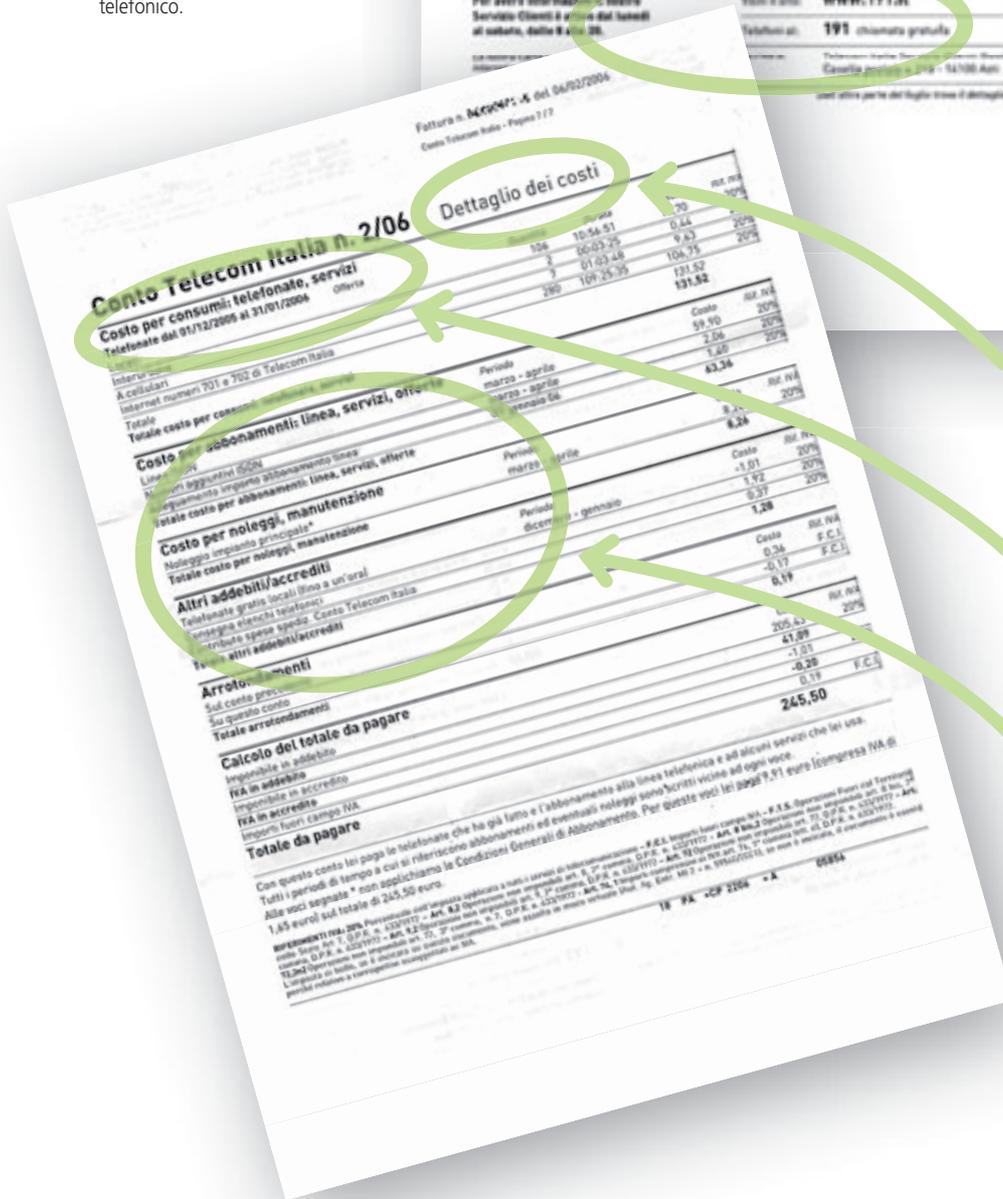
Nel "riepilogo dei costi" sono elencate tutte le voci che compongono l'importo totale, nonché i servizi gratuiti attivi.

Qui sono riportati il numero del servizio assistenza clienti, l'indirizzo web e l'indirizzo postale del gestore telefonico.



Importo totale della bolletta e data di scadenza del pagamento.

Qui sono riportate le modalità di pagamento e la conferma di pagamento delle fatture precedenti.



Sul retro della bolletta si trova un prospetto dettagliato dei costi: ciascuna sezione corrisponde a una delle voci riportate in prima pagina nel "riepilogo dei costi". Per ogni voce vengono specificate le singole componenti di spesa.

La prima sezione illustra i costi per le telefonate effettuate e i servizi attivati. Nella colonna "offerte" sono indicate le eventuali agevolazioni per specifiche tipologie di chiamata.

I costi di abbonamento e di noleggio degli apparecchi sono indicati separatamente. In ciascuna di queste sezioni (ad es. "altri addebiti/accrediti") è specificato il periodo a cui si riferiscono i costi.

Su un secondo foglio trovate il "Telecomnews": è un bollettino allegato a ogni bolletta Telecom, con informazioni e notizie sul servizio telefonico in generale, suddivise per argomenti ed informazioni relative alla vostra linea telefonica.

1.5 LE COMPAGNIE TELEFONICHE

Come trovarle, dove contattarle

Come abbiamo già detto, la liberalizzazione del mercato della telefonia fissa ha fatto sì che oggi l'utente possa scegliere tra più gestori. In Alto Adige operano attualmente più di trenta società telefoniche (vedi tabella con indirizzi e riferimenti in seconda di copertina).

Come funziona l'accesso a un operatore telefonico diverso dal nostro gestore principale?

Anzitutto dobbiamo distinguere tra operatori di accesso diretto (che permettono il collegamento dell'utente telefonico alla rete pubblica) e operatori di accesso indiretto. In Alto Adige, il servizio di accesso alla rete pubblica è fornito attualmente solo da Telecom Italia, che copre tutto il territorio, Brennercom, che però non raggiunge ancora tutto l'Alto Adige, e Fastweb che per ora copre parte di Bolzano e San Genesio (ma è in espansione).

Una volta individuata la società telefonica che ci interessa, possiamo stipulare con essa un contratto per effettuare una parte delle nostre chiamate. In questo modo saremo noi a decidere di volta in volta se telefonare tramite il nostro gestore principale ("di accesso diretto") oppure se instradare la chiamata verso l'operatore alternativo ("di accesso indiretto") digitando il prefisso che lo identifica. Questi prefissi sono ad esempio il 1022, il 1055, il 1033 e altri.

Anziché digitare ogni volta il codice identificativo dell'operatore alternativo prescelto, esiste anche la possibilità di accedervi tramite la cosiddetta "preselezione automatica". Al momento di stipulare il contratto con un operatore alternativo, possiamo infatti scegliere questa sorta di selezione "permanente" in modo che le telefonate in partenza dal nostro apparecchio siano instradate automaticamente tramite quell'operatore.

A questo proposito è bene ricordare che le chiamate dirette verso numerazioni non geografiche (tipo 899, 144 ecc.) e le chiamate verso i servizi di emergenza possono essere effettuate solo attraverso il nostro operatore di accesso diretto (cioè quello a cui paghiamo il canone di abbonamento).

Ciò spiega perché a volte ci ritroviamo certe chiamate sulla bolletta Telecom Italia o Brennercom, anche se abbiamo un contratto di preselezione automatica con un'altra società!

Per semplificare, dopo che abbiamo individuato e sottoscritto un contratto con un operatore telefonico più conveniente, possiamo:

digitare il codice di accesso a quell'operatore seguito dal numero di telefono da chiamare, ad es. 1023 (prefisso ipotetico operatore) 0471 (prefisso distretto) 9999999 (numero di telefono da chiamare);

chiedere al nuovo operatore l'attivazione della preselezione automatica in modo da non dover più digitare il suo prefisso (in tal caso tutte le telefonate verranno effettuate tramite il nuovo operatore).

Gli indirizzi dei gestori di telefonia fissa sono elencati nella seconda di copertina

1.6 IL MARKETING TELEFONICO

È lecito?

Chi di noi non è stato disturbato dallo squillo del telefono durante la cena e alla risposta ha sentito la voce di qualcuno che, senza identificarsi, chiedeva un paio di minuti per per illustrare una qualche offerta gratuita di telefonia? E chi di noi, per gentilezza ed educazione, non è stato ad ascoltare declinando solo alla fine la strepitosa promozione? Oppure, stuzzicato dalla proposta, ha richiesto l'invio di materiale cartaceo per poterci pensare un po' su?

Ecco alcune domande alla consulente per le telecomunicazioni del CTCU Paola Francesconi



Da un anno ormai le famiglie italiane vengono bombardate da società di marketing che effettuano vendite a distanza di prodotti telefonici ed internet per conto di grandi compagnie di telecomunicazioni come Telecom Italia, Wind, e Tele2. Questo tipo di marketing telefonico è al limite della truffa. Anzi, a volte è una truffa vera e propria.

konsuma: scoprire sulla propria bolletta abituale, o su quella di un operatore a noi del tutto sconosciuto, servizi aggiuntivi o veri e propri contratti mai richiesti, dà sicuramente fastidio. Eppure, a quanti di noi è già accaduto?

A tantissimi, giusto? Al punto che viene spontaneo chiedersi se questo sistema di vendita sia lecito.

Purtroppo, a nostro parere, le nuove disposizioni su elenchi telefonici e privacy hanno avuto un effetto praticamente nullo. In teoria, potrebbero essere contattati direttamente a casa solo coloro che hanno acconsentito all'utilizzo dei propri dati, (contrassegnati sull'elenco da una piccola busta ac-

canto al nome). In pratica queste disposizioni vengono sistematicamente disattese (vedi capitolo elenchi telefonici e privacy).

konsuma: che cosa dice la legge in merito ai contratti a distanza?

I servizi ad accesso diretto (compresa l'attivazione della pre-selezione automatica) sono disciplinati in modo da non poter essere attivati senza il consenso scritto del cliente. Altri servizi passano invece attraverso la formula dell'adesione a distanza, regolata dal nuovo Codice del consumo (decreto legislativo n. 206, articolo 50 e seguenti). In caso di promozioni telefoniche, l'identità dell'offerente e lo scopo commerciale della telefonata devono essere dichiarati in modo inequivocabile all'inizio della conversazione con il consumatore, pena la nullità del contratto. La legge prevede inoltre che il consumatore sia informato sull'esistenza del diritto di recesso e sulle relative modalità di applicazione.

konsuma: esistono operatori così ligi alle regole e alla legge?

Se a qualche consumatore è accaduto, è stato fortunato! Di solito, infatti, è molto rischioso aderire a una proposta commerciale effettuata via telefono. Troppi sono gli elementi mancanti per operare una scelta consapevole, cioè basata su un serio confronto delle proposte esistenti sul mercato. Il nostro consiglio in questi casi è di lasciar perdere e abbassare educatamente il ricevitore.

konsuma: che fare contro l'attivazione di offerte o servizi non richiesti?

In assenza di volontà dell'intestatario, ossia l'unico che può dare il consenso all'attivazione di un servizio (qualsiasi altro contratto è da ritenersi nullo), l'accertamento delle eventuali violazioni spetta alla Polizia delle comunicazioni (www.poliziadistato.it/pds/informatica/). L'utente non è in alcun caso tenuto a pagare fatture relative a contratti o servizi non richiesti, né il suo silenzio implica l'accettazione del servizio).



1.7/A ATTIVAZIONI NON RICHIESTE

Come difendersi

La segnalazione all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e alla Polizia delle comunicazioni.

A proposito di attivazioni non richieste, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha deciso di avviare attività di vigilanza da effettuarsi sia attraverso verifiche presso i vari operatori, anche per mezzo della Polizia delle Comunicazioni, sia attraverso la collaborazione degli utenti. A tal fine è stato predisposto un apposito modulo di denuncia. Questo modulo, **scaricabile dal sito dell'Autorità (www.agcom.it)**, va compilato secondo le indicazioni, firmato e quindi **spedito via fax al numero 0817507636** oppure **per posta** al seguente indirizzo:

Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni
Dipartimento Vigilanza e Controllo
Centro Direzionale, Isola B5
80143 Napoli

Il modulo in questione non rappresenta tuttavia una richiesta di apertura di contenzioso nei confronti del fornitore del servizio. Quindi consigliamo prima di tutto di mandare una lettera al proprio operatore telefonico richiedendo l'immediata disattivazione dei servizi non richiesti e lo storno dalla fattura di qualsiasi voce legata ad essi. In questo caso è necessario allegare al modulo la fotocopia del pagamento parziale della fattura contestata.

Inoltre è importante ricordare che la Polizia delle Comunicazioni (con sede a Trento, tel. 0461822574, e-mail: poltel.tn@poliziadistato.it), nell'ambito delle proprie competenze in materia di applicazione della disciplina sui contratti a distanza (ex D.lgs. 185/99, articolo 50 del nuovo Codice del Consumo), svolge attività di accertamento. Essa è pertanto l'autorità a cui rivolgersi qualora vengano attivati a propria insaputa contratti o servizi presentati attraverso il marketing telefonico oppure se, durante il tentativo di vendita telefonica, l'offerente non comunicò tutte le informazioni in merito al diritto di recesso.

Come difendersi dal marketing telefonico e dalle attivazioni non richiesti

- Qualora il marketing telefonico non sia gradito, la persona contattata ha diritto, secondo quanto previsto dal Provvedimento del 16 febbraio 2006 del Garante per la protezione dei dati personali in merito al trattamento dei dati personali, nell'ambito dei servizi telefonici non richiesti, ad opporsi immediatamente all'utilizzo dei propri dati sia per attivare il servizio o anche per ulteriori promozioni di altro tipo e a comunicarne la propria volontà già durante la telefonata. Il call center o la società di telefonia di riferimento devono immediatamente registrare per iscritto tale volontà manifestata ed adottare contestualmente idonee

procedure affinché tale volontà sia rispettata. Qualora avvenisse di nuovo, successivamente all'opposizione del consumatore, il responsabile è punibile penalmente;

- L'operatore di marketing deve indicare l'origine dei dati già nel corso della chiamata o comunicazione promozionale. E' vostro diritto conoscerne la provenienza;
- Ed ecco la frase che potete comunicare all'operatore qualora non rispetti il vostro volere: **“Le ricordo che Lei deve registrare la mia volontà di non ricevere altre comunicazioni promozionali, come stabilito dal Garante nel provvedimento pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 6 marzo 2006. Se la mia volontà non viene rispettata, il trattamento dei miei dati è illecito e comporta anche sanzioni penali ai sensi del Codice sulla privacy”**.

Se invece desiderate ascoltare l'offerta che vi viene proposta ecco alcuni consigli:

- Annotate sempre il nome della società chiamante, l'ora della chiamata, l'operatore con cui parlate e l'offerta che vi viene proposta;
 - non fornite mai dati personali, numero di carta d'identità o simili: potrebbe essere una prova di assenso ad una qualche proposta;
 - non richiamate i numeri che vi vengono forniti durante la promozione (compresi i numeri verdi): anche questa azione potrebbe essere usata come prova del vostro assenso e adesione alla proposta;
 - se la promozione telefonica vi sembra interessante, richiedete un contratto scritto contenente le clausole e le condizioni di offerta. Se non vi viene fornito materiale cartaceo, rifiutate la proposta ed eventualmente interrompete la comunicazione: potrete sempre consultare il sito della società di telefonia o chiamare il servizio clienti per controllare la veridicità di quanto proposto ed eventualmente aderire in un secondo momento all'offerta;
 - confrontate sempre le tariffe praticate da più società (vedi calcolatore su www.centroconsumatori.it) e controllate sulla vostra bolletta la tipologia di traffico prevalente, quando e quanto telefonate e verso quali direttrici (locali, nazionali, internazionali);
 - se sottoscrivete un contratto di abbonamento con un nuovo operatore telefonico, alla voce “Consenso al trattamento dei dati personali” controllate bene quanto scritto, ed eventualmente negate l'assenso al trattamento dei vostri dati per scopi di marketing o pubblicità. In questo modo, se la società vi disturba al telefono, potete sempre denunciare la cosa al Garante per la protezione dei dati personali;
 - controllate sempre la bolletta telefonica: se vi trovate servizi mai richiesti, chiamate il servizio clienti della società e chiedetene la disattivazione immediata (consigliamo inol-
- tre di spedire anche una lettera con richiesta di disattivazione e diffida a qualsiasi tipo di incasso). La società di telefonia deve dimostrare che avete aderito alle sue offerte. Quindi voi dovete pagare solo la parte di bolletta non contestata. Qualora si verifichi un'interruzione della linea per il mancato pagamento si ha diritto ad un risarcimento del danno. Se invece avete già pagato, chiedete lo storno degli importi contestati dalla prima bolletta utile e verificate che la società si attenga a tale richiesta. Nel caso dell'attivazione di servizi vari (vedi aggiunta di canoni per particolari tariffazioni o di servizi come “Chi è?”, “4 star”, “Teleconomy 24” o “Hello Sempre” di Telecom Italia oppure di segreterie telefoniche o Adsl), se la società telefonica non può dimostrare la richiesta da parte dell'abbonato, si concretizza l'ipotesi di una vera e propria modifica unilaterale del rapporto contrattuale. L'articolo 1321 del Codice Civile prevede infatti che per modificare un rapporto contrattuale vi sia la volontà concorde dei soggetti.
- qualora riceviate fatture da società di telefonia a cui non avete aderito, non pagate quanto richiesto, ma chiamate il numero verde che compare sulla fattura diffidando la società da qualsiasi incasso e chiedendo l'annullamento del contratto che non avete mai stipulato; se dalla fattura vi accorgete che è stata attivata a vostra insaputa la preselezione automatica con un operatore diverso da quello abituale, chiamate la vostra società telefonica di riferimento e fatevi dare le istruzioni per la disattivazione;
 - per verificare attraverso quale operatore state telefonando, potete chiamare il numero verde 800254232;
 - ogni attivazione di servizio non richiesto dovrebbe essere segnalata mediante il “formulario S” scaricabile dal sito dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm);
 - qualora aderiate a una proposta telefonica fornendo prova del vostro assenso, ricordatevi che si tratta comunque di una vendita a distanza regolata dal nuovo Codice del consumo (d.lgs. n. 206, articolo 50). Il codice prevede la possibilità di recedere dal contratto semplicemente inviando una raccomandata AR entro 10 giorni dal ricevimento della merce (o dall'attivazione del servizio) e senza dover fornire spiegazioni particolari. Ricordate di rispedire anche gli eventuali prodotti che avete ricevuto (telefono, modem, router ecc.);
 - ricordate infine che in linea generale (e salvo diversa pattuizione contrattuale) potete recedere in qualsiasi momento da un contratto di telefonia (a volte però pagando una penale). A tal fine dovrete inviare una raccomandata AR all'indirizzo indicato sul contratto, di norma, 30 giorni prima della scadenza del canone (il che significa che se pagate un canone mensile, dovrete corrisponderlo ancora per un mese dopo l'invio della raccomandata). I contratti internet-adsl, di norma invece hanno una durata di almeno un anno.

Richiesta di disattivazione di servizi non richiesti o disconoscimento di contratto

Mittente

Spett.le (Società)
Indirizzo
(vedi indirizzi sulla fattura)

DATA _____

Raccomandata o fax

OGGETTO: Richiesta di disattivazione immediata del servizio _____
addebitato su fattura (numero fattura) relativa al numero telefonico _____
intestato a: _____ oppure disconoscimento del contratto n. _____
di data _____

Spett.le (Società),
con la presente sono a richiedere l'immediata disattivazione del servizio _____
(oppure con la presente disconosco il contratto da me mai sottoscritto e a cui mai ho aderito telefonicamente).
Chiedo altresì lo storno di quanto già ingiustamente pagato (oppure Allego all'uopo fotocopia del pagamento
parziale, con lo storno di quanto a Voi non dovuto).
Diffido inoltre la Vs. società dall'intraprendere qualunque azione di blocco della linea telefonica o dal richiedere il
pagamento di importi derivanti dall'attivazione del contratto contestato, riservandomi ogni altra eventuale azione.
Richiedo infine il risarcimento - sulla prima bolletta utile o tramite assegno - della spesa sostenuta per la spedizione
della presente raccomandata.

Distinti saluti

*Allegati: fotocopia carta d'identità - eventuale fotocopia pagamento parziale***1.7/B IL SERVIZIO DI AUTODISABILITAZIONE DEI NUMERI TELEFONICI****Facciamo chiarezza!**

I vostri figli hanno il vizio di chiamare da casa i loro amici sui cellulari? Oppure desiderate controllare meglio le spese per il telefono fisso? Sappiate che il vostro operatore di accesso diretto è tenuto a fornirvi un servizio di blocco selettivo di determinate chiamate in uscita o di determinate numerazioni. L'operatore di accesso indiretto (cioè quello scelto digitando un codice o in preselezione automatica) ha invece soltanto l'obbligo di informarvi se fornisce o meno tale servizio. Di seguito riportiamo l'elenco dettagliato di numerazioni e prefissi disabilitabili, distinguendo tra le due modalità di fruizione del servizio.

Servizio di autodisabilitazione a pagamento

All'atto dell'attivazione di una linea telefonica, il cliente risulta già disabilitato alle chiamate verso le numerazioni 144. Telecom Italia offre inoltre un servizio grazie al quale, digitando un apposito codice (cosiddetta "chiave numerica" o PIN), è possibile disabilitare temporaneamente e in modalità controllata tutte le chiamate verso prefissi diversi da quello della propria linea, e in particolare verso:

- prefissi nazionali (interurbane con prefisso diverso dal proprio);
- prefissi internazionali;
- prefissi satellitari;
- cellulari;
- servizi accessibili in decade 1: 12, 144, 166, 170, 178, 163, 164;
- 0878, 892, 899, 709 (numerazioni a tariffazione specifica);

- 412, 41412, 4176, 444, 41444, 4 (servizio 4 star) ed alcuni numeri in decade 4.

Servizio di disabilitazione permanente (gratuito)

Il servizio consente, su richiesta dell'utente, di bloccare in modo permanente e senza aggravii di spesa le chiamate verso:

- i numeri 144, 166, 899, 709;
- i prefissi internazionali della zona 7;
- i prefissi satellitari.

La richiesta per l'attivazione o la disattivazione va presentata attraverso il servizio clienti della società di riferimento (nella

maggior parte dei casi Telecom Italia) oppure attraverso una specifica richiesta scritta (vedi riquadro in questo capitolo).

Quanto costano i servizi di disabilitazione di Telecom Italia?

Contributo di attivazione	13,63 Euro IVA inclusa
Abbonamento mensile	2,17 Euro IVA inclusa
Disabilitazione, riabilitazione, interrogazione	gratuiti
Contributo per la variazione del codice segreto	13,63 Euro IVA inclusa

Richiesta di attivazione del servizio di autodisabilitazione

Spett. le
Telecom Italia Spa
Servizio Clienti Residenziali
Casella Postale 211
14100 Asti (AT)
oppure FAX n . 803 308 187

Oggetto: RICHIESTA ATTIVAZIONE SERVIZIO DI AUTODISABILITAZIONE CON CHIAVE NUMERICA

Numero di telefono _____
Il/La sottoscritto/a _____
codice fiscale _____
titolare della linea telefonica n° _____
ubicata in (via, piazza) _____
CAP _____ località _____

CHIEDE

l' attivazione del servizio di autodisabilitazione con chiave numerica per i prefissi _____

Data _____ Firma _____

Allegato: fotocopia documento d'identità

1.8 LA CARTA DEI SERVIZI

Un'importante forma di tutela

Che cos'è la carta dei servizi?

Si tratta di un documento con il quale la società di telefonia si impegna a fornire un servizio garantendo una serie di standard di qualità predefiniti.

Che cos'è la qualità?

Secondo la definizione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, è l'insieme delle caratteristiche di un servizio che l'utente ritiene rilevanti per la scelta e l'uso del servizio stesso e che riassumono l'intera esperienza maturata dall'utente con quella società, dal momento della scelta alla fornitura, dall'uso sino alla cessazione. L'operatore traduce queste caratteristiche in uno o più indicatori da riportare nella propria Carta dei servizi insieme ai relativi valori che s'impegna a rispettare (valori standard dell'indicatore).

Lo standard, quindi, può essere definito come il valore obiettivo riferito a un certo indicatore, ma anche il livello di qualità che l'operatore garantisce.

Lo standard può essere:

generale, quando esprime (con l'indicazione di un valore medio statistico) l'obiettivo di qualità dell'operatore riferito a tutte le prestazioni dello stesso tipo. Il confronto tra gli standard generali garantiti dai vari operatori per i diversi indicatori potrà essere un elemento per effettuare in maniera più consapevole la propria scelta;

specifico, quando esprime (in genere con l'indicazione di un valore massimo o minimo) l'obiettivo di qualità riferito alla singola prestazione resa all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto.

Un esempio

Una delle caratteristiche rilevanti del servizio telefonico è il "tempo di attivazione", cioè il tempo che intercorre tra il momento della richiesta del servizio (in genere l'adesione al contratto) da parte del cliente e il momento in cui il servizio è attivo e può essere usato. Se l'impegno assunto non viene rispettato, l'operatore prevede una qualche forma d'indennizzo. La Carta dei servizi, inoltre, contiene informazioni sui principali diritti e doveri che devono essere alla base del rapporto tra fornitore del servizio e consumatore, indica a quest'ultimo la modalità per esercitare taluni diritti e lo informa, direttamente nella carta o con rimandi ad altri documenti, sugli aspetti commerciali, contrattuali e funzionali degli stessi servizi. Dunque ricordate di chiedere sempre che al contratto sia allegato questo documento. Volendo lo potete trovare anche sui siti delle società telefoniche.

Fonte: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

1.9/A RECLAMO E RISARCIMENTO

Come e dove inoltrarlo

In generale ogni società di telefonia deve inserire nelle proprie clausole contrattuali un indirizzo e un numero telefonico a disposizione dei clienti. Anche le fatture dovrebbero riportare chiaramente un indirizzo, un numero di telefono e un numero di fax a cui l'utente possa rivolgersi per segnalare eventuali disservizi. Il reclamo può essere inoltrato anche per via telematica all'indirizzo e-mail specificamente indicato sul sito internet dell'operatore telefonico in questione.

Ogni società di telefonia, inoltre, mette a disposizione un numero verde a cui l'utente può rivolgersi inizialmente per comunicare dubbi sulla bolletta, guasti sulla linea ecc. In caso di contestazioni serie, il nostro consiglio è tuttavia quello di inviare un fax, in modo da poter dimostrare di aver presentato il reclamo in una certa data. Ciò è importante anche ai fini di un'eventuale richiesta di indennizzo. Per gli indirizzi delle società di telefonia si veda il relativo capitolo di questa guida.

Quando potete reclamare?

- Tutte le volte che non riconoscete una somma fatturata;
- In caso di attivazione di servizi non richiesti (vedi capitolo a riguardo);
- In caso di ritardo nell'attivazione o nel ripristino di una linea telefonica;
- In qualsiasi altro caso in cui ritenete che sia stato leso un vostro diritto.

Ricordate che ogni società deve fornire ai propri clienti una carta dei servizi e indicare i tempi di risposta e di definizione del reclamo. Qualora non siate soddisfatti della risposta ottenuta dall'operatore telefonico, potete sempre ricorrere alla conciliazione. La conciliazione è quella particolare procedura finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie tra operatori telefonici e utenza.

Lettera di reclamo generale

Spett.
Società
Indirizzo (vedi tabella delle società telefoniche)
Fax (vedi tabella delle società telefoniche)

Data _____

(eventuale raccomandata)

OGGETTO: Reclamo relativo alla linea n. _____ intestata a _____ ,
residente in via _____ , città _____

Spett. Società,

premesso che _____
(scegliere l'opzione)

- in data _____ ho riscontrato _____ ;
- in data _____ alle ore _____ ho chiamato il Vs. servizio clienti
che mi ha dato la seguente risposta _____ ;
- in data _____ ho ricevuto Vs. lettera di risposta in cui si affermava che _____

Tutto ciò premesso

Non avendo la Vs. società adempiuto a tutt'oggi alle prestazioni di cui sopra

chiedo (scegliere l'opzione)

1. l'immediato ripristino della linea;
2. l'attivazione della linea;
3. la riparazione del guasto;
4. lo storno di quanto indebitamente pagato;
5. la disattivazione del servizio da me mai richiesto;
6. la spedizione di copia della documentazione dettagliata delle chiamate.

In attesa di un Vs. immediato riscontro e riservandomi ogni altra eventuale azione,
compreso il risarcimento del danno,

porgo distinti saluti

FIRMA

Lettera disdetta canone di noleggio

Spett.
Telecom Italia Spa
Servizio Clienti Residenziali
Casella Postale 211
14100 Asti (AT)

Oggetto: MODULO ACCOMPAGNAMENTO DISDETTA PRODOTTI

Linea telefonica numero _____

Il/La sottoscritto/a _____
codice fiscale _____
titolare della linea telefonica n. _____
ubicata in (via, piazza) _____
CAP _____ località _____

DICHIARA

di consegnare a Telecom Italia l'apparecchio _____, a seguito di disdetta del contratto di noleggio e manutenzione già presentata in data ____/____/____ (e comunque con preavviso di almeno 90 giorni) al Servizio Clienti 187. Dichiara inoltre di essere a conoscenza che la diminuzione dell'abbonamento, se la disdetta viene comunicata trascorsi i primi tre anni di durata contrattuale, avrà effetto a partire dal primo giorno del bimestre successivo alla data della richiesta di disdetta mentre, in caso di recesso entro i primi tre anni di decorrenza contrattuale, sarà tenuto a riconoscere a Telecom Italia, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e i costi sostenuti da quest'ultima, una somma pari al 20 % dell'ammontare complessivo dei canoni attualizzati, così come stabilito dall'articolo 3 del Contratto di Noleggio e Manutenzione per terminali telefonici ed altri apparati.

Data _____ Firma _____

Allegato: fotocopia documento d'identità

(se il contratto di noleggio e manutenzione è stato attivato dopo il 31/03/03 inserire questo testo al posto di quello di cui sopra da "dichiara inoltre...")

"Dichiara di essere a conoscenza che, se il recesso avviene nel primo anno di durata contrattuale, viene addebitata una somma pari all'80 % del canone di noleggio e manutenzione residua; se avviene nel secondo anno, viene addebitata una somma pari al 60 % e nel terzo anno pari al 40 % del suddetto canone, così come previsto dall'articolo 3 del Contratto di Noleggio e Manutenzione per terminali telefonici ed altri apparati. Se il recesso viene comunicato dopo i primi tre anni di decorrenza contrattuale, è previsto l'addebito del canone di noleggio fino all'ultimo giorno del bimestre in corso alla data della richiesta di disdetta.

1.9/B IL RISARCIMENTO

Quando richiederlo e perché

Vi è mai capitato un guasto alla linea telefonica? Aspettate da giorni che si presenti un tecnico per attivare una nuova linea? Il vostro telefono è muto? Sappiate che ad ogni inadempimento di questo tipo, le società di telefonia prevedono un risarcimento da richiedere per iscritto.

Un esempio?

Telecom Italia indica un tempo di attivazione della linea telefonica pari a 10 giorni dalla richiesta del cliente (a parte i casi di provata difficoltà tecnica, che però devono essere comunicati tempestivamente al cliente). Per i guasti alla linea si impegna invece a risolvere gli eventuali malfunzionamenti della rete o del servizio entro il secondo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione (anche qui, fatti salvi i casi di particolare complessità, riguardo ai quali la società si impegna comunque a una riparazione "tempestiva"). Ricordiamo inoltre che tali riparazioni sono assolutamente gratuite, qualora i danni non siano imputabili al cliente.

Pochi però sanno che quando la società non rispetta i tempi, è possibile, con una semplice lettera (vedi riquadro "strumenti" di questo capitolo), richiedere un risarcimento del danno, secondo quanto già definito dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento: **"Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per i diversi servizi, il cliente ha diritto a un indennizzo pari al 50 % del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite".**

E le altre società di telefonia?

Anche gli altri operatori telefonici prevedono forme di risarcimento a fronte di determinati inadempimenti. Controllate sempre le condizioni generali di abbonamento e gli articoli riferiti agli indennizzi. Per ottenere il risarcimento, inviate una richiesta scritta alla società telefonica responsabile dell'inadempimento.

Consigliamo quindi ai consumatori di annotare il giorno e l'ora in cui hanno presentato la segnalazione o la richiesta di attivazione di una linea, nonché il nome della persona con cui hanno parlato. Per i casi più complessi sarebbe addirittura meglio effettuare una segnalazione via fax, in modo da poter dimostrare gli eventuali giorni di ritardo nel ripristino o nell'attivazione di un servizio.



Richiesta di risarcimento per ritardato adempimento art. 26/art. 27

MITTENTE

Spett.
Telecom Italia
Servizio Clienti residenziali
Casella Postale 211
14100 ASTI

Fax 803 308 187

e p.c.
Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville 2
39100 Bolzano

Oggetto: Richiesta di indennizzo art. 26 (o art. 27) delle Condizioni generali di contratto

Linea telefonica n. _____ intestata a _____

Spett.le Telecom Italia,

premessi che: _____

in data _____

- ho richiesto l'attivazione del servizio;
- ho segnalato il guasto sulla linea telefonica n. _____;
- ho richiesto la variazione del numero telefonico _____;
- ho richiesto il trasloco della linea telefonica n. _____

- ho parlato con l'operatore _____ alle ore _____

- ho richiesto/segnalato per iscritto a mezzo _____

che il servizio/guasto mi è stato attivato/ripristinato solo in data _____

tutto ciò premesso

chiedo che mi venga corrisposto un indennizzo pari a Euro _____ così come previsto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di contratto, calcolando giorni _____ di ritardo per Euro 6,07 al giorno (50 % del canone mensile clienti residenziali). Modalità di pagamento dell'indennità:

- detrazione dalla prima bolletta utile
- liquidazione mediante _____, salvo eventuali conguagli, considerata la cessazione del rapporto.

In attesa di un Vs. cortese riscontro, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente,

porgo distinti saluti

Data _____ Firma _____

1.10 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Che cos'è e come funziona

Se non siete soddisfatti della risposta fornita dall'operatore telefonico a fronte di un vostro reclamo oppure se la risposta non c'è mai stata, potete avviare un tentativo di conciliazione.

La conciliazione

La procedura di conciliazione è un'opportunità per risolvere in via stragiudiziale le controversie insorte tra il fornitore di un servizio e l'utente.

La conciliazione non è quindi un'azione giudiziale, ossia un processo, né stabilisce chi ha torto e chi ha ragione. Essa è piuttosto un modo di trovare una soluzione che possa soddisfare entrambe le parti. (fonte: *Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*)

Alcune società di telefonia - ad esempio Telecom Italia, Tim e, a breve, anche la società Tre - hanno un proprio organo di conciliazione interno. Nel caso di controversie con altri operatori, l'utente dell'Alto Adige deve per il momento presentare domanda di conciliazione al Giudice di Pace oppure rivolgersi a un'associazione di consumatori. Questo perché il Co.re.com della nostra provincia (la denominazione precisa dell'organismo per l'Alto Adige è Comitato provinciale per le comunicazioni), non ha ancora recepito i compiti previsti dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in materia di conciliazione: una grave mancanza a cui ci auguriamo si vorrà porre al più presto rimedio.

Come già accennato, i clienti Telecom Italia possono promuovere un tentativo di conciliazione direttamente con questa società. La procedura può essere avviata nei casi in cui la società telefonica ritenga infondato un reclamo in merito ad addebiti sul Conto Telecom Italia non riconosciuti dal cliente ovvero in merito a qualunque problematica che possa insorgere tra il cliente e Telecom Italia in relazione ai servizi ai quali egli è abbonato.

La conciliazione di Telecom Italia

Per avviare l'iter di conciliazione con Telecom Italia è sufficiente compilare l'apposito modulo prestampato ("domanda di conciliazione", da scaricare dal sito www.187.it oppure www.centroconsumatori.it) ed inviarlo alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione competente per territorio. I cittadini altoatesini devono spedire la domanda a mezzo fax al numero 0471 903221 di Telecom Italia e al numero 0471 926414 all'attenzione del sig. Burger, rappresentante dei consumatori per Federconsumatori (CGIL) nella Commissione di conciliazione.

Come funziona la conciliazione con Telecom Italia?

Una commissione paritetica, composta da un rappresentante di Telecom Italia e da un rappresentante degli utenti indicato dalle Associazioni dei Consumatori, esamina la documentazione fornita dall'utente e la documentazione tecnico-amministrativa in possesso della società telefonica e in base ad essa cerca di individuare una soluzione che soddisfi entrambe le parti.

La procedura deve esaurirsi entro 45 giorni dal ricevimento della domanda da parte dell'Ufficio di Conciliazione.

Zero costi

L'accesso alla conciliazione di Telecom Italia è gratuito. Qualora la procedura riguardi problemi legati a una fattura, l'utente può sospendere il pagamento degli importi contestati fino a conciliazione avvenuta.

La Segreteria di Conciliazione, che si avvale dell'apporto di personale Telecom Italia, ha il compito di istruire la pratica con obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.

Importante: nel corso della procedura di conciliazione, Telecom Italia non intraprenderà iniziative di autotutela (quali la sospensione del servizio) fino a 15 giorni successivi al ricevimento del verbale della seduta di conciliazione. Al termine di questo periodo si applicano le ordinarie procedure di gestione del credito.

La domanda di conciliazione davanti al Giudice di Pace

Il tentativo di conciliazione in sede non contenziosa può essere promosso anche dinanzi ai Giudici di Pace della Provincia di Bolzano che, in questo caso, assumono il ruolo di conciliatori anziché di giudici ordinari. La procedura è molto semplice, anche se l'esperienza ha dimostrato che purtroppo essa non è molto incisiva quando riguarda controversie legate al mondo delle telecomunicazioni.

Infine, qualora il tentativo di conciliazione fallisca, l'alternativa è il ricorso al giudice ordinario oppure la richiesta di definizione della controversia da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (vedi capitolo successivo).

1.11 L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Che cos'è?

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è un organo con compiti di regolamentazione, vigilanza e garanzia nel settore delle comunicazioni, in cui rientrano i comparti audiovisivo, delle telecomunicazioni e dell'editoria. Tra i compiti istituzionali dell'Autorità figura la promozione della competizione tra gli operatori, nonché dell'efficienza e della qualità dei servizi nell'interesse dei consumatori.

Quando rivolgersi all'Autorità?

Ogni qualvolta si vogliono segnalare comportamenti scorretti delle società di telecomunicazioni. Le segnalazioni vanno effettuate mediante gli appositi formulari disponibili sul sito dell'Autorità www.agcom.it o talvolta anche presso le Associazioni dei Consumatori. Tuttavia, la segnalazione di per sé non dà luogo a un intervento diretto nel caso in questione. L'Autorità si attiva infatti solo dopo che sia stato esperito ogni tentativo di conciliazione senza addivenire a una soluzione soddisfacente per entrambe le parti. La domanda di risoluzione di una controversia (disponibile sempre sul sito www.agcom.it, formulario GU 13), debitamente compilata e firmata, deve essere inviata, a mezzo raccomandata AR, al seguente indirizzo:

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Dipartimento Garanzie e Contenzioso
Centro Direzionale - Isola B5 - Torre Francesco
80143 Napoli

La domanda deve contenere, a pena di inammissibilità:

- il nome e il cognome dell'utente;
- la residenza o il domicilio dell'utente;
- il numero dell'utenza telefonica;
- la denominazione e la sede della compagnia telefonica;
- i fatti che sono all'origine della controversia;
- i precedenti tentativi di composizione della controversia stessa;
- gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

Dopo avere controllato l'ammissibilità della richiesta, il Dipartimento Garanzie e Contenzioso dell'Autorità convocherà le parti per svolgere un'udienza di discussione della controversia.

Fino a cinque giorni prima della discussione si possono presentare memorie, depositare documenti, prendere visione ed estrarre copia degli atti, secondo le procedure stabilite dai regolamenti dell'Autorità.

Nel corso dell'udienza per la definizione della controversia ci

si può fare assistere da avvocati e consulenti.

Terminata la fase istruttoria, tutta la documentazione sarà trasmessa alla Commissione per le infrastrutture e le reti dell'Autorità che, se lo ritiene necessario, può convocare nuovamente le parti prima di definire la controversia.

Il procedimento si conclude con una decisione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che costituisce un atto vincolante per le parti.

Come contribuire ai compiti di vigilanza dell'Autorità?

1. IL FORMULARIO "S" per segnalare comportamenti scorretti degli operatori

La segnalazione di comportamenti contrari alla normativa da parte degli operatori è di estrema importanza per monitorare i reali problemi dell'utenza in questo settore: a tal fine si può utilizzare l'apposito formulario S, scaricabile dal sito www.agcom.it.

L'Autorità, nell'ambito della propria attività, valuta le segnalazioni e l'opportunità di eventuali azioni successive.

2. IL MODULO "D" per segnalare attivazioni o disattivazioni non richieste

Per segnalare l'attivazione o la disattivazione di servizi telefonici mai richiesti o di formule tariffarie sconosciute, si deve utilizzare il modulo "D", che va inviato per fax al numero 0817507636 o per posta al seguente indirizzo:

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
Dipartimento Vigilanza e Controllo
Centro Direzionale - Isola B5 - Torre Francesco
80143 Napoli

Il modulo può essere scaricato dal sito dell'Autorità www.agcom.it.

L'Autorità, controllata la fondatezza del fatto segnalato, può aprire un procedimento nei confronti dell'operatore per verificare la presenza di comportamenti contrari alla normativa vigente di settore; nel caso, invece, che riscontri la violazione di altre norme, trasmette la documentazione agli organismi competenti.

Fonte: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

1.12 REGOLAMENTAZIONE E VIGILANZA

Consumatore: destinatario finale

Se c'è un settore che non tollera barriere geografiche e amministrative è proprio quello delle comunicazioni elettroniche. Però è anche vero che lo straordinario sviluppo registrato negli ultimi anni e ancor più negli ultimi mesi in Italia ha bisogno di una regolamentazione dinamica che permetta una maggiore scelta e prezzi più bassi per i consumatori. Intervista con Federico Flaviano dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), Roma.

konsuma: Qual'è il panorama attuale delle telecomunicazioni in Italia?

Le telecomunicazioni nel nostro Paese svolgono un ruolo sempre più importante nel panorama dell'economia nazionale. L'11° rapporto sulle telecomunicazioni nell'UE indica che la privatizzazione del settore, otto anni dopo la liberalizzazione, ha portato vantaggi significativi ai consumatori in Europa. L'apertura del mercato è stata un successo specialmente in Italia: infatti l'Italia è il secondo paese della UE per diffusione dei servizi mobili, con oltre 65 milioni di abbonati, e con una forte crescita degli operatori neo entranti (ossia alternativi a Telecom) e dei servizi di terza generazione (Umts), con ca. nove milioni di numeri.

Nelle telecomunicazioni fisse lo sviluppo è trainato dalla larga banda con uno straordinario aumento di connessioni (382% in due anni). La crescente concorrenza fra operatori ha condotto ad una riduzione dei prezzi di oltre il 50% nei soli ultimi sette mesi. Per linee attivate da operatori alternativi l'Italia ora è seconda soltanto alla Germania.

Punti a favore dell'evoluzione italiana sono la discesa del costo dell' "ultimo miglio" (il tratto di rete che collega la centrale telefonica locale all'abitazione dell'utente), il calo delle tariffe di interconnessione locale ed i progressi con il servizio Umts.

konsuma: Cosa rivelano i trend per il nostro futuro tecnologico?

L'AGCOM, per i servizi a banda larga e vocali, ha puntato sin dal 1999 a facilitare il cosiddetto "unbundling del local loop", l'accesso disaggregato alla rete locale di Telecom Italia da parte degli altri operatori.

La rapida crescita degli accessi a larga banda (per le sole linee ADSL, nel periodo 2003-2004 la quota italiana è passata dal 9,2 al 14,6% del totale europeo) ha favorito la diffusione di nuovi servizi e applicazioni tra cui VoIP (Voice over IP), il telefono via internet.

Con la diffusione di accessi a larga banda può essere resa disponibile un'ampia gamma di servizi legati ai contenuti (canali TV, cinema, calcio, suonerie, loghi, giochi). Ormai qua-

si tutti gli operatori sono in procinto di lanciare un'offerta di contenuti video su ADSL: clienti triple play (voce, internet, video). Si aprirà quindi una nuova opportunità di business che dovrà tenere conto dell'avvio della fase commerciale della televisione digitale terrestre.

Nel settore della telefonia mobile, la maggioranza dei cellulari consente già all'utente di usufruire di una molteplicità di servizi a valore aggiunto (MMS, video downloading e streaming, infonews, download di giochi, loghi, suonerie e musica, navigazione Internet, consultazione della posta elettronica). E' stata inoltre annunciata la partenza nei prossimi mesi di servizi di "mobile TV" associati a terminali UMTS, anche se è prudentiale attendere che il quadro regolamentare definisca i confini con la televisione fissa. La crescente diffusione dell'Umts stimata per i prossimi anni con la maggiore larghezza di banda è, infatti, destinata ad accentuare questa tendenza e dovrebbe andare a compensare la minore crescita dei servizi voce.

Un'altra area di innovazione è rappresentata dai servizi wi-fi (al confine tra rete fissa e mobile - hot spot pubblici in alberghi, aeroporti, stazioni ferroviarie ecc.) per offrire connettività a larga banda a coloro che hanno necessità di collegarsi ad Internet tramite il proprio notebook o palmare. Interessanti sviluppi potrebbero inoltre derivare dalla diffusione di impianti in tecnologia wi-max (worldwide interoperability for microwave access), la tecnologia wireless di accesso a larga banda, un'alternativa "radio" all'accesso ADSL da postazione fissa. I primi pc con supporto wi-max dovrebbero essere disponibili sul mercato nel corso di quest'anno.

L'AGCOM continuerà ad effettuare gli interventi necessari ad agevolare l'ulteriore sviluppo della concorrenza in un quadro di tutela degli utenti.

konsuma: Come funziona la vigilanza nel campo delle telecomunicazioni?

La legge 249/97 conferisce all'Autorità il compito di "intervenire nelle controversie tra l'ente gestore del servizio di telecomunicazione e gli utenti privati". L'Autorità, a tal fine, ha emanato il regolamento per la risoluzione delle controversie fra utenti e gestori (delibera 182/02/CONS e successiva modifica con delibera 307/03/CONS). Inoltre, l'utente, utilizzando anche una modellistica ad hoc disponibile sul sito www.agcom.it, può inviare segnalazioni relative a violazioni di norme.

Mensilmente pervengono all'Autorità ca. oltre mille segnalazioni da parte di utenti e consumatori. Alla fine del 2003, in considerazione della ingente mole di esposti inviati giornalmente dagli utenti, l'Autorità ha costituito un'apposita Unità per la Gestione delle Segnalazioni (UGS) con il compito di gestire tutte le segnalazioni pervenute. La gestione sistematica di tutte le comunicazioni di presunta violazione di norme, attraverso l'analisi e la codifica in formato elettronico di tutte le casistiche segnalate con la conseguente richiesta di informazioni all'operatore interessato ed analogha comunicazione al cittadino segnalante, ha consentito la risoluzione di

numerose controversie, senza che esse proseguissero presso gli organi di conciliazione. Infatti in numerosi casi l'operatore interessato ha riconosciuto il disservizio e vi ha posto rimedio anche, in taluni casi, attraverso la corresponsione delle penali stabilite nelle Carte dei Servizi. Nell'attività di vigilanza l'Autorità è affiancata dai Comitati Regionali per le Comunicazioni - CO.RE.COM. che intervengono a livello regionale nella fase di conciliazione in materia di contenzioso operatori-utenti e svolgono attività di monitoraggio.

(n.d.r. purtroppo però in Alto Adige le funzioni di vigilanza e controllo non sono ancora state recepite.)

Dal 1° febbraio 2006 l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni non è più organizzata per funzioni (regolamentazione, vigilanza e sanzioni), ma per materie: audiovisivo e multimedialità, reti e servizi, analisi dei mercati, concorrenza e assetti, tutela dei consumatori, studi ricerca e formazione. La nuova direzione "Tutela dei consumatori" mette in luce la centralità che l'Autorità attribuisce alla tutela degli interessi di utenti e consumatori. Infatti, l'Autorità ha, tra gli altri, il compito istituzionale di promuovere la concorrenza tra gli operatori e l'efficienza e la qualità dei servizi nell'interesse dei consumatori.

konsuma: È sufficiente la regolamentazione attuale?

Il ruolo decisionale spetta ai Governi ed al Parlamento europeo, l'AGCOM si impegna a intervenire con provvedimenti, regolamenti e misure di vigilanza. Alcuni esempi: nel luglio del 2005 l'Autorità ha adottato un provvedimento d'urgenza per la riduzione delle tariffe di terminazione delle chiamate vocali sulle reti dei gestori mobile, un risparmio annuo per gli utenti di almeno 300 milioni di euro. L'AGCOM ha adottato misure pro-competitive come i tetti tariffari per contrastare l'uso fraudolento di alcune numerazioni. Inoltre è intervenuta per disciplinare l'introduzione della nuova tecnologia VoIP e continuerà a farlo, dato che questa tecnologia promette di produrre rilevanti benefici sia per le imprese che per i consumatori finali. È stata adottata la carta dei servizi di telefonia mobile oltre a quella per la telefonia fissa e per i servizi di televisione a pagamento, e sta per essere affrontata la disciplina della carta dei servizi per internet e per la banda larga.

Occorrerà proseguire e rafforzare la vigilanza sulle situazioni di scarsa trasparenza, come il proliferare di servizi non richiesti e l'uso improprio delle numerazioni.

konsuma: Come consigliate di muoversi agli utenti stessi?

L'AGCOM ha realizzato una guida ai servizi di telefonia fissa al fine di aiutare l'utente ad acquisire elementi fondamentali e nozioni di base utili per la scelta dei servizi di telefonia fissa e ad orientarlo nella valutazione delle offerte proposte dai diversi operatori. La guida accompagna il cittadino nell'ipotetico percorso che, partendo dalla fase iniziale di scelta dell'operatore e del tipo di accesso al servizio di telefonia fissa (Unbundling Local Loop, Carrier Selection, Carrier Pre-

Selection), passa per la richiesta e l'attivazione di tali servizi (contratti, carta dei servizi), il loro uso (numerazione), per arrivare ad illustrare gli strumenti di tutela (blocco selettivo di chiamata, reclami, conciliazione). Inoltre, in considerazione della rilevanza del tema, una sezione della guida è stata dedicata all'accesso ad Internet da postazione fissa.

Le informazioni sono fornite in un linguaggio semplice ed accessibile anche per chi non ha conoscenze specifiche. La guida è in distribuzione presso le associazioni dei consumatori e degli utenti, i Comitati Regionali delle Comunicazioni (CO.RE.COM.), ma è anche consultabile in versione navigabile sul sito web www.agcom.it, corredata dalla principale normativa di riferimento.

L'AGCOM

nasce come autorità indipendente istituita dalla legge (n. 249/31.7.1997) e comincia a lavorare nel 1998.

L'Agcom è innanzitutto un'autorità di garanzia: la legge affida all'Autorità il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumatori nonché le libertà fondamentali dei cittadini, nella fruizione di servizi di comunicazione (telecomunicazioni, radiotelevisione, editoria).

L'Agcom risponde del proprio operato al Parlamento, che ne ha stabilito i poteri, definito lo statuto ed eletto i componenti.

L'AGCOM italiana è stata designata alla presidenza dell'European Regulators Group (organismo istituito dalla Commissione Europea per armonizzare il quadro regolamentare europeo, composto dai rappresentanti di 33 Autorità europee di regolamentazione nel settore delle comunicazioni elettroniche) per l'anno 2007 come riconoscimento per gli sforzi compiuti in l'Italia negli ultimi mesi.



1.13 LE MOLESTIE TELEFONICHE.

Come difendersi

Chi si macchia di tale reato viene perseguito

Informate le Forze dell'ordine

Le molestie telefoniche sono punite dall'articolo 660 del codice penale con l'arresto fino a 6 mesi. Ma perché la Polizia possa intervenire bisogna seguire la giusta procedura. Gli addetti ai lavori hanno soprannominato il fenomeno "Stalking", termine inglese prestatato dal linguaggio dei cacciatori che significa appostarsi. Nel frattempo questo termine si è prestatato ad indicare qualcuno che, contro la volontà dell'altro, segue o molesta una persona. Le manifestazioni sono diverse ma sicuramente le più frequenti appaiono essere quelle telefoniche. E sono soprattutto le donne quelle più colpite da questo fenomeno.

Ma ecco alcuni consigli:

- sul display appare normalmente il numero di chi chiama, a meno che il chiamante non lo abbia criptato (lo stesso vale per il telefono fisso con display e servizio di riconoscimento chiamata entrante);
- per fare denuncia, è meglio che il molestato abbia il numero di telefono del molestatore, altrimenti è molto difficile che la Polizia si metta a fare intercettazioni;
- l'art. 127 del D. Leg.vo 196/2003 offre al molestato la possibilità di impedire che chi chiama cripti il numero di telefono facendo una domanda scritta e soprattutto motivata, alla propria compagnia telefonica. Questa, ricevuta la domanda, renderà inefficace per un certo periodo la soppressione dell'identificazione del chiamante, conservando i dati relativi alla provenienza delle chiamate e comunicandoli all'abbonato, a condizione che dichiari per iscritto di servirsene per una denuncia;
- per questo servizio la compagnia telefonica può richiedere un contributo spese che non può essere superiore ai costi effettivamente sopportati.

In generale comunque gli esperti consigliano di mantenere la calma e di seguire anche questi ulteriori consigli:

- procuratevi una segreteria telefonica e fatevi registrare il messaggio da un'altra persona; prima di accettare la telefonata ascoltate chi vi chiama;
- cambiate, se lo ritenete necessario, il numero del telefono fisso, del cellulare e l'indirizzo e-mail;
- Informate più persone possibili: dai colleghi, agli amici, ai vicini;
- non fatevi coinvolgere in nessuna discussione o spiegazione da chi vi molesta;
- comunicategli che la polizia è informata!;
- segnatevi ora e giorno in cui venite molestati e documentate tutto il più possibile in modo da poterlo provare nel caso di un processo;
- non vergognatevi di farvi aiutare da chi credete: avvocati e psicologi compresi.

1.14 ELENCHI TELEFONICI E PRIVACY

Liberi di comparire sull'elenco...

e senza ricevere pubblicità indesiderata!

Posso decidere di non comparire sull'elenco generale degli abbonati? Sì. Spetta a te decidere se inserire il tuo numero nei nuovi elenchi, sia cartacei che elettronici.

Posso scegliere di non pubblicare alcuni miei dati sull'elenco? Sì. Puoi decidere di indicare il tuo nome con la sola iniziale o di non far pubblicare il tuo indirizzo.

È vero che posso far inserire in elenco il mio numero di cellulare? Sì. È possibile su alcuni elenchi, facendone espressamente richiesta al tuo gestore telefonico.

Se ho scelto di non comparire sull'elenco telefonico, posso comunque essere rintracciabile in altro modo?

Sì. Puoi renderti rintracciabile tramite il servizio informazioni abbonati, autorizzando il gestore a fornire i tuoi dati a chi ne faccia richiesta.

Qualora i miei dati compaiano sull'elenco telefonico, possono essere utilizzati per inviarmi pubblicità, promozioni o offerte commerciali? No, a meno che tu non acconsenta espressamente a tali invii.

Come viene segnalata sugli elenchi la mia disponibilità a ricevere pubblicità? Con appositi simboli riportati accanto al tuo nome, distinti tra pubblicità per telefono e/o pubblicità inviata a casa.

Posso fare inserire sui nuovi elenchi anche altri dati, oltre al mio nome, cognome e indirizzo? Sì, ad esempio puoi fare inserire la tua e-mail o il tuo titolo professionale.

Se ho deciso di comparire sui nuovi elenchi, posso poi cambiare idea?

Sì. Puoi modificare in ogni momento le scelte fatte in precedenza. A tal fine dovrai inviare una comunicazione al tuo gestore telefonico mediante l'apposito modulo (i moduli sono disponibili sui siti dei vari gestori; tuttavia controlla che non abbiano le risposte già prestampate!).

Fonte: Garante per la protezione dei dati personali



2.1 LA CONNESSIONE INTERNET

Dial-up, Isdn, Adsl: cosa sono e a chi servono? Un po' di chiarezza

Prima di entrare nel merito delle offerte, vediamo le caratteristiche tecniche delle varie modalità di accesso a internet:

- **ACCESSO ORDINARIO (dial-up) A CONSUMO** = modalità di accesso a internet realizzata effettuando una chiamata telefonica mediante un modem collegato alla rete telefonica pubblica che consente il collegamento a un fornitore di servizi internet (il provider). Il modem è un apparecchio utilizzato come interfaccia tra computer e linea telefonica tradizionale. Durante il collegamento internet, la linea telefonica risulta occupata. Il costo al minuto è molto contenuto. Adatto a chi usa internet sporadicamente (ad es. per controllare la posta) e non ha bisogno di scaricare molte informazioni. Si presta soprattutto per privati (ad es.

famiglie con bambini) che si connettono a internet più che altro per diletto e per poche ore alla settimana/mese.

- **ACCESSO ORDINARIO (dial-up) FLAT** = stessa tipologia di accesso del paragrafo precedente. In questo caso, però, non si paga più un costo per ciascuna connessione, bensì un canone di abbonamento mensile che permette di navigare senza limiti di orario. Adatto a chi desidera navigare regolarmente, ma senza dover scaricare grandi quantità di informazioni in tempi rapidi (le offerte di questo tipo sono limitate).
- **ACCESSO ORDINARIO ISDN** = Isdn (integrated services digital network) è una tecnologia per la trasmissione in digitale di voce e dati attraverso la linea telefonica. La qualità del segnale è superiore alla trasmissione analogica (dial-up). Il vantaggio principale consiste nella disponibilità di due canali di trasmissione indipendenti e quindi nella possibilità di usare contemporaneamente internet e telefono.
- **ACCESSO ADSL A CONSUMO** = Adsl (asymmetric digital subscriber line) è la tecnologia che permette di trasformare la linea telefonica ordinaria in una linea digitale ad alta velocità, accelerando notevolmente il collegamento a internet rispetto all'accesso dial-up. Si tratta di una tecnologia asimmetrica: la velocità con cui i dati viaggiano da internet al computer è maggiore di quella dal computer a internet. La velocità è una delle variabili che determinano il costo di collegamento e costituisce quindi un'indicazione essenziale tra quelle contenute nelle offerte dei vari fornitori. Ad esempio, 640 Kb in download (ricezione dei dati dalla rete al computer) e 128 Kb in upload (trasmissione dati dal computer alla rete) è un'offerta base di tutti gli operatori e si presta soprattutto ai privati che vogliono navigare velocemente, ma senza richiedere prestazioni particolarmente elevate. Si continua poi in crescendo con offerte relative a velocità di navigazione di 2, 4 o 8 Mb in download (che è il dato più rilevante per il consumatore), alle quali corrisponde un proporzionale aumento dei costi. Altra caratteristica importante dell'Adsl è la possibilità di navigare in internet e contemporaneamente utilizzare il telefono o il fax. L'accesso a consumo è adatto a chi vuole navigare velocemente, ma per non più di una decina di ore al mese (vedi capitolo dedicato all'Adsl).
- **ACCESSO ADSL FLAT** = stessa tipologia di accesso del paragrafo precedente. In questo caso si paga però un canone mensile fisso e si può navigare senza limiti di tempo. Tale soluzione consente di tenere sotto controllo la spesa e si presta soprattutto a chi usa molto internet (per lavoro, studio ecc.) ed ha necessità di scaricare o scambiare grandi quantità di informazioni.
- **ACCESSO SATELLITARE** = modalità di collegamento a velocità elevata utilizzando la parabola. Si presta soprattutto per coloro che utilizzano molto internet, ma non hanno la possibilità di accedere alla rete con l'Adsl perché non ancora presente sul loro territorio. Attenzione ai costi di installazione (parabola e collegamenti) e di navigazione, che sono piuttosto elevati.

2.2 TARIFFE E PROVIDER

Come districarsi nella giungla delle offerte

A cosa prestare attenzione nella scelta del provider? Ecco le domande da porre a se stessi e al provider prima di sottoscrivere un contratto di abbonamento.

Aspetti "tecnici"...

- Ho bisogno di un collegamento per scopi privati o aziendali (contratto residenziale o aziendale)?
- Quanto prevedo di utilizzarlo? Ogni giorno per più ore o solo di tanto in tanto? Meglio un contratto a consumo o di abbonamento mensile, dial-up o Adsl?
- Quali quantità di informazioni intendo scaricare mediamente dalla rete (velocità di download: 640 Kb, 2 Mb o di più)?
- Intendo collegare uno solo o più computer? Mi serve un router (instradatore per il collegamento di più postazioni) o basta un modem (collegamento di un solo computer)?
- La mia zona è coperta dall'Adsl?
- Il contratto prevede una banda minima (velocità sotto la quale il provider garantisce di non scendere mai, espressa in Kbyte per secondo/Kbps)?

... e aspetti "amministrativi" (legati soprattutto ai contratti a pagamento e a forniture di Adsl)

- Ho preso visione del contratto?
- Qual'è il tempo di attivazione del servizio?
- Cosa comprende l'offerta (fornitura modem, servizio assistenza a domicilio)?
- Quali sono le modalità del servizio clienti (fax, e-mail, telefono)? Il numero del servizio è gratuito o a pagamento?
- È compreso un servizio di assistenza? Se sì, in che forma?
- Quali sono le modalità per il reclamo?
- Vengono forniti dei recapiti a cui rivolgersi in caso di necessità?
- Qual'è la durata del contratto?
- Quali sono i tempi di preavviso per disdire il contratto?

L'ulteriore parametro da considerare è naturalmente quello dei costi!

Una volta che avete risposto a tali domande potete passare alla ricerca dell'offerta a voi più congeniale.

I costi per il collegamento tradizionale (dial-up) sono molto bassi e si attestano al di sotto di un euro all'ora. Tutte le società di telefonia offrono tariffe speciali per la navigazione internet, normalmente più basse di una chiamata locale. I costi dell'Adsl, invece, si sono ribassati solo negli ultimi tempi.

Per farsi un'idea dei prodotti disponibili e dei relativi costi si possono consultare i siti www.centroconsumatori.it, www.provincia.bz.it/phonerate, <http://Adsl.html.it> oppure www.tariffe.it.



2.3/A COME ABBONARSI I

Dial-up e internet tradizionale

Come fare per abbonarsi

Abbonarsi a un provider è molto semplice e, in genere, gratuito qualora non si desiderino particolari servizi aggiuntivi. In tal caso si paga solo il costo della navigazione. Per attivare il servizio basta scaricare attraverso un computer già in rete le modalità per la prima connessione. L'interessato deve fornire una serie di dati personali, inserire una password personalizzata e un nome utente. Il collegamento alla rete avviene quindi attraverso un numero dedicato (normalmente preceduto da 701 o 702). Ogni offerta prevede alcuni servizi compresi nel prezzo (ad es. una casella di posta elettronica, spazio web o servizio di assistenza).

Ecco un esempio di offerta per un collegamento su rete tradizionale o Isdn:

	Profilo 1 free	Profilo 2 flat	Profilo 3 flat
Canone mensile	gratuito-	Euro 2,48 (1)	Euro 7,95
Traffico Internet	tariffa "Normale" o tariffa "Fast"	Euro 0,9/ora senza scatto alla risposta	Euro 0,9/ora senza scatto alla risposta
Attivazione	gratuita	gratuita	gratuita
Contributo una tantum	gratuito	gratuito	gratuito
Connessione (fino a)*	64 Kbit/s su RTG e 128 Kbit/s su rete ISDN		
Caselle di posta	1 da 50MB	1 da 100MB	5 da 100MB
Antivirus/Antispam	-	sì	sì
Servizi di messaggistica	Communicator	Communicator +	Communicator +
Spazio Web	100 MB	100 MB	100 MB
Servizi per la mobilità	-	I-Pass	I-Pass
Servizio Wi-Fi pubblico	-	Navigazione Wi-Fi gratuita fino al 31/01/06	Navigazione Wi-Fi gratuita fino al 31/01/06
Registrazione dominio (.it; .com; .net; .org)	no	no	sì
Caselle su dominio	-	-	1
Assistenza	A Pagamento	Gratuita tramite Numero Verde	Gratuita tramite Numero Verde
IP Statico	no	no	no

Un elenco completo dei provider è praticamente impossibile, poiché sul mercato ve ne sono a migliaia. Estrapiamo un elenco da www.tariffe.it, un sito molto serio e consolidato per il confronto di tariffe telefoniche e internet.

Provider	Numeri utili
Altavista (Free&Fast)	800-90.01.34
Aruba	0575-56.19.12
Caltanet	800-99.00.44
Cdc 1085 (Interspeed 1085)	192.021
CiaoWeb	800-63.26.32
Club InterFree	800-05.19.88
Club Nautilus	800-03.20.16
ClubNet TIN	800-50.55.95
Digitel (Internet Free)	800-90.16.69
Elitel (Punto Internet Gratis)	800-96.77.77

Energit (Energit701)	800-19.22.22
NGI (Free F3)	0332-20.701
Nodalis (Freenet)	800-90.11.33
OKcom (Free Internet)	192 042
ePlanet (Easyclick)	800-91.01.99
Infostrada (Libero)	155
Noicom (InterNoi)	192.147
SuperFree	848-58.02.22
Tariffe.it (FreeNet)	199-44.13.49
Tele2 (Tele2Internet)	1922
Tiscali (FreeNet)	800-91.00.91
Uno	0183-76.72.03
Wind (InWind)	800-91.58.99
Videobank	095-791.24.48
Yahoo Italia	06-83.01.03.03

2.3/B COME ABBONARSI II

Adsl e navigazione in digitale

Come fare per abbonarsi

Una volta individuata l'offerta più congeniale alle proprie esigenze e accertata la copertura Adsl nella propria zona di residenza, si prende contatto con la società fornitrice del servizio: l'abbonamento può essere attivato per telefono (numero verde) o attraverso internet (collegandosi al sito dell'operatore prescelto).

È utile sapere che molti operatori (non tutti!) offrono la connessione "solo dati", grazie alla quale si può accedere alla rete di telecomunicazioni senza doversi abbonare anche alla linea telefonica. Questa opzione, oltre a far risparmiare il canone telefonico, permette in certi casi di effettuare attraverso internet anche le comunicazioni vocali (vedi 2.5).

Il tempo medio di attivazione del servizio Adsl si aggira sui 25 giorni lavorativi (controllare sempre i contratti disponibili online, verificando tutte le modalità di attivazione e di recesso!). Il nuovo utente riceve a casa un modem con le istruzioni per l'installazione fai da te. Qualora richieda l'aiuto di un tecnico, dovrà calcolare una spesa supplementare da aggiungere ai costi di consumo o di abbonamento. A seconda dell'offerta, il modem viene fornito in comodato d'uso gratuito, in regalo o a noleggio (anche qui controllare bene le condizioni!). Un contratto Adsl ha normalmente durata annuale e si rinnova tacitamente, salvo disdetta da parte dell'utente (con preavviso di 30 o 60 giorni dalla scadenza; per quasi tutti i contratti a consumo si può invece recedere in qualunque momento).

Profilo tariffario 1 (Volume traffico basso)

Usi internet saltuariamente, soprattutto per controllare la posta elettronica (ca. 10 minuti al giorno). Lo usi soprattutto la sera e nei fine-settimana e non ti serve una velocità di trasferimento dei dati troppo alta (al massimo 640 Kb).

	Tele 2	Tiscali	Elitel	Telecom
Costo mensile	Euro 8,95	Euro 9,00	Euro 9,00	Euro 9,99
Profilo tariffario	Adsl Free 640 3 ore	Adsl 2 Mega Free	Adsl canone Zero 640 Kb	Adsl Free 640 Kb

Il confronto è stato fatto utilizzando il calcolatore della rete civica www.centroconsumatori.it, www.provincia.bz.it, calcolando 5 ore al mese di connessioni internet con una velocità di download di 640 Kb, così distribuite: 90% a tariffa ridotta, 10% a tariffa intera. Calcolando connessioni di meno di 5 minuti per volta.

Il confronto è a titolo di esempio. Controllare le offerte delle altre società di telefonia e le note alle tariffe sul calcolatore. Tariffe valide a marzo 2006.

Profilo tariffario 2 (Volume traffico alto)

Usi internet regolarmente (ca. 2 ore al giorno). In famiglia viene usato da più persone, sia durante il giorno per studio o per scaricare grande mole di dati, sia di sera o nei fine-settimana. Hai bisogno di una buona velocità per scaricare dati, che sia di minimo 640 Kb.

	Tele 2	Telecom Italia	Wind	Tariffe.it	Alpikom
Costo mensile	Euro 18,95	Euro 19,95	Euro 19,95	Euro 23,90	Euro 29,95
Profilo tariffario	Adsl Flat mini 640 Kb	Alice Flat 640 Kb	Adsl flat 640 KB	Adsl flat 1.2 Mega	Adsl flat 1.2 Mega convenz.

Il confronto è stato fatto utilizzando il calcolatore della rete civica www.centroconsumatori.it, www.provincia.bz.it, calcolando 60 ore al mese di connessioni internet con una velocità di download di minimo 640 Kb, così distribuite: 50% a tariffa ridotta, 50% a tariffa intera. Calcolando connessioni medie di più di 30 minuti.

Il confronto è a titolo di esempio. Controllare le offerte delle altre società di telefonia e le note alle tariffe sul calcolatore. In alcuni casi l'abbonamento al servizio telefonico prevede ulteriori sconti. Tariffe valide a marzo 2006.

Attenzione!

- Le velocità dichiarate dagli operatori sono da considerarsi "realistiche" solo per il tratto che collega la nostra abitazione al provider.
- In assenza di un adeguato firewall, l'Adsl può esporre l'utente ad "aggressioni" dall'esterno; tale linea, infatti, genera un IP fisso che può essere identificato e utilizzato da estranei, permettendo l'accesso al sistema e ai dati ivi contenuti. La sicurezza è invece assoluta riguardo ai cosiddetti dialer (vedi relativo capitolo).
- I consumatori segnalano sempre più spesso difficoltà di disdetta dei contratti Adsl. Questo perché le società fanno molta fatica a "liberare" la linea di chi vuole passare a un altro operatore. Ricordatevi che le aziende sono tenute a liberare la vostra linea Adsl entro 30 giorni dalla richiesta. Se ciò non accade, mandate al vostro operatore una lettera con diffida ad adempiere e richiesta di risarcimento dell'eventuale danno, inviandone copia per conoscenza anche all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (vedi indirizzo nel relativo capitolo).

2.4 DIALERS TRUFFALDINI

Un vademecum per proteggersi

Installare un programma dal web per ottenere documenti, foto, suonerie o altro può costare caro. Chi non possiede una connessione Adsl, che di fatto esclude il problema in questione, può comunque adottare una serie di accorgimenti per non cadere nella trappola dei dialers.

Come proteggersi:

- Attivare il blocco gratuito e preventivo di tutte le numerazioni a valore aggiunto (144, 709, 899 ecc.) facendo richiesta al 187 di Telecom Italia o al proprio operatore di accesso diretto;
- in attesa che le numerazioni a valore aggiunto divengano attivabili solo su espressa richiesta dell'utente, è possibile bloccare qualunque numero richiedendo a Telecom Italia una chiave numerica. Il servizio comporta il pagamento di un contributo di attivazione pari a circa 13 euro e un canone mensile di circa 2 euro. Si rammenti che i numeri così disabilitati vanno bloccati digitando la chiave numerica ad ogni nuova chiamata (vedi capitolo sull'autodisabilitazione a pagamento);
- se non si riceve già la documentazione dettagliata delle chiamate (allegata alla bolletta), farne subito richiesta al 187 di Telecom Italia o al proprio operatore di accesso diretto;
- qualora si necessiti del listato relativo a una bolletta particolare, richiedere espressamente per iscritto o al 187 che i numeri ivi riportati siano indicati interamente in chiaro;
- attenzione: anche se si è abbonati ad altro operatore telefonico, i costi per le numerazioni a valore aggiunto vengono fatturati sempre da Telecom Italia;
- leggere attentamente ogni finestra che si apre durante lo scarico di sedicenti programmi gratuiti;
- non cliccare alcuna icona finché non si è assolutamente certi di cosa si tratta;
- controllare il proprio numero di accesso ad internet (POP) quando si inizia a navigare e prima di uscire dalla connessione;
- mantenere alto il volume del modem, al fine di verificare subito eventuali riconessioni ad altre numerazioni;
- se si utilizza molto internet, attivare una connessione Adsl (vagliando attentamente le varie offerte prima di scegliere un provider);
- controllare attentamente le voci che compongono la bolletta telefonica e il listato delle chiamate effettuate;
- installare un antidialer, che si può facilmente scaricare dalla rete (www.sicurezzainrete.com);

Oltre a informazioni utili su telefonia e internet, il sito della Polizia postale e delle comunicazioni fornisce anche consigli sull'argomento in questione:

- Prima di scaricare un programma dalla rete, leggere integralmente le istruzioni scorrendo senza fretta tutto il testo con il cursore;
- molto spesso viene spiegato che il programma, una volta installato, stabilirà una nuova connessione con un numero telefonico (70X, 00X, 899XX) a tariffa più alta rispetto all'urbana (in genere dai 2,5 euro + IVA al minuto in su);
- a volte l'avviso relativo alla nuova connessione è assente o poco leggibile, oppure omette alcune caratteristiche particolarmente insidiose del programma, quali ad esempio connessioni consecutive di pochi secondi ciascuna a costi molto alti;
- se si sceglie di non installare il programma è importante verificare che il modem non cerchi di chiamare un nuovo numero telefonico a insaputa del cliente;
- se si sceglie di installare il programma è importante verificare che il modem non cerchi di chiamare un nuovo numero telefonico in altre circostanze (ad es. dopo qualche minuto dall'erogazione del servizio o nei giorni seguenti);
- per interrompere un'operazione non autorizzata, spegnere il modem e verificare le condizioni di connessione (accesso remoto);
- la connessione ad altre numerazioni a insaputa dell'utente è sanzionata dall'art. 640 ter del Codice Penale (cd. frode informatica); di norma, tale reato è procedibile a querela di parte. La semplice e-mail di denuncia non è sufficiente allo scopo;
- anche quando non si configura il reato penale perché l'utente è stato informato sui costi e sulle modifiche del suo software, la vendita di servizi tramite connessione al 709 è comunque un illecito amministrativo. A seguito di un esposto può quindi scattare anche in questo caso una sanzione amministrativa pecuniaria. (art. 4, comma 1, delibera n. 9/02/Cir dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni).

Se, nonostante queste cautele, ci si ritrova in bolletta addebiti legati ai dialers, procedere come segue:

- Se si tratta di numerazioni 899X o 0878X ed è la prima volta che capita, pagare solo l'importo relativo agli addebiti non contestati e spedire copia del pagamento con lettera accompagnatoria (fac-simile in questo capitolo) a Telecom Italia (vedi numeri fax indicati nella lettera);
- per i numeri diversi dagli 899X presentare denuncia anche alla Polizia postale o ai carabinieri e pagare solo gli importi non contestati procedendo come per gli 899X;
- il modulo per la denuncia alla Polizia postale può essere scaricato da: www.poliziadistato.it/pds/primapagina/709/images/querela_709.pdf (da inviare poi direttamente);
- in caso di controversie, per far valere i propri diritti e trovare una mediazione ci si può rivolgere all'Organo di Conciliazione di Telecom Italia, deputato a trovare in via stragiu-

diziale una soluzione equa per entrambe le parti. Qualora la decisione di quest'organo non soddisfi e non venga sottoscritta dall'interessato, ci si può rivolgere all'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni e alla giustizia ordinaria (Giudice di Pace, ecc.) (vedi capitoli precedenti sulla conciliazione);

- l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni è invocabile solo in seconda istanza (cioè dopo avere esperito il tentativo di conciliazione di cui sopra) e va richiesto tramite lettera raccomandata indirizzata a:

Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni
Dipartimento garanzie e contenzioso
Centro Direzionale ISOLA B5 - 80143 Napoli

- Il fac-simile della richiesta di intervento di cui sopra è scaricabile dalla pagina:
www.agcom.it/documenti/d_307_03_CONS_All_A.pdf

2.5 IL VoIP

“Voce attraverso internet”

Grazie all'evoluzione dell'Adsl e delle nuove tecnologie, oggi su internet non viaggiano più soltanto dati, ma anche la voce. La tecnologia che permette la comunicazione vocale in tempo reale senza passare dalla normale linea telefonica si chiama VoIP (“voice over internet protocol”, ossia voce attraverso internet). Per accedervi bastano una connessione internet a banda larga e un personal computer dotato di casse e microfono oppure un apposito telefono. Uno speciale apparecchio permette inoltre di utilizzare anche i telefoni di tipo tradizionale.

Il VoIP offre molteplici vantaggi: anzitutto la riduzione dei costi delle chiamate, specie su lunghe distanze, ma anche il risparmio sulle infrastrutture (una sola rete per voce e dati), nuove funzionalità avanzate e l'implementazione di future opzioni.

Attualmente esistono due modalità di telefonia su IP: con telefono o con Pc.

- Telefonate tra Pc collegati a internet: con un software VoIP integrato magari a una chat è possibile fare e ricevere telefonate, a patto che entrambi gli interlocutori abbiano un Pc, siano connessi in quel momento a internet e utilizzino programmi tra loro compatibili.
- Telefonate da fisso a fisso senza un Pc acceso: un adattatore telefonico (ATA) converte la chiamata effettuata da un telefono tradizionale e la instrada alla rete internet, dove viene ricevuta da un altro adattatore ATA (o da un Pc con software compatibile) che la riconverte in una normale telefonata.

Gli operatori del settore sono in costante aumento e propongono offerte variabili per modalità di tariffazione, servi-

zi, dispositivi hardware e qualità. Anche nell'universo VoIP è opportuno vagliare condizioni e caratteristiche per trovare l'offerta più adatta alle proprie esigenze. Si rammenti che per ora questa tecnologia non è in grado di garantire alcuni servizi di emergenza. Inoltre, in caso di congestione della rete, la voce dell'interlocutore all'altro capo della linea può risultare lontana e metallica.

Abbonarsi a un operatore VoIP

Per effettuare comunicazioni VoIP è necessario attivare un collegamento Adsl “solo dati” preferibilmente con banda minima garantita (vedi capitolo su Adsl). In tal modo si elimina anche il vincolo al gestore di telefonia tradizionale. Sia la navigazione in rete che le telefonate avvengono infatti tramite l'Adsl.

Quasi tutti gli operatori che offrono l'Adsl prevedono anche pacchetti VoIP. Il provider prescelto fornisce un modem da collegare al telefono o un particolare telefono con modem incorporato, oltre ad altri servizi. Per confrontare le offerte ci si può collegare al sito www.tariffe.it.

Sul sito dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, mentre scriviamo, è annunciata la pubblicazione della „prima disciplina organica della telefonia via Internet (VoIP)“. Il testo sottolinea il fatto che la disciplina sarà tra le prime in Europa, portando avanti il nostro paese nella regolamentazione di un settore in piena esplosione.

I principali punti affrontati dalla direttiva, riguardano i servizi geografici e quelli „nomadici“. In particolare ai primi è riservato il prefisso „0“ mentre ai secondi verrà riservato il prefisso „5“. Saranno regolamentate anche la cosiddetta „number portability“ e l'iscrizione agli elenchi pubblici.

2.6 IL RECLAMO

Il percorso corretto

Qualunque problema abbiate con internet consigliamo di inviare sempre un fax al vostro provider o alla compagnia telefonica di riferimento. Inoltre contattate subito sia il servizio clienti telefonico che quello e-mail, in modo da capire quanto siano affidabili e in quanto tempo potete ottenere una risposta.

Nella lettera di reclamo inserite sempre la data, il vostro codice cliente, la fattura di riferimento (se il problema è di tipo amministrativo), l'oggetto del reclamo e un breve riassunto cronologico degli accadimenti. Evitate di scrivere papiri interminabili, che non legge nessuno, e limitatevi invece allo stretto necessario.

Lettera di contestazione addebito dialer (899, 0878, numerazioni internazionali o satellitari)

Spett.
Telecom Italia spa
Fax:
803 308187 (clienti privati)
803 308191 (clienti affari)

e p.c.
Telecom Italia Bolzano

Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville 2
39100 Bolzano

Oggetto: riscontro Vs. fattura con addebito di numerazioni non geografiche a sovrapprezzo relativa al bimestre _____ e pari a euro _____.

Il/La sottoscritto/a sig. _____ residente in _____
via _____ n. _____,
premessò

- che è utente del servizio telefonico di codesta società con il n. _____;
- che ha sempre pagato regolarmente i propri consumi telefonici come fatturati in bolletta;
- che, contrariamente a quanto previsto dalla legge, sono stati addebitati nella bolletta del bimestre indicato in oggetto servizi forniti da (inserite il nominativo che appare nel listato delle chiamate effettuate, se disponibile) attraverso numerazioni con prefisso "non geografico";
- che in realtà il/la sottoscritto/a non ha MAI chiesto l'attivazione di tali servizi e non ha MAI usufruito o volontariamente utilizzato gli specifici servizi collegati a tali numerazioni non rientranti nel proprio contratto di utenza telefonica;
- che conseguentemente il collegamento deve ritenersi contro la propria volontà;

tutto ciò premesso

rivolge alla Vs. Società formale invito-diffida

- di immediato e definitivo storno degli importi non dovuti descritti in premessa, riferibili a collegamenti con prefisso non geografico e comunque in contrasto con la legge e forniti senza espressa autorizzazione;
- a volerVi astenere da qualsiasi atto di scollegamento della linea, avendo ritualmente adempiuto alle proprie obbligazioni derivanti da contratto telefonico, preavvisando in contrario specifica querela;
- a volerVi astenere da qualsiasi azione di recupero delle somme in questione.

Con riserva di ogni diritto porgo
distinti saluti

Allegato: Copia del pagamento parziale

2.7 INTERNET E MINORI

Codice di autoregolamentazione e consigli per gli adulti

Il Comitato di garanzia Internet e Minori, nominato dal Ministero delle Comunicazioni, ha il compito di garantire l'osservanza del Codice di autoregolamentazione Internet e Minori e di fornire assistenza agli operatori del settore ed ai cittadini in merito alle problematiche della salvaguardia dei minori su Internet. Chi aderisce al Codice è tenuto a una corretta informazione nei confronti degli utenti su tematiche riguardanti la protezione del minore on-line. Il Codice è scaricabile dal sito www.interneteminori.org.

Internet è uno strumento per tutte le fasce di età largamente diffuso nelle case, negli uffici e nelle scuole. È utile e può essere divertente ma permette di accedere anche a siti e contenuti non adatti ai minori. Pertanto richiede da parte degli adulti (genitori, insegnanti, nonni e altri parenti dei minori ecc.) una consapevolezza e un ruolo attivo per il suo corretto utilizzo.

Consigli agli adulti

- Assistere il minore durante la navigazione fintanto che non siano state adottate tutte le necessarie misure per la navigazione sicura ovvero ogni volta che sia necessario esercitare una funzione di guida e di controllo.
- Stabilire i tempi di utilizzo del computer e del collegamento in rete secondo l'età del minore.
- Creare un rapporto di dialogo con il minore, essere disponibili, farsi raccontare dei suoi contatti e dei suoi interessi in rete (siti visitati, chat, ricerche e scoperte effettuate).
- Controllare l'eventuale iscrizione a chat verificando che siano garantite per i minori e meglio se con moderatore.
- Utilizzare per le parole chiave (password) di accesso nomi di fantasia non presenti in dizionari italiani e stranieri; scegliere una combinazione di lettere e numeri che creino una parola facilmente memorizzabile; memorizzare le password evitando di scriverle; non rivelare le password e comunque cambiarle spesso.
- I servizi di posta elettronica offrono in genere opzioni che permettono di configurarli in modo da evitare la ricezione di messaggi indesiderati e/o dannosi anche per i minori; gli allegati ai messaggi di posta elettronica possono contenere dei programmi eseguibili pericolosi per il sistema informatico, è quindi necessario avere cautela se provengono da persone non conosciute.
- Controllare periodicamente il contenuto dell'hard disk del computer usato dai minori, verificando la "cronologia" dei siti web visitati.

Indicazioni da dare al minore

- Non dare a nessuno informazioni personali e della famiglia (nome, cognome, età, indirizzo, numero di telefono, nome e orari della scuola, nome degli amici).
- Non dare a nessuno informazioni e dati di carte di credito o informazioni bancarie, e in generale non compilare moduli on line.
- Non accettare inviti, appuntamenti e non inviare foto.
- Non scaricare - senza parlarne con gli adulti - loghi, suonerie, immagini o file in genere, sia da Internet che come allegati a messaggi di posta elettronica, che possono creare intromissioni nel computer, ovvero possono comportare costi o addebiti indesiderati.
- Informare gli adulti se si è letto o visto qualcosa su Internet che fa sentire a disagio o spaventa.
- Leggere sempre con attenzione tutte le indicazioni di accettazione alla navigazione del sito e nel dubbio parlarne con un adulto.
- Rivolgersi all'adulto nel caso di incontro con siti "disturbanti" o indesiderati.
- Ricordarsi che alcuni comportamenti in rete possono essere illegali. Per maggiori informazioni consultare l'apposita guida disponibile su <http://www.interneteminori.org>

Fonte: Ministero delle Comunicazioni

Internet e minori: come segnalare illeciti e comportamenti scorretti

In caso si riscontrino violazioni al Codice di autoregolamentazione Internet e Minori inviare una segnalazione al Comitato Internet e Minori compilando l'apposito modulo situato all'indirizzo: <http://www.interneteminori.org>

Siti web dai contenuti illeciti o contatti con persone sospette devono essere segnalati invece alla Polizia Postale e delle Comunicazioni all'indirizzo: <http://www.poliziadistato.it/pds/informatica/contatti.html>

Segnaliamo anche il sito del numero 114:

EMERGENZA INFANZIA

<http://www.114.it>

Young+Direct - servizio di consulenza per giovani - confidenziale e gratuito

Telefono giovani: 8400 36 366

Consulenza online: online@young-direct.it

www.young-direct.it

Ulteriori informazioni operative

Secondo l'età del minore scegliere filtri o percorsi di navigazione differenziata che impediscono l'accesso a siti non desiderati, verificando periodicamente il loro funzionamento. Per informazioni su prodotti per la protezione del proprio PC quali antivirus, black list, strumenti antispamming, personal firewall, ecc.:

<http://www.italia.gov.it/chihapauradellarete>
http://www.interno.it/sezioni/attivita/minori/s_000000200.htm

Link

http://www.poliziadistato.it/pds/cittadino/consigli/internet_tutti.htm
http://www.poliziadistato.it/pds/cittadino/consigli/internet_genitori.htm
<http://www.poliziadistato.it/pds/informatica/guido/index.htm>
<http://www.poliziadistato.it/pds/primapagina/messaggi/index.htm>

Link fumetti:

<http://www.poliziadistato.it/pds/informatica/guido/index.htm>
http://www.carabinieri.it/cittadino/consigli/consigli_bambini/consigli_bamb_navigazione.htm

Fonte: Ministero delle Comunicazioni

vende quel modello marchiato con il proprio logo: anche così è possibile risparmiare qualche cosa;

3. informatevi bene sulle modalità per far valere la garanzia e su chi fornisce il servizio di assistenza in caso di guasti.

Consiglio: ricordatevi che il responsabile della garanzia è sempre il venditore! Qualora il vostro telefonino abbia un difetto di fabbrica, non esitate a far valere la garanzia verso il venditore.

... e le tariffe per telefonare e videochiamare

Se non avete ancora un gestore di riferimento, cercate la tariffa più congeniale alle vostre esigenze secondo i seguenti criteri:

1. chiedete alle persone che chiamate abitualmente di quali gestori si servono;
2. considerate se ci sono persone che chiamate più spesso di altre;
3. se vivete fuori città o isolati (in Alto Adige soprattutto nelle valli), controllate presso amici e conoscenti la qualità del segnale degli operatori nella zona in cui trascorrete più tempo (luogo di lavoro o di residenza);
4. valutate se fate più chiamate brevi o lunghe e in quali ore del giorno o della settimana usate maggiormente il cellulare;
5. considerate se spedite molti sms o mms;
6. se vi conviene un abbonamento o una carta ricaricabile;
7. informatevi sul costo delle ricariche;
8. riflettete se vi serve davvero videochiamare (o vi divertireste a farlo) e se amici o parenti possiedono un videotelefono;
9. valutate la reale necessità di usare internet e posta elettronica dal cellulare.

Consiglio: considerate anche i costi applicati dagli operatori per modificare il vostro profilo tariffario!!

In base a queste variabili, cercate la tariffa che vi sembra migliore.

A tale scopo potete recarvi nei negozi che offrono abbonamenti ai vari operatori Tim, Vodafone, Wind e Tre oppure consultare il sito www.centroconsumatori.it www.provincia.bz.it/phonerate o www.tariffe.it.

Consiglio: prestate attenzione alle continue promozioni stagionali relative a chiamate, sms o mms, facendo bene i vostri calcoli prima di accettarle. Qualora vi "regalino" servizi come infiniti minuti di conversazione, controllate bene le condizioni perché talvolta sono così restrittive che il costo di attivazione è superiore al risparmio della promozione stessa!

Le offerte mirabolanti nascondono spesso clausole che tendono a vincolare il cliente per molti mesi, a meno che non paghi penali più o meno consistenti!

3.1/A TELEFONIA MOBILE: I GESTORI E LE TARIFFE**Come risparmiare?****L'acquisto del cellulare...**

Prima di acquistare un telefonino chiedetevi quanto e dove lo usate, se spedite molti sms, se avete bisogno che sia leggero, se siete maldestri e quindi vi serve un apparecchio resistente agli urti e alle cadute. Controllate inoltre la comodità di trasporto: peso, ingombro, ergonomia, blocco della tastiera. E ancora la grandezza dello schermo, specie se avete problemi di vista o scrivete molti sms. Chiedetevi quanto realmente usereste tutti gli accessori presenti su molti modelli. Sono allettanti, certo, ma alzano molto il prezzo. Avete già una macchina fotografica digitale? Allora forse non ve ne serve un'altra sul cellulare. Davvero dovete videotelefonare, spedire e ricevere e-mail, guardare la televisione mentre siete fuori casa? E infine, viaggiate proprio così tanto all'estero da giustificare un cellulare trial-band?

Come avrete capito, sul mercato esistono migliaia di prodotti, tutti allettanti e multiaccessoriati. Ma ovviamente ad ogni accessorio i costi salgono.

Perciò, prima di farvi folgorare dall'ultimo modello di "cellulare-tuttofare", è essenziale capire esattamente l'uso che intendete farne. I prezzi possono cambiare da negozio a negozio. Quindi, una volta scelto il modello:

1. fate un giro in più negozi e controllate i prezzi;
2. qualora abbiate già una sim con un operatore, verificate se il negozio o il rivenditore del marchio del vostro gestore

Consiglio: rivedete i vostri abbonamenti. Esistono margini di negoziazione anche per i privati e talvolta ciò è più conveniente delle soluzioni prepagate. È vero che sugli abbonamenti si paga una tassa governativa di 5,16 euro al mese, ma in compenso cadono i costi di ricarica!

Cellulari e tariffe: i consigli ai genitori

Tra le tendenze più recenti va segnalato l'aumento degli utenti di telefonia mobile di età inferiore ai 14 anni. Un giro d'affari incredibile per gli operatori, che non a caso stanno puntando su offerte di multimedialità, contenuti musicali e televisivi e sulla vendita, in forte crescita, di suonerie. Dunque genitori, fate molta attenzione! A parte i rischi per la salute ancora tutti da valutare (vedi capitoli sull'elettrosmog), si moltiplicano i problemi legati all'attivazione di suonerie o servizi che poi i ragazzi non sono più in grado di disattivare e che prosciugano le loro schede ricaricabili e rendono inutilizzabili le loro simcard.

Inoltre, ultimamente alcune società di telefonia offrono abbonamenti che comprendono l'uso in comodato di un cellulare. Allettati da queste offerte che permettono di avere un apparecchio di ultima generazione a pochi euro, i ragazzi firmano contratti capestro che implicano abbonamenti con consumi obbligatori nell'ordine di centinaia di euro. Ma ovviamente l'inghippo salta fuori solo dopo il primo mese. Dunque fate attenzione e date ai vostri figli regole precise per l'uso del cellulare!

A questo proposito ricordiamo che il Codice Civile prevede la possibilità di annullare il contratto qualora all'atto della stipula il minore non fosse in grado di intenderne la portata. Dunque vigilate sugli acquisti dei vostri figli e, se necessario, scrivete subito una lettera al venditore con la richiesta di annullamento del contratto, mandandone copia ad una associazione di consumatori!!!

Profilo tariffario 1 (Volume di traffico alto)

Chiami indifferentemente durante il giorno o di sera e nei fine settimana (per ca. 20 minuti al giorno) e fai telefonate che in media durano da 1 a 3 minuti. La maggior parte delle chiamate le fai verso altri telefonini Wind e mandi ca. 2 sms al giorno:

	TIM	H3G	WIND	VODAFONE
Costo mensile	Euro 93,16	Euro 99,00	Euro 100,00	Euro 125,46
Profilo tariffario	Tutto relax	Ricaricabile super tua ex	Ricaricabile Wind 10	Vodafone Easy

Il confronto è stato fatto utilizzando il calcolatore della rete civica www.centroconsumatori.it, www.provincia.bz.it, calcolando 10 ore al mese di chiamate totali, così distribuite: 20% chiamate verso fisso, 80% chiamate verso altri cellulari. Il 50% a tariffa intera e il 50% a tariffa ridotta. È stata calcolata la spedizione di 60 sms in un mese.

Il confronto è a titolo di esempio. Controllare le offerte delle altre società di telefonia e le note alle tariffe sul calcolatore. Non sono calcolate eventuali tariffe speciali relative a promozioni o agevolazioni verso numerazioni dello stesso operatore. Tariffe valide a marzo 2006.



Profilo tariffario 2 (Volume di traffico basso)

Chiami mediamente solo la sera e durante il fine settimana (per ca. 5 minuti al giorno) e fai telefonate brevi che durano mediamente meno di un minuto. La maggior parte delle chiamate le fai verso cellulari Vodafone e mandi 5 sms alla settimana.

	WIND	TIM	VODAFONE	H3G
Costo mensile	Euro 35,23	Euro 36,56	Euro 36,75	Euro 48,20
Profilo tariffario	Ricaricabile Sempre light	Ricaricabile Flash tim	Ricaricabile Easy day	Ricaricabile Super tua più

Il confronto è stato fatto utilizzando il calcolatore della rete civica www.centroconsumatori.it, www.provincia.bz.it, calcolando 2,5 ore al mese di chiamate totali, così distribuite: 10% chiamate verso fisso, 90% chiamate verso altri cellulari. Il 20% a tariffa intera e il 80% a tariffa ridotta. Calcolando la spedizione di 20 sms in un mese.

Il confronto è a titolo di esempio. Controllare le offerte delle altre società di telefonia e le note alle tariffe sul calcolatore. Non sono calcolate eventuali tariffe speciali relative a promozioni o agevolazioni verso numerazioni dello stesso operatore. Tariffe valide a marzo 2006

Gli indirizzi dei gestori di telefonia mobile sono elencati nella seconda di copertina

3.1/B LA PORTABILITÀ DEL NUMERO TELEFONICO

Che cos'è la portabilità?

Di norma, una volta individuata la tariffa di telefonia mobile che interessa, l'utente si reca presso un rivenditore autorizzato Tim, Tre, Vodafone o Wind e si abbona secondo il profilo tariffario prescelto.

Ma se è già abbonato ad un operatore, come fa a cambiarlo mantenendo il proprio numero di telefono?

Con la cosiddetta portabilità del numero, in pratica un'operazione di trasferimento che implica una serie di attività sia da parte del vecchio che del nuovo gestore di telefonia mobile.

Per usufruire di tale opportunità, recatevi presso il rivenditore della società prescelta e fatevi consegnare il modulo di richiesta di portabilità del numero. Ricordatevi di consumare interamente la vecchia carta ricaricabile, poiché dopo il passaggio da una compagnia all'altra, il credito residuo col precedente gestore va perso. Al momento solo la società 3 permette di recuperare il credito residuo.

Il mercato dei cellulari, con un tasso di penetrazione del 119 % (ovvero molti utenti con più di un telefono), è ormai quasi saturo e quindi la portabilità del numero diviene determinante per mantenere una buona concorrenza tra le società di telefonia.

Il vero problema della portabilità sta nei tempi di attuazione. La fase di transizione per passare ad un nuovo operatore può durare anche 45 giorni, nonostante l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni abbia indicato in cinque giorni i termini del trasferimento! La lentezza delle transazioni pesa soprattutto sull'operatore 3, in quanto molti dei suoi telefoni funzionano solo con sim 3 e non possono essere utilizzati se il passaggio del numero da un altro operatore non è stato concluso.

Gli indirizzi dei gestori di telefonia mobile sono elencati nella seconda di copertina

Curiosità:

Rovinare la festa ai ladri di telefonini! Il codice imei

Potete individuare per tempo il codice IMEI e cioè il numero di serie identificativo del vostro telefonino, digitando sulla tastiera *#06#. Apparirà appunto questo codice composto da 15 cifre: scrivetelo e conservatelo. Nel caso di furto telefonate al vostro operatore e comunicateglielo. Il vostro telefono potrà essere completamente bloccato, anche se il ladro cambiasse la scheda SIM. In questo modo non recupererete probabilmente il vostro telefono, ma sarete sicuri che nessuno potrà usarlo. Se i venditori informassero tutti gli acquirenti di questa possibilità, il furto di telefonini diventerebbe inutile!

3.2 CODICE DI CONDOTTA PER L'OFFERTA DEI SERVIZI A SOVRAPPREZZO

Per proteggere i minori

Per proteggere i minori dai servizi a sovrapprezzo, quali Chat, suonerie, immagini a luci rosse e molti altri, i quattro gestori di telefonia mobile in Italia - TIM, VODAFONE, WIND e TRE - hanno firmato un apposito Codice di condotta. Tale documento, che segue l'esempio inglese relativo alla medesima problematica, prevede tra l'altro la costituzione di un Organo di garanzia deputato a vigilare sul corretto comportamento dei gestori. Il Codice dovrebbe garantire il pieno rispetto della tutela e della protezione dei minori salvaguardando però il diritto d'informazione e la libertà d'espressione. In base alle sue indicazioni, è vietata la pubblicità nei servizi destinati agli under 18 e si può limitare o perfino bloccare l'accesso a chat, suonerie, immagini e video a luci rosse. Per far scattare le restrizioni ai servizi normalmente erogati a sovrapprezzo, i genitori devono rivolgersi al proprio operatore telefonico. In ogni caso non dovranno cambiare sim o numero telefonico. È sufficiente richiedere la Carta dei servizi e procedere con il blocco.

Uno degli articoli più significativi del Codice recita:

"Gli aderenti si impegnano a fornire ai genitori e ai tutori gli strumenti per proteggere il minore dalla fruizione di servizi a contenuto sensibile. Tali strumenti devono poter consentire almeno una delle seguenti modalità di controllo:

- l'inibizione alla fruizione dei servizi in modalità permanente almeno per i contenuti sensibili su espressa richiesta dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare tale richiesta;
- l'apertura dell'accesso ai servizi previa espressa richiesta dei genitori, dei tutori, ovvero da parte delle persone che sono legittimate ad effettuare tale richiesta. Inoltre gli aderenti potranno offrire - anche a pagamento - l'accesso ai servizi in modalità controllata dall'utente, attraverso l'utilizzo di un codice personalizzato (PIN) reso disponibile solo ai genitori e ai tutori o alle persone legittimate ad effettuare tale richiesta ..."

Per conoscere le modalità di blocco, basta telefonare al numero clienti del proprio gestore telefonico. Per conoscere invece i contenuti del Codice di condotta si può consultare il sito internet delle compagnie telefoniche.

3.3 IL ROAMING INTERNAZIONALE

Che cos'è e come funziona

Quando andiamo all'estero, si pone il problema di usare il telefonino per comunicare con l'Italia oppure con le persone che viaggiano insieme a noi o che dobbiamo incontrare per lavoro. Grazie agli accordi delle società italiane con gli operatori esteri, oggi ciò è possibile in quasi tutto il mondo, posto che il nostro cellulare possa utilizzare la banda del paese che visitiamo (dunque che il paese usi la stessa banda utilizzata in Italia o che il nostro cellulare sia dual- o tri-band).

Quali sono i costi e come vengono ripartiti?

Sicuramente vi sarete accorti che la tariffa è molto più cara di quella addebitatavi abitualmente in Italia: questo perché devono essere remunerati sia l'operatore italiano, sia l'operatore straniero che vi permette di telefonare.

Sulla tariffa incide altresì il fatto che l'utente chiamato all'estero paga anche una parte dei costi di chi chiama!

Tutti e quattro gli operatori di telefonia italiani forniscono il roaming internazionale ai loro clienti.

Le modalità del servizio cambiano da gestore a gestore e a seconda del tipo di contratto stipulato (carta ricaricabile con addebito su carta di credito o abbonamento).

Quanto costa telefonare?

Prima di cercare la tariffa più adatta, valutate quanto tempo rimarrete all'estero. In certi casi può essere più conveniente comprare la scheda di un gestore locale, anziché attivare il roaming.

Detto questo, ogni gestore ha le sue regole.

Informazioni dettagliate al riguardo si trovano sui siti dei vari operatori.

Prima di partire per l'estero, ricordatevi di verificare l'esistenza di accordi di roaming internazionale nei paesi in cui vi recherete.

Consiglio ai genitori!

Quando andate in vacanza, controllate di tanto in tanto quanto e come i vostri figli usano il cellulare. Nel caso del roaming internazionale, può capitare che il servizio non sia addebitato subito sulla carta, traendo così in inganno l'utente che pensa di avere a disposizione ancora del credito! L'anno scorso sono giunte al Centro Tutela Consumatori Utenti miriadi di segnalazioni di utenti che si sono visti letteralmente "prosciugare" le ricaricabili una volta riattraversata la frontiera con l'Italia. Dunque attenzione! All'estero badate a come usate il cellulare segnandovi, più o meno, le chiamate effettuate e i servizi utilizzati.

È in previsione da parte della UE per fine 2006, primo trimestre 2007, un'abbattimento dei costi del roaming internazionale è una regolamentazione comune agli stati membri. Per ulteriori informazioni e un confronto tariffe: http://europa.eu.int/information_society/activities/roaming/index_it.htm

3.4 IL RECLAMO

Come presentare un reclamo a un gestore di telefonia mobile?

Come nel caso della telefonia fissa, la prima cosa da fare in caso di contestazioni è chiamare il servizio clienti del proprio operatore e far aprire un reclamo, segnandosi la data della chiamata e il nome dell'operatore con cui si è parlato. Se, come spesso accade, il call center non riesce a risolvere il problema, bisogna scrivere alla compagnia per e-mail o per fax. La compagnia dovrebbe rispondere entro 45 giorni.

Se anche la risposta al reclamo scritto non arriva o non vi soddisfa, potete rivolgervi all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, precisamente all'UGS (Unità per la gestione delle segnalazioni), con una richiesta per l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione di un servizio o far cessare forme di abuso, a cui va allegata copia dell'istanza di conciliazione che nel frattempo avrete proposto al gestore.

Mentre TIM, 3 e Vodafone hanno già avviato una procedura di conciliazione on-line, per le altre società bisogna rivolgersi al giudice di pace o ai Co.Re.Com (Comitati Regionali per le Comunicazioni, che però in Alto Adige non sono ancora operativi).

Per gli utenti Wind è utile rivolgersi ad un'associazione dei consumatori con cui questa società, pur senza avere attivato un organo di conciliazione, ha un canale privilegiato per la risoluzione delle controversie.

La conciliazione TIM

Dopo avere presentato reclamo a TIM attraverso i canali ordinari (Servizio Clienti 119 o lettera), il cliente che non sia soddisfatto della risposta deve compilare e inviare il Formulario Europeo di reclamo che induce l'Azienda a effettuare un'ulteriore verifica. TIM si impegna a dare una risposta entro 15 giorni dal ricevimento del formulario.

Il formulario può essere anche scaricato dalla home page www.tim.it. Dopo la compilazione va inviato, con allegata copia di un documento d'identità firmata in calce, all'indirizzo: TIM - AR/IA-RC - Segreteria di Conciliazione - Via Pietro De Francisci, 152 - 00165 Roma.

La conciliazione on-line di TIM è gratuita.

In alternativa ci si può avvalere dell'aiuto di un'associazione dei consumatori - in Alto Adige del Centro Tutela Consumatori Utenti - eventualmente scegliendo tra quelle che hanno aderito al protocollo con TIM. L'associazione interpellata provvederà a compilare on-line il Formulario Europeo e ad inviarlo via web a TIM.

Il cliente può esperire il tentativo di conciliazione solo dopo che la risposta di TIM al Formulario Europeo non lo abbia soddisfatto.

Per la lettera di reclamo si può utilizzare il modello generale disponibile nella sezione sulla telefonia fissa.

Consiglio:

Il Garante per la protezione dei dati personali con un Provvedimento del 16 febbraio 2006 ha stabilito che le società di telefonia mobile debbano predisporre, nell'ambito delle attivazioni di schede prepagate, specifiche procedure che permettano di rilevare tempestivamente intestazioni multiple di schede ad una medesima persona, almeno superiori a quattro (per le persone fisiche) o a sette utenze (per le persone giuridiche), autorizzando l'attivazione delle nuove schede con una procedura più accurata di verifica che accerti l'effettiva volontà dell'intestatario. E' un provvedimento importante, preso a seguito di varie segnalazioni riguardo l'attivazione, all'insaputa degli interessati, di schede prepagate (addirittura centinaia) e di cui gli intestatari venivano a conoscenza raramente o in casi limite e che hanno comportato conseguenze spiacevoli: in alcuni casi gli intestatari si sono trovati sottoposti ad indagini penali, con l'intercettazione di traffico telefonico della scheda falsamente intestata, oppure altre persone hanno utilizzato la loro scheda per attività criminose. Ora questa prassi non sarà più possibile. Ricordatevi che potete sempre richiedere al gestore di telefonia tutte le informazioni riguardo ai nostri dati, compresa la facoltà di sapere se ci sono più schede a noi intestate.



4.1 LA TV

I nuovi sistemi di comunicazione

Negli ultimi anni, le tecnologie della comunicazione si sono enormemente sviluppate in coincidenza con la crescente diffusione ed utilizzo delle tecnologie digitali in qualche modo legate ad internet. È perciò naturale che tale processo sia arrivato a coinvolgere anche il mezzo radiotelevisivo il quale, fino all'avvento della "rete delle reti", ha rappresentato il sistema di comunicazione di massa per eccellenza sia in termini di informazioni veicolabili che di velocità e fruibilità delle stesse. L'ulteriore sviluppo delle tecnologie legate alla telefonia ha completato, integrandolo, un vero e proprio processo di informatizzazione globale, con il risultato che oggi l'essere umano può, se pur con metodi, risultati e livelli di efficacia diversi, accedere ad un patrimonio di informazioni e comunicatività che ormai, salvo rare eccezioni comunque in via di eliminazione, copre il mondo intero. Ne consegue che l'ulteriore sviluppo di tale processo - sia per motivi di efficienza/efficacia che di economicità del sistema - punta verso la comunione e compartecipazione di tutti i mezzi di comunicazione sopra elencati, allo scopo di creare un unico sistema di comunicazione integrato. In altre parole, il sistema sta andando verso un processo di convergenza. In tale contesto il sistema digitale per le trasmissioni radiotelevisive, noto anche con gli acronimi DAB (Digital Audio Broadcasting) e DVB (Digital Video Broadcasting), rappresenta la nuova e necessaria frontiera per l'ingresso del mezzo radiotelevisivo nel processo di comunicazione convergente, almeno in ambito europeo.

Fonte: Commissione per l'assetto del sistema radiotelevisivo - Centro per gli studi economici comunicazioni - Il digitale terrestre locale fra nuovi scenari e opportunità di investimento

4.2 IL CANONE RAI

Istruzioni per l'uso

Il canone RAI è una tassa di possesso per qualunque apparecchio atto o adattabile alla ricezione delle trasmissioni televisive indipendentemente dalla qualità o dalla quantità del loro utilizzo.

La tassa è stata istituita con un regio decreto nel 1938. La Corte Costituzionale ha stabilito che la legge si riferisce alla capacità dell'apparecchio a ricevere. Questo significa che anche se l'apparecchio non è funzionante ma adattabile alla ricezione, il canone va pagato. La sentenza della Corte Costituzionale n. 284/02 recita infatti: "il presupposto dell'imposizione del pagamento del canone di abbonamento è unicamente la detenzione degli apparecchi televisivi, a nulla rilevando la circostanza che l'utente riceva o meno le trasmissioni del servizio pubblico".

Quando pagare

Il canone può essere pagato annualmente, semestralmente (o trimestralmente, quale rata dell'abbonamento semestrale).

Chi deve pagare

Chiunque sia in possesso di un televisore (per le radio non è più previsto alcun canone), a prescindere dal canale che si guarda o se si è abbonati a canali digitali come Sky Italia.

Per quanti televisori bisogna pagare

Qualsiasi sia il numero di televisori presenti in casa, si paga sempre e solo un abbonamento. Inoltre, il canone di abbonamento per la prima casa consente di tenere un altro televisore nella seconda casa senza pagare un ulteriore canone.

Come e quando si può disdire il contratto?

Il contratto può essere disdetto quando non si sia più in possesso di un televisore.

- L'abbonato che cede a terzi tutti gli apparecchi in suo possesso deve dare esatta comunicazione delle generalità e indirizzo del nuovo possessore.
- L'abbonato comunica di non essere più in possesso di alcun apparecchio fornendo adeguata spiegazione (ad es. per furto o incendio).
- La disdetta dell'abbonamento alla televisione comunicata entro il 31 dicembre dispensa dal pagamento del canone dal 1° gennaio dell'anno successivo.
- La disdetta dell'abbonamento alla televisione comunicata entro il 30 giugno dispensa dal pagamento del canone dal 1° luglio. Qualora l'abbonato abbia già corrisposto l'intera annualità, non è previsto per legge alcun diritto al rimborso.

- Poiché il pagamento trimestrale costituisce una rata del canone semestrale, non è possibile disdire l'abbonamento senza aver corrisposto almeno l'importo per il semestre.
- Per disdire l'abbonamento rimanendo in possesso del proprio televisore l'unica possibilità è il "suggellamento". Un funzionario della Rai dovrebbe venire a casa vostra e suggellare tutti gli apparecchi chiudendoli in appositi sacchi di juta e rendendoli così inaccessibili. Per richiedere il suggellamento bisogna pagare 5,16 euro tramite vaglia postale intestato alla SAT, indicando la causale "intendo far suggellare il televisore per il quale il numero di abbonamento è:.....", compilare la cartolina contenuta nel libretto contrassegnata dalla lettera D (barrando la casella relativa al suggellamento) e spedirla raccomandata assieme al vaglia postale e al libretto di abbonamento. Se non avete più il libretto fate come sopra e aggiungete una lettera raccomandata a.r. comunicando la disdetta e dichiarando di non essere più in possesso del libretto, allegando anche la ricevuta del vaglia. Termine per la richiesta del suggellamento: 31 dicembre di ogni anno.

Decesso dell'abbonato

In caso di decesso del titolare di abbonamento, gli eredi possono chiederne la disdetta allegando alla lettera il certificato di morte.

Nel caso di controllo di un funzionario RAI

Può capitare che un funzionario RAI suoni alla porta per verificare l'esistenza di un televisore in casa vostra. Non è obbligatorio farlo entrare, a meno che non esibisca un mandato firmato dall'Autorità Giudiziaria.

Inoltre, nessun funzionario può riscuotere direttamente denaro.

Indirizzi e numeri di telefono

Agenzia delle Entrate Ufficio Torino 1 - SAT Sportello Abbonamenti TV - Casella postale 22 - 10121 Torino. Telefono: 199123000 (numero a pagamento)

4.3 IL DIGITALE TERRESTRE IN ITALIA E IN ALTO ADIGE

A che punto siamo?

La televisione digitale terrestre (DVB-T) si basa su un sistema di diffusione che permette di ricevere i programmi via satellite con la tradizionale antenna televisiva, anziché con la parabola.

Per utilizzare questo sistema basta avere un "set top box" (o decoder) interattivo collegato alla presa dell'antenna e al televisore con un cavo scart (uguale a quello impiegato per il videoregistratore), nonché una presa telefonica che permette di usufruire appieno dei servizi interattivi.

Lo Stato italiano, primo fra tutti in Europa, aveva deciso inizialmente il passaggio definitivo alla tv digitale su tutto il territorio nazionale entro la fine del 2006. Difficoltà tecniche oggettive, come pure la mancanza di una vasta programmazione adatta al digitale, hanno però fatto slittare questa scadenza di almeno due anni.

Nessun altro paese europeo aveva scelto una data così vicina per il cosiddetto switch-off (ossia il passaggio definitivo dal sistema di trasmissione analogico a quello digitale). In Italia, invece, il termine del dicembre 2006 sancito per decreto aveva attivato tutta una serie di iniziative governative per l'acquisto del decoder con contributo statale. Tali iniziative sono state nel frattempo sospese, ad eccezione degli utenti di Valle d'Aosta e Sardegna. Queste due regioni saranno infatti le prime a passare definitivamente al digitale terrestre ancora nel 2006. Come già accennato, la transizione al digitale e quindi l'abbandono delle trasmissioni analogiche, dovrebbe completarsi nel resto del Paese entro il 31 dicembre 2008.

Quali vantaggi porterà il passaggio al digitale terrestre?

Anzitutto la moltiplicazione del numero di canali che possono essere trasmessi sulle stesse frequenze televisive già oggi utilizzate. Ogni singola frequenza utilizzata in modo analogico permette infatti di trasmettere un solo canale televisivo, mentre con il digitale si possono trasmettere audio e video insieme attraverso una codifica/decodifica numerica delle informazioni. Altro importante vantaggio del digitale applicato alle trasmissioni televisive è quello dell'interattività, attuabile attraverso un semplice telecomando.

A parte la possibilità di teleguidare o esprimere gradimento per l'una o l'altra trasmissione - possibilità che non riteniamo tra le più essenziali -, il fatto davvero interessante è che l'interattività potrà essere sfruttata dalle amministrazioni locali per offrire servizi di pubblica utilità ai cittadini.

Con il digitale terrestre, le nostre abitudini televisive cambieranno radicalmente (nel bene e nel male): dietro l'angolo ci sono infatti ulteriori estensioni delle tecnologie digitali come

la televisione palmare (televisione mobile in tecnologia DVB-H) e la televisione ad alta definizione (HDTV).

Il digitale terrestre: istruzioni per l'uso

Come verificare se il nostro Comune è coperto dal segnale digitale?

Collegandosi al sito www.dgtvi.it, sezione "Copertura", un motore di ricerca indica il livello di copertura del segnale digitale terrestre dei Comuni d'Italia.



Informazioni sulla copertura si ottengono anche nei punti vendita di decoder digitali o telefonando al numero **840.022.000 del Ministero delle Comunicazioni** (ad addebito ripartito con scatto alla risposta a carico del chiamante), **dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle 8.00 alle 20.00.**

Cosa mi serve per vedere la TV in digitale terrestre?

Serve un'apposita apparecchiatura di ricezione, il cosiddetto set top box, da collegare alla presa dell'antenna e al televisore mediante un cavo scart (la stesso impiegato per il collegamento del videoregistratore e del decoder satellitare).

Che cos'è esattamente un set top box (STB)?

Il set top box o decoder è un apparato che consente di ricevere il segnale digitale via terra e di utilizzare le nuove applicazioni associate ai programmi e ai canali televisivi. È dotato di un telecomando molto semplice, simile a quello che già conosciamo, con l'aggiunta di quattro tasti colorati per accedere ai nuovi servizi interattivi.

Dove posso acquistare un decoder?

I decoder per il digitale terrestre stanno comparando un po' alla volta sugli scaffali di tutti i negozi di apparecchiature elettroniche (televisori, videoregistratori, cellulari, lettori CD, lettori DVD, impianti HiFi, decoder satellitari ecc.).

Posso installarmi da solo un decoder?

La difficoltà di installazione è pari a quella di un normale televisore o un videoregistratore. Prima di comprare il decoder, è necessario accertarsi che la propria zona di residenza sia coperta dal segnale digitale. Se nonostante l'accertata copertura, si verificano problemi di ricezione del segnale, occorre interpellare un tecnico per verificare la correttezza dell'installazione e l'efficienza del proprio impianto di radiorecezione (antenna).

Come funziona il sistema qualora l'antenna sia condominiale?

Funziona come per l'antenna individuale, anche se naturalmente andrà osservato il regolamento di condominio per quanto riguarda gli interventi tecnici sulle parti comuni dell'impianto.

Dove posso trovare un tecnico?

In generale gli installatori che prima svolgevano gli interventi sull'impianto analogico e satellitare, dovrebbero avere già provveduto al proprio aggiornamento professionale. Esistono anche associazioni di categoria e scuole specializzate che mettono a disposizione elenchi dei tecnici qualificati.

Con la DTT posso usare il mio attuale videoregistratore?

Sì, a patto che il decoder sia dotato di una seconda presa scart. Il videoregistratore può essere allora collegato non al televisore, bensì a questa seconda presa. Vi sono poi altre modalità di collegamento che l'installatore dovrebbe essere in grado di suggerire ed effettuare.

Ho già un videoregistratore, un lettore DVD e un decoder satellitare. Come posso alloggiare l'ulteriore apparecchiatura rappresentata dal decoder per il digitale terrestre?

Questa situazione è tipica degli utenti aperti all'innovazione e alle nuove tecnologie. Naturalmente il possesso di varie apparecchiature non preclude l'aggiunta di un decoder per il DTT. Le modalità di collegamento dipendono dal numero di prese scart disponibili sul televisore e su ciascun apparato, nonché dalla priorità con cui si vuole che i vari segnali compaiano sul televisore. Un tecnico specializzato o un utente esperto saprà individuare la modalità di collegamento migliore.

Dove collocare il decoder?

Il più vicino possibile al televisore, avendo cura di lasciare sufficiente spazio per il passaggio dei cavi di collegamento (presa scart, alimentazione, collegamento alla linea telefonica), oltre che dell'aria.

Quanti televisori posso collegare ad un decoder per il DTT?

Il decoder dispone del collegamento per un solo apparecchio TV.

Come funziona l'interattività con la TV digitale?

Le funzioni di interattività della televisione digitale terrestre comportano un dialogo fra il decoder e un centro servizi. Il dialogo avviene solo quando si accede ad una funzione di interattività. Ciascuna funzione richiede pertanto la predisposizione di un collegamento fra il decoder e un centro servizi, chiamato "canale di interattività". Tale collegamento può essere effettuato tramite la normale linea telefonica di casa.

È indispensabile disporre di una linea telefonica?

Sì, al momento è indispensabile.

Posso usare il telefono mentre il decoder sta eseguendo un "collegamento di interattività"?

No, se si usa una linea telefonica normale. Per chi chiama il nostro numero, la linea risulterà occupata. Da parte nostra, sollevando il ricevitore del telefono possiamo disturbare il collegamento di interattività.

Posso collegare il decoder per il DTT alla parabola (impianto satellitare)?

Assolutamente no. Sono diversi sia la banda occupata dal segnale, sia il tipo di modulazione. Il risultato sarebbe uno schermo vuoto.

Quanti tipi di decoder esistono?

I decoder disponibili sul mercato sono di due tipi:

- decoder interattivi, dotati di uscita verso la rete telefonica, in grado di ricevere programmi televisivi e di utilizzare i nuovi servizi disponibili con la TV digitale.
- decoder non interattivi, detti anche zapper, in grado soltanto di ricevere i programmi televisivi.

La situazione in Alto Adige

In Alto Adige la struttura deputata a curare il passaggio al digitale terrestre è la RAS (Radiotelevisione Azienda Speciale; www.ras.bz.it). Per contatti si può telefonare al numero 0471 546666 oppure scrivere un'e-mail all'indirizzo info@ras.bz.it.

Programmi della RAS su DVB-T

Attualmente vengono irradiati i seguenti programmi su DVB-T:

ARD - Das erste	SF 1	SF zwei
-----------------	------	---------

Zone coperte con i programmi DVB-T della RAS

La RAS digitalizzerà le quattro reti tv analogiche in diverse fasi.

Nella prima fase verrà digitalizzato nella parte est del territorio il canale televisivo in tecnica analogica ARD e nella parte ovest del territorio il canale televisivo in tecnica analogica SF 1. In entrambi i casi il canale analogico verrà sostituito con i canali digitali SF 1, SF 2 e ARD.

Già da maggio 2005 è possibile ricevere al posto del canale analogico SF1 i canali digitali SF 1, SF 2 e ARD nella zona tra Bolzano e Merano e in parte della Val d'Ultimo.

Il 14.10.2005 è stata effettuata la digitalizzazione del canale analogico SF1 nelle aree di Bolzano e Merano, nonché in Bassa Atesina, Oltradige, Valle di Non, bassa Valle Isarco, Val di Pennes e Valdurna, sostituito dai canali digitali SF 1, SF 2 e ARD.

In futuro saranno digitalizzati gli impianti principali delle varie vallate estendendo poi il servizio anche agli impianti più piccoli. La conclusione di questa prima fase è prevista entro l'anno 2006. In una fase successiva verrà digitalizzato il ca-

nale ZDF. Infine saranno modificati in digitale entrambi i canali televisivi analogici dell'ORF.

Quali altri canali TV si possono già ricevere su DVB-T?

Oltre SF 1, SF 2 e ARD della RAS, che in certe zone sono già disponibili in digitale, è possibile ricevere anche programmi della RAI, di Mediaset, di VB33 e di altri gestori.

La radio

Attualmente si possono ricevere in digitale fino a 20 stazioni radio in quasi tutto il territorio provinciale (pari all'80 % della popolazione).

Tali stazioni sono:

Bayern 3 (hit-radio), Bayern 4 (musica classica), Bayern 5 (notizie 24 ore su 24), RadiJojo (per bambini), RAdio 1, RAdio 2, RAdio 3 e S-BZ RAI (Sender Bozen), ORF-Ö 1 (cultura), ORF-Ö 2 (Radio Tirolo), ORF-Ö3 (hit-radio), ORF-FM 4 (alternativo), SRG-Swiss Jazz (musica jazz 24 ore su 24), SRG-Radio Rumantsch (in lingua ladina), Bayern 2 (cultura) e Bayern 1.

Emittenti disponibili sul canale 12A RAI-RAS:

Radio 1	Radio 2
Radio 3	Sender Bozen
Bayern 3	Bayern 4
Bayern 5	RadiJojo

Questi sono i programmi sul canale 12D "RAS DAB 12D":

OE1	OE2 Radio Tirolo
OE3	Radio FM4
Bayern 1	Bayern 2
Radio Swiss Jazz	R. Rumantsch

Blocco 9D "DABMEDIA"

Radio 2000	Radio Gardëina
Radio Grüne Welle	Radio Holiday
NBC Rete Regione	Radio Tirolo
Südtirol 1	TeleRadio Vinschgau

La RAS, inoltre, sta realizzando una rete a copertura capillare per le radio private altoatesine sul canale 9D. Attualmente, dalla postazione principale "Penegal", vengono irradiate le seguenti stazioni radiofoniche per la zona di Bolzano e dintorni: Radio 2000, Radio Gherdeina, Radio Grüne Welle, Radio NBC, Radio Tirolo e Südtirol 1. Seguiranno Radio Holiday e Tele Radio Vinschgau.

Fonte: Radiotelevisione Azienda Speciale

4.4 LA TELEVISIONE SATELLITARE

Il caso Sky Italia

A fronte di un duopolio RAI-Mediaset riferito alla televisione analogica, nell'offerta di televisione satellitare esiste un vero e proprio monopolio gestito da Sky Italia.

Sky Italia è nata dalla fusione di Telepiù - società della francese Canal Plus (98 %) e della RAI (2 %) - e Stream, frutto di un'intesa del 1993 tra Telecom e Stet. Nel giugno 2000 le quote di Stream furono equamente suddivise tra Telecom e Sky Global Network (ex News Corp Europe); un anno dopo la società di Murdoch acquisì parte del pacchetto azionario di Telecom Italia diventando il socio di riferimento nella proprietà.

Infine, nel 2003, con l'acquisto di Telepiù da parte di Sky Global Network e la fusione con Stream, è nato il sostanziale monopolio gestito oggi da Sky Italia (80,1% Murdoch e 19,9% Telecom Italia).

L'operazione è stata autorizzata dalla Commissione Europea con l'esplicita richiesta di rispettare alcune condizioni fondamentali, prima fra tutte quella di mantenere aperto il mercato televisivo satellitare.

Purtroppo non è andata così: le pratiche amministrative al limite della correttezza continuano, e dubbia rimane la sostituzione "di imperio" dei decoder, operazione promossa ufficialmente per combattere la pirateria, in realtà per rinsaldare ulteriormente il monopolio.

Eppure esiste una delibera (n.278/04/CSP) in materia di carte dei servizi emanata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni dopo una gestazione durata quasi 2 anni. Secondo tale delibera, tutte le società che forniscono servizi di televisione a pagamento - in abbonamento come Sky o tramite carta prepagata come per il calcio offerto sul digitale da Mediaset e La7 - avrebbero dovuto redigere e pubblicare una carta dei diritti dell'utente con garanzie minime per il consumatore. Copia della carta dei servizi dovrebbe essere fornita agli abbonati contestualmente alla stipula del contratto. Il provvedimento dell'Autorità stabilisce inoltre che i servizi devono essere offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute a interventi di manutenzione e riparazione. La norma estende l'obbligo di conciliazione delle controversie innanzi ai Co.Re.Com anche alle società che forniscono servizi di pay-tv e riconosce il diritto di recesso dell'utente. A tutt'oggi Sky ha completamente disatteso questa delibera, infischiosene delle regole e approfittando della sua posizione monopolistica.

Ecco allora alcune informazioni fornite da Adiconsum e Movimento di Difesa del Cittadino che possono aiutare a scegliere se sottoscrivere un abbonamento alla televisione a pagamento.

1. Il decoder fornito da Sky non permette il libero e totale accesso ai programmi radiotelevisivi provenienti dal satellite (ne consente solo 300 su 600 disponibili!).

Sky ha il pieno controllo del sistema operativo del decoder, che modifica senza il consenso degli utilizzatori. Chiunque voglia accedere alla totalità dei programmi via satellite deve necessariamente acquistare un altro decoder, che però non può ricevere i canali Sky. Prima di avviare qualunque tavolo di confronto, le Associazioni dei consumatori hanno chiesto a Sky di modificare il proprio sistema operativo privandolo di qualsiasi limitazione e garantendo così il diritto costituzionale di accesso all'informazione attraverso la libertà di scelta.

2. Il decoder non è gratuito come pubblicizzato sui manifesti e negli spot in tv. È solo in comodato d'uso gratuito per la durata dell'abbonamento ad almeno 3 pacchetti. A tale riguardo l'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato, sollecitata dai consumatori, ha attivato una procedura per pubblicità ingannevole.

3. La licenza per l'utilizzo del sistema di codifica Videoguard della società NDS, controllata al pari di Sky Italia srl dalla multinazionale The News Corporation Ltd, viene concessa solo ai costruttori scelti dall'emittente per costruire i propri decoder. Tale decisione è contraria alle disposizioni della Commissione Europea. La conseguenza è l'impossibilità di acquistare nei negozi moduli mobili NDS da inserire nei decoder Common Interface (predisposti a vari accessi condizionati) e nei decoder con caratteristiche tecniche evolute che permetterebbero la visione della pay-tv italiana. Così viene di fatto impedita la libertà d'acquisto.

4. Sky non si è dotata di una Carta dei servizi. Gli abbonati, dopo l'acquisto, non hanno nessuna garanzia sulla qualità e i tempi dei servizi forniti. Inoltre non sono previste modalità per la risoluzione bonaria delle controversie, né rimborsi per l'interruzione o il difetto dei servizi erogati.

5. Le clausole contrattuali non tengono in debito conto i diritti dei consumatori previsti dal Codice del consumo (D.leg.vo n. 205/2005). Una relazione dettagliata in merito agli articoli vessatori presenti nel contratto (vedi ad esempio la garanzia disattesa) è stata pubblicata e consegnata all'Autorità garante per le comunicazioni.

6. Alla luce di tutto ciò, si raccomanda di leggere sempre il contratto prima di abbonarsi, soprattutto se l'abbonamento avviene per internet o per telefono.

7. Il servizio clienti telefonico è a pagamento. Qualsiasi disservizio tecnico o amministrativo necessita di un contatto telefonico, il più delle volte con lunghe attese (e costi a proprio carico) e senza risoluzione del problema esposto.

8. Sky è l'unica pay-tv satellitare. Molti dei contenuti che trasmette cominciano però ad essere visibili anche con altri sistemi (banda larga, digitale terrestre, cavo telefonico). Prima di decidere, conviene quindi verificare se la propria città sia raggiunta da tali tecnologie.

Non accettate passivamente disservizi o altre vessazioni che ritenete tali. Per risparmiare sulla bolletta telefonica, visto che il servizio clienti Sky è a pagamento, mandate una lettera o un fax specificando bene il problema e indicando un termine massimo per la risposta da parte della Società. Quando il problema consista nella mancata visione dei canali, sospendete il pagamento (ovviamente inviando alla Società una raccomandata di spiegazione).

Curiosità

Sul mercato altoatesino si sta affacciando anche Fastweb, società già presente in Italia che offre su proprie reti servizi integrati di internet, televisione digitale e telefonia. Potrebbe essere un'alternativa al satellitare in monopolio di Sky Italia. In ogni caso, prima di decidere controllate copertura, convenienza e prezzi, e soprattutto leggete bene il contratto e le modalità di accesso e di accesso!!!

5.1 TELECOMUNICAZIONI E LA SALUTE

Tecnologie wireless e inquinamento elettromagnetico

L'inquinamento di natura elettromagnetica, vale a dire quello prodotto da una miriade di apparecchi e tecnologie che l'uomo ha sviluppato a partire dalla scoperta dell'energia elettrica, è stato e rimane oggetto di numerosissimi studi e valutazioni circa le sue implicazioni sulla salute umana.

Se per quanto riguarda la componente cosiddetta di bassa frequenza, cioè quella direttamente connessa al trasporto e all'impiego dell'energia elettrica, questo tipo di inquinamento può dirsi ormai ben conosciuto e analizzato dal mondo scientifico, l'attenzione e la preoccupazione rivolte invece alla sua componente di alta frequenza, ossia quella di più recente manifestazione e legata all'enorme diffusione di tecnologie senza fili per la trasmissione di informazioni e dati, vede coinvolta solo una parte dei ricercatori e sembra incontrare poco interesse anche da parte dei mezzi di comunicazione e degli stessi utenti di tali tecnologie.

Eppure non mancano prese di posizione autorevoli e studi ampiamente documentati che dimostrano come la minaccia di tale forma di inquinamento per l'uomo e per la vita in generale sia da considerare con la massima attenzione. Ciò che in definitiva è stato ormai chiarito senza ombra di

dubbio è che l'essere umano, per le sue caratteristiche costitutive, rappresenta una formidabile antenna ricevente per tutte le radiazioni comprese nello spettro di frequenza che oggi si utilizza per la comunicazione senza fili. Gli scienziati che si sono occupati del fenomeno hanno inoltre evidenziato come la digitalizzazione dei segnali radio, vale a dire l'invio di pacchetti di informazioni attraverso l'etere (fino a pochi anni fa limitato alle sole applicazioni radar), disturbi in modo particolare il funzionamento di alcuni ormoni e la comunicazione tra le cellule del corpo umano.

Nonostante tali evidenze, il mercato dei prodotti che impiegano tecnologie wireless è in grandissima espansione, e si va allargando il ventaglio dei comparti ai quali esse offrono nuove applicazioni o la sostituzione di tecniche "superate".

Se il grande boom ha dapprima riguardato la creazione di possibilità di comunicazione di massa laddove ciò non era ancora possibile, vale a dire all'aperto, in montagna, nelle zone non densamente abitate, lungo le vie di comunicazione, offrendo un apparecchio telefonico mobile che con il tempo è stato sempre più miniaturizzato, ora il mercato delle comunicazioni punta a sostituire i prodotti tradizionali con altri caratterizzati dalla mancanza di un collegamento fisico, cioè del filo.

Sono nate così innumerevoli applicazioni: dal telefono cordless casalingo alla predisposizione di reti informatiche wireless, all'interno e all'esterno di edifici. Un esempio recente è dato dal Comune di Roma, dove ora nei parchi delle principali ville romane è possibile navigare in internet senza fili. O ancora, applicazioni meno eclatanti, ma importanti per la grande diffusione che stanno avendo: pensiamo ai mouse e alle tastiere per computer senza cavi, agli impianti di allarme e antincendio oggi realizzabili senza la noia della posa di cavi, e così via.

Al tempo stesso, l'apparecchio telefonico mobile si arricchisce di servizi e gadget che servono ad impreziosirlo e a renderlo sempre più attraente: giochi, lettori di brani musicali, fotocamere, registratori...

Nell'autunno 2005 l'Ordine dei medici austriaco ha pubblicato un appello che invita gli adulti e soprattutto i giovani alla massima cautela nei confronti di queste tecnologie, nonché all'uso delle alternative tradizionali ogni qualvolta sia possibile, anche se ad un costo superiore. Prima di questo invito, centinaia di medici in tutta Europa avevano sottoscritto l'Appello di Friburgo, chiedendo un ritiro di molte applicazioni wireless o perlomeno una moratoria da applicare fino a quando non saranno definitivamente chiariti i rischi per la salute umana.

La principale richiesta è però quella di un'inversione dell'onere della prova: chi vuole introdurre sul mercato un nuovo prodotto dovrebbe prima dimostrare che esso non presenti alcun rischio per la salute umana, né a breve, né tantomeno a medio e lungo termine!

5.2 INQUINAMENTO ELETTROMAGNETICO

Come difendersi?

Difendersi dalle radiazioni ad alta frequenza (HF) non è affatto semplice, mentre per la bassa frequenza (LF; vedi "Konsuma n. 7") si ottengono già risultati apprezzabili aumentando la distanza dalla fonte.

Cerchiamo comunque di individuare alcuni accorgimenti utili:

- evitare nella propria abitazione qualsiasi apparecchio trasmittente senza filo, dal telefono cordless al babyphone, dall'antifurto alla stazione meteo con sensori esterni senza cavo;
- per comunicazioni quando si è fuori casa, avvalersi dei telefoni pubblici, chiedendo anche di far (re)introdurre questi apparecchi nei luoghi solitamente frequentati (posto di lavoro, mensa, bar, centro sportivo, ...);
- ogni comunicazione mobile aumenta l'esposizione delle persone residenti nei pressi degli impianti di trasmissione, e giustifica l'installazione di nuove antenne;
- limitare le chiamate con il telefonino ai casi di assoluta necessità e urgenza, e concludere brevemente la conversazione. Gli auricolari hanno senso solo se collegati via cavo, ma non dovrebbero indurci ad allungare la conversazione. Spegnerne completamente l'apparecchio dopo l'uso;
- non utilizzare il telefonino sui mezzi di trasporto, perché in tal caso la trasmissione avviene a potenze superiori. Inoltre si aumenta l'esposizione involontaria degli altri passeggeri alle radiazioni;
- se si utilizza un telefonino, mantenere una distanza di rispetto di almeno due metri dalle altre persone;
- l'invio di un messaggio (SMS) è più veloce e dunque causa un inquinamento più contenuto rispetto ad una conversazione telefonica. Restano validi gli altri consigli qui riportati, e pertanto è bene che l'apparecchio sia tenuto il più possibile lontano dal corpo e lontano da altre persone;
- tenere lontani bambini e ragazzi da questa tecnologia, prima di tutto attraverso l'esempio;
- agire anche nei luoghi di lavoro, di istruzione e di svago per arginare l'impiego di mezzi di comunicazione o di controllo senza fili;
- telefonare meno significa anche contribuire a limitare il numero delle antenne;
- navigare in internet esclusivamente con impianti realizzati su rete fissa;
- organizzare la giornata con un certo anticipo, concordando impegni e appuntamenti attraverso il

telefono fisso;

- tenere presente che anche altri apparecchi, come le lampade a risparmio energetico, provocano inquinamento elettromagnetico ad alta frequenza.

Gran parte di questi consigli è tratta dalle linee guida emanate dall'Ordine dei medici austriaco nell'agosto 2005.

6.1 IL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA

Liberalizzazione del mercato: non ancora per tutti!

Da qualche anno si sente parlare di mercato libero o di liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica. Significa che ognuno di noi può acquistare l'energia elettrica da chi gli pare? La risposta è no, almeno per i clienti domestici, cioè coloro ai quali la presente guida è rivolta. Il mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica è in una fase di liberalizzazione. Mentre già dal 1 luglio 2004 tutti i clienti cd. non domestici (le aziende) sono liberi di mantenere un contratto di fornitura con il distributore locale oppure di scegliere un fornitore diverso (mercato libero), tutti i clienti cd. domestici - le utenze private - sono per il momento ancora "vincolati" (mercato vincolato), possono cioè servirsi solo del distributore locale. Solo con il 1 luglio 2007 e a meno di proroghe anche i clienti domestici potranno scegliere il fornitore che preferiscono. La liberalizzazione del mercato sarà allora completata.

Gli attori del mercato "vincolato"

- **Clienti finali** (sia quelli domestici che quelli non domestici che non aderiscono al mercato libero): acquistano dal distributore locale l'energia elettrica necessaria per i propri consumi (uso domestico o attività);
- **Distributori**: sono le aziende che allacciano alla rete i clienti che ne fanno richiesta, trasportano sulle proprie reti l'energia dei venditori e la consegnano ai clienti; vendono l'energia ai clienti del mercato vincolato, dopo averla acquistata dall'Acquirente Unico;
- **Acquirente Unico**: è una società che garantisce ai clienti del mercato vincolato la fornitura di energia elettrica, acquistandola presso la Borsa elettrica o direttamente dai produttori o tramite importazione dall'estero (l'Italia importa ca. il 16% del proprio fabbisogno elettrico); l'Acquirente Unico garantisce la cd. **tariffa unica nazionale**.
- **L'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG)**: ha

compiti di regolazione e di vigilanza dei due mercati, elettrico e del gas.

Come si forma il prezzo dell'energia per i clienti vincolati

In estrema sintesi il prezzo finale dell'energia copre una lunga serie di cd. "componenti tariffarie" che si possono così elencare:

- **Oneri generali o per il funzionamento del sistema elettrico**; si tratta delle componenti dette A, MCT e UC e che vengono indicate in dettaglio in calce alla bolletta. Vengono aggiornate periodicamente dall'AEEG e costituiscono una parte non indifferente del prezzo finale dell'energia.
- **Costi di approvvigionamento e di vendita**; tale parte di tariffa viene aggiornata ogni tre mesi dall'AEEG.
- **Costi di trasmissione** (costi di trasporto dell'energia sulla rete).
- **Costi di distribuzione** (costi di trasporto dell'energia sulle reti di distribuzione locale).
- **Costi di misura** (costi di installazione e manutenzione dei contatori).
- **Imposte**: di consumo (imposta erariale e addizionale comunale) e imposta sul valore aggiunto (10%).

6.2 LA VENDITA DELL'ELETTRICITÀ

Il contratto e le principali condizioni contrattuali di vendita

Il contratto di fornitura dell'energia elettrica

Per avere l'allacciamento alla rete elettrica e quindi poter disporre di elettricità nella propria abitazione bisogna stipulare un contratto di somministrazione con il distributore di zona (ENEL - AE - Aziende Municipalizzate ecc...). Per attivare il contratto bisogna recarsi personalmente presso gli uffici dell'azienda distributrice e stipulare un accordo scritto oppure collegarsi con il sito dell'azienda e stipularlo on-line.

A cosa far attenzione quando si stipula un contratto di fornitura di energia.

1. Bisogna innanzitutto indicare se si tratta di "uso domestico" o altro uso dell'utenza.
2. Bisogna poi fare attenzione alla **potenza impegnata**, cioè alla quantità di energia che viene messa a disposizione sull'impianto di casa vostra; quella normale e maggiormente richiesta fra i clienti domestici è di 3 kW (in realtà il fornitore deve mettere a disposizione del cliente una potenza di almeno 3,3 kW).
3. Bisogna infine indicare **se si possiede la residenza** nel-

l'immobile: bisogna quindi chiaramente esporre al distributore se si tratta di "prima casa" (si paga di meno) oppure di seconda abitazione (si paga di più).

Attenzione perché da tutti questi elementi dipendono sia i costi di attivazione dell'utenza, sia i costi fissi e le tariffe che si dovranno in seguito pagare in bolletta!

Principali condizioni contrattuali di vendita (settore energia elettrica/mercato vincolato - Delibera AEEG n.200/99)
La Delibera n.200/99 dell' AEEG ha definito le condizioni contrattuali minime garantite a tutti i clienti vincolati, lasciando liberi gli esercenti di offrire condizioni di fornitura migliori rispetto a quelle regolamentate.

Vediamo in sintesi le più importanti:

Clausola	Contenuto minimo
Frequenza di lettura contatore	<ul style="list-style-type: none"> • Un tentativo di lettura almeno una volta all'anno per clienti con potenza impegnata fino a 30 Kw • L'impresa deve mettere a disposizione un sistema di cd. autolettura del contatore • Se questa modalità non è disponibile, la lettura deve avvenire almeno ogni sei mesi
Periodicità di fatturazione dei consumi	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno bimestrale per i clienti per usi domestici e per usi non domestici con potenza impegnata fino a 30 kW
Modalità di calcolo dei consumi	<ul style="list-style-type: none"> • Eventuali variazioni tariffarie devono essere imputate su base giornaliera (cd. criterio del pro-die) • Eventuali conguagli devono essere effettuati sulla prima bolletta utile
Modalità di pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • La bolletta deve contenere la data di emissione ed il termine di scadenza per il pagamento • Il termine di pagamento non può essere precedente al ventesimo giorno successivo alla data di emissione • L'impresa deve offrire almeno una modalità di pagamento gratuito
Morosità - ritardi nei pagamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Al cliente che non paga nei termini indicati l'impresa può richiedere interessi di mora non superiori al T.U.S. (tasso ufficiale di sconto) + 3,5% • Ai clienti morosi che nei due anni precedenti hanno sempre pagato la bolletta nei termini possono essere imputati solo gli interessi legali per i primi 10 giorni di ritardo • L'impresa può richiedere il pagamento delle spese postali inerenti i solleciti di pagamento
Sospensione della fornitura per morosità	<ul style="list-style-type: none"> • In caso di mancato pagamento l'impresa deve comunicare per lettera raccomandata il termine ultimo per il pagamento, in mancanza del quale procederà al distacco della fornitura, indicando il numero di giorni tra tale termine e l'intervento del distacco • Nessun distacco può essere effettuato se l'impresa non ha inviato la comunicazione per lettera raccomandata • Il distacco non può essere effettuato (salvo il caso di furto di energia o di pericolo oggettivo) in caso di forniture di energia elettrica per il funzionamento di apparecchi di cura ed in ogni caso nelle giornate di venerdì, sabato e festivi • L'impresa può richiedere il pagamento del costo sostenuto per la disattivazione e riattivazione in caso di distacchi per morosità

Ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del contatore	<ul style="list-style-type: none"> • In caso di malfunzionamento accertato del contatore, la ricostruzione dei consumi deve partire dal momento in cui è determinabile il malfunzionamento o se tale momento non determinabile con certezza risalire al più per un anno dalla verifica del contatore • Il cliente ha tempo 30 giorni per presentare proprie controdeduzioni alla ricostruzione dei consumi e non può essere distaccato fino al momento di risoluzione della controversia
Rateizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • In caso di conguagli superiori al 150% dell'addebito medio (clienti domestici) l'impresa deve concedere la rateizzazione del pagamento delle bollette di conguaglio

Fonte: delibera AEEG 30 dicembre 1999, n. 200 - valgono comunque le condizioni indicate nella delibera

6.3 IL COSTO DELL'ELETTRICITÀ

Le tariffe

La tariffa obbligatoria

L'attuale normativa in materia di tariffe del settore elettrico prevede l'obbligo da parte di tutte le imprese di distribuzione di offrire ai clienti tariffe fissate dall'Autorità sulla base dei costi riconosciuti alle imprese per la fornitura dell'energia elettrica e associate a condizioni di fornitura e livelli di qualità regolati dall'Autorità stessa. Tali tariffe obbligatorie sono:

La tariffa D2: è la tariffa applicata ai contratti stipulati nelle abitazioni di residenza con impegno di potenza non superiore ai 3 kW (quasi tutte le utenze domestiche). La componente tariffaria relativa all'energia consumata dal cliente è articolata per fasce di consumo: il costo dell'energia cresce al crescere dei consumi **restando contenuto per i consumi che non superino i 225 kWh mensili (2700 kWh ca. all'anno).**

La tariffa D3: è la tariffa applicata ai contratti stipulati nelle abitazioni di residenza con impegno di potenza superiore a 3 kW e a quelli stipulati per le abitazioni non di residenza (secondo case). La componente tariffaria relativa all'energia consumata **non** è articolata per fasce di consumo.

Come è articolata la tariffa

La spesa annua di energia elettrica per cliente, al netto delle imposte, nella tariffa risulta così articolata:

- **Corrispettivo fisso** in centesimi di Euro per punto di prelievo all'anno +
- **Corrispettivo di potenza** in centesimi di Euro/kW di potenza impegnato +
- **Corrispettivi di energia** in centesimi di Euro/kWh

TARIFFA D2

- per clienti domestici residenti
- con potenza impegnata fino a 3 kW
- al netto delle imposte

ANNO 2006

Corrispettivo di energia Euro/kWh	I trimestre gennaio-marzo
fino a 900 kWh/anno	0,0795
da 901 a 1800 kWh/anno	0,0988
da 1801 a 2640 kWh/anno	0,1426
da 2641 a 3540 kWh/anno	0,2290
da 3541 a 4440 kWh/anno	0,2103
oltre 4440 kWh/anno	0,1426
Corrispettivo di potenza Euro/kW/anno	6,24
Corrispettivo fisso Euro/anno	1,92

ANNO 2005

Corrispettivo di energia Euro/kWh	I trimestre gennaio-marzo	II trimestre aprile-giugno	III trimestre luglio-settembre	IV trimestre ottobre-dicembre
fino a 900 kWh/anno	0,0707	0,0723	0,0717	0,0761
da 901 a 1800 kWh/anno	0,0899	0,0916	0,0911	0,0954
da 1801 a 2640 kWh/anno	0,1301	0,1326	0,1337	0,1402
da 2641 a 3540 kWh/anno	0,2137	0,2169	0,2191	0,2272
da 3541 a 4440 kWh/anno	0,1950	0,1982	0,2004	0,2085
oltre 4440 kWh/anno	0,1301	0,1326	0,1337	0,1402
Corrispettivo di potenza Euro/kW/anno	6,24			
Corrispettivo fisso Euro/anno	1,92			

(Fonte: sito Autorità Energia Elettrica e Gas)

TARIFFA D3

per clienti domestici:

- residenti con potenza impegnata superiore a 3 kW
- non residenti
- al netto delle imposte

ANNO 2006

I trimestre gennaio-marzo	
Corrispettivo di energia Euro/kWh	0,1426
Corrispettivo di potenza Euro/kW/anno	15,48
Corrispettivo fisso Euro/anno	26,40

ANNO 2005

	I trimestre gennaio-marzo	II trimestre aprile-giugno	III trimestre luglio-settembre	IV trimestre ottobre-dicembre
Corrispettivo di energia Euro/kWh	0,1301	0,1326	0,1337	0,1402
Corrispettivo di potenza Euro/kW/anno	15,48			
Corrispettivo fisso Euro/anno	26,40			

Le tariffe ulteriori (o alternative)

In alternativa alle tariffe tradizionali D2 e D3, dal 1. gennaio 2001 le aziende distributrici **possono offrire** una gamma di opzioni tariffarie "ulteriori", tra cui il cliente può scegliere. Le opzioni tariffarie ulteriori possono essere offerte a fronte dell'erogazione di servizi elettrici diversi da quelli associati alle tariffe obbligatorie fissate dall'Autorità (D2 e D3) o, a parità di servizio reso, essere caratterizzate semplicemente da una diversa combinazione dei corrispettivi fisso, di potenza e di energia.

A titolo di esempio:

- l'applicazione di sconti sul prezzo dell'energia per determinate forniture di potenza;
- la fornitura di un servizio elettrico di qualità superiore, ad esempio in termini di garanzia di livelli di continuità più elevati di quelli minimi imposti dall'Autorità;
- la garanzia di modalità di lettura o di fatturazione dei consumi personalizzate;
- l'offerta di tariffe multiorarie, biorarie o weekend (vedi ad es. l'ampia gamma di tariffe proposte da ENEL - vedi sito <http://www.prontoenel.it>).

Le tariffe alternative più diffuse sono quelle serali con sconti sui consumi concentrati fuori dall'orario lavorativo, che si colloca fra le 19.00 fino alle 7.00 di mattina. Parimenti un altro tipo di opzione diffusa è quella dello sconto sui consumi effettuati nei weekend. Da ultimo vi sono opzioni che puntano sulla semplificazione del conteggio (vedi ad es. la tariffa a forfait Una di Enel), adatta a chi usa poco la luce e che prevede un costo a forfait.

Nota critica del CTU: a quando le tariffe biorarie e notturne per tutti in Alto Adige?

Per quanto riguarda le utenze private, l'Italia ha le tariffe energetiche più alte d'Europa: paghiamo infatti il 40 % di più che in Austria, Olanda, Francia, Irlanda e Spagna, e addirittura il doppio rispetto alla Svezia!. In effetti l'Italia si pone nettamente ai vertici della classifica dei prezzi per l'elettricità, con 14,46 cent/kWh rispetto a una media europea pari a 10,38 cent. Le nuove riduzioni previste nelle ore notturne e nei fine settimana - vedi ad esempio quelle proposte da ENEL Distribuzione - darebbero la possibilità di risparmiare qualche cosa anche sulla bolletta elettrica. Una

possibilità negata ancora a tutti gli utenti della provincia di Bolzano, vuoi perché la distribuzione dell'energia elettrica in Alto Adige è in mano ancora a pochi gestori, che detengono di fatto una posizione di monopolio sul mercato (l'80% ca di questo mercato in Alto Adige è, infatti, in mano a due distributori, Azienda Energetica Spa ed Enel Distribuzione Spa), vuoi perché molti gestori dormono o fanno orecchie da mercante sul tema, antepoendo di fatto i propri interessi a quelli dei consumatori e ritardando l'introduzione degli appositi contatori elettronici.

Ci si chiede: a quando dunque le tariffe biorarie e notturne per tutti anche in Alto Adige?

Siti di interesse:

Autorità Energia Elettrica e Gas - www.autorita.energia.it

Azienda Energetica Spa/Etschwerke AG - www.ae-ew.it

Enel Spa - www.prontoenel.it

ASM Bressanone Spa/Stadtwerke Brixen AG - www.swb.it

Consigli per il risparmio di energia

- **Acquistare gli apparecchi a maggior risparmio di energia:** quando si decide di acquistare lavatrici, lavastoviglie e frigoriferi attenzione alle etichette e in particolare ai simboli che indicano il risparmio energetico (A, B ecc...).
- **Frigoriferi:** attenzione perché sono divoratori di energia - vanno posizionati lontano da fonti di calore; non superare i livelli di raffreddamento consigliati; attenzione che le porte siano spesse e le guarnizioni in ordine; aprire per poco tempo l'apparecchio; far raffreddare i cibi e le bevande calde prima di metterle in frigo; durante i periodi di assenza (ferie) liberare il frigo e staccare la presa.
- **Cucina - piano cottura elettrico:** per circa 20 minuti dopo l'effettivo utilizzo emana ancora calore; spegnete dunque il piano cottura anche prima di aver terminato la cottura dei cibi.
- **Cucina - coperchi per pentole:** un coperchio sulla pentola riduce di un quarto il consumo di energia. Ancora meglio sono le pentole a pressione: si risparmia fino al 50% di energia.
- **Cucina - cucinare con poca acqua:** spesso è sufficiente una piccola quantità d'acqua per cuocere certi tipi di verdure.
- **Cucina - forno a microonde:** utilizzarlo solo per piccole porzioni di cibo. Già per due porzioni un forno a microonde consuma più energia di un piano di cottura elettrico - utilizzare questo forno per lo scongelamento non è quindi consigliato.
- **Bagno:** meglio la doccia che la vasca da bagno - si risparmia energia ed acqua! Il riscaldamento dell'acqua fa consumare un sacco di energia - utilizzare i riduttori di acqua: fanno risparmiare acqua fino al 50%
- **Bucato:** evitare gli asciugatoi elettrici - per asciugare i panni utilizzare vento e sole. Gli asciugatoi elettrici sono divoratori di energia.
- **Bucato:** lavatrici - evitare prelavaggi e ad alte tempera-

ture - a 60 gradi si risparmia un 50% di energia rispetto al lavaggio alla massima temperatura - a 60 gradi viene eliminata la gran parte degli agenti patogeni.

- **Luci accese:** lampadine a basso consumo - sono un po' più care ma durano più a lungo e consumano meno energia delle normali lampadine. Attenzione: spegnerle e accenderle in continuazione può danneggiarle!
- **Luci spente:** se possibile spegnere tutte le lampadine normali che non necessitano di stare accese (il 90% dell'energia consumata se ne va come calore prodotto); le lampadine tradizionali vanno installate in quei locali dove la luce rimane accesa per poco tempo oppure dove si accende e si spegne spesso.
- **Evitare gli accumulatori:** gli apparecchi collegati direttamente alla rete consumano meno energia di quelli alimentati con accumulatori.
- **Uffici - PC:** spegnete il monitor quando non lo utilizzate - i monitor a cristalli liquidi consumano meno di quelli vecchio tipo.

Dove si consuma più energia?

	Famiglia di 2 pers.	Famiglia di 4 pers.
Acqua calda (bagno)	780*	1390
Apparecchiatura di uso domestico (radio - fon - aspirapolvere ...)	450	690
Stufa elettrica	410	600
Congelatore	360	435
Frigorifero	320	370
Acqua calda (cucina)	300	440
Asciugatoi	235	480
Illuminazione	295	450
Lavastoviglie	210	340
Lavatrice	140	300
Televisore	140	190

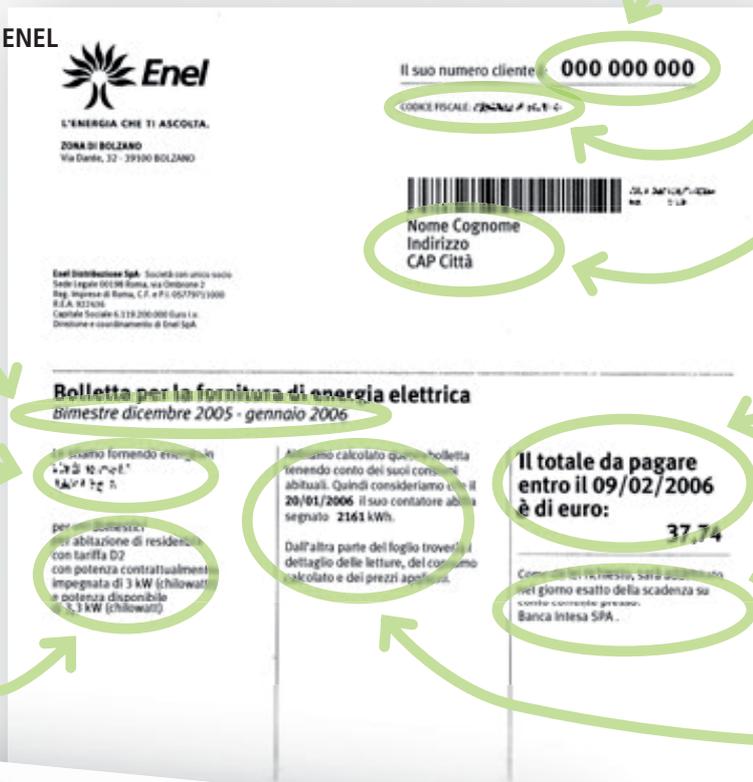
*Consumo in chilowattora (kWh) all'anno

Fonte: Bund der Energieverbraucher

6.4 QUANDO SI DEVE PAGARE:

La bolletta

LEGENDA DELLA FATTURA ENEL



È il **numero cliente** ed individua la fornitura da parte di ENEL Distribuzione

Codice fiscale del titolare del contratto di fornitura

Nominativo del titolare del contratto di fornitura ed il recapito della bolletta

Periodo cui si riferisce la fatturazione

Indirizzo di ubicazione della fornitura di energia elettrica

In questo campo sono indicati: a) la tipologia di utenza (es. usi domestici) b) l'opzione tariffaria prescelta dal cliente (es. D2) c) la potenza impegnata (3 kW) e la potenza disponibile (3,3 kW)

Importo da pagare e data di scadenza

Indicata la **modalità di pagamento**

Sono indicati in sintesi: le letture rilevate/ i consumi calcolati / gli eventuali addebiti/accrediti (per il dettaglio vedere oltre)

La quota fissa è una componente tariffaria annua, addebitata in quote mensili

È una componente tariffaria proporzionale alla potenza impegnata, addebitata in quote mensili

La tariffa applicata è il prezzo dell'energia suddiviso in "sottoblocchi", corrispondenti ai diversi periodi tariffari (trimestri) - Ogni sottoblocco si articola in scaglioni di consumo. I consumi sono addebitati secondo il criterio del pro-die

Per ciascun **tipo di imposta** (erariale, addizionali enti locali) sono indicati il numero degli scatti assoggettati, le aliquote corrispondenti e gli importi relativi (parziali e totali)

La legenda è stata curata grazie anche alle informazioni tratte dal sito ENEL:

<http://www.enel.it/eneldistribuzione/bolletta/index.htm>

LE LETTURE E I CONSUMI RILEVATI O CALCOLATI IN DETTAGLIO

Data	Consumo kWh	Importo
ultima rilevata 20/01/2006	2161	
ultima letta 11/12/2005	0	
Milionesimo calcolato che in 405 giorni ha abbia consumato kWh	2161	

IL COSTO DELLA SUA BOLLETTA IN DETTAGLIO

Data	Consumo kWh	Tariffa	Importo
01/01/2005 al 31/03/2005	222	0,070700	15,55
01/04/2005 al 30/06/2005	224	0,072300	16,20
01/07/2005 al 30/09/2005	227	0,071700	16,28
01/10/2005 al 31/12/2005	227	0,074100	16,81
01/01/2006 al 20/01/2006	49	0,079500	3,90
Totale	8	0,098800	4,84
Importo mensile			186,82
dal 12/12/2004 al 31/12/2004	30	0,004700	0,14
dal 01/01/2005 al 31/12/2005	142	0,004700	0,67
Addebitato enti locali	8	0,004700	0,04
dal 12/12/2004 al 31/12/2004	30	0,018190	0,54
dal 01/01/2005 al 31/12/2005	142	0,018190	2,58
dal 01/01/2006 al 20/01/2006	8	0,018190	0,15
Totale			3,85
Totale tariffe componenti imposte			196,67
IVA 10% su totale imponibile di euro 34,31			3,43
Totale bolletta			37,74
Totale da pagare			37,74

INFORMAZIONI AI CLIENTI

Base kWh/anno	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
da 0 a 900	da 901 a 1800	da 1801 a 2700	da 2701 a 3600	da 3601 a 4500	da 4501 a 5400	da 5401 a 6300	da 6301 a 7200	da 7201 a 8100

Dati di letture e consumi rilevati

"Totale tariffa applicata, imposte" indica il totale delle voci precedenti - A questo importo si applica l'IVA al 10% e si ottiene il totale bolletta. NB se si tratta di bolletta a conguaglio dal "totale tariffa applicata" vengono tolti gli importi degli scatti già addebitati nelle precedenti fatture (cd. fatture in acconto) e sul risultante viene calcolata l'IVA al 10%.

È riportata la **suddivisione degli scatti per scaglioni**.

Riepilogando, le bollette per il servizio elettrico (tariffa D2 - usi domestici residenti) risultano normalmente composte dalle seguenti voci:

Quota fissa rapportata al periodo (attualmente Euro 1,92 all'anno) +

Quota potenza rapportata ai kW impegnati e al periodo (Euro 6,24 all'anno per kiloWatt impegnati, cioè Euro 1,56 al mese, considerando una potenza da 3 kW) +

Quota energia rapportata ai kWh (scatti) consumati, secondo gli scaglioni di consumi previsti per la tariffa D2 (vedi tabella ne "Il costo dell'elettricità") +

Imposte erariali e addizionali comunali applicate ai kWh fatturati -

Eventuali importi a conguaglio (scatti già fatturati in precedenti fatture) =

imponibile IVA +

IVA = **Totale da pagare**



Bollette in acconto e bollette a conguaglio

Le bollette in acconto sono emesse quando non è disponibile la lettura; sono basate sulla **stima dei consumi** in un determinato arco temporale (es ultimi due mesi) e sulla base dei consumi passati

Le bollette a conguaglio sono emesse quando avviene la lettura effettiva del contatore (effettuata dallo stesso fornitore oppure comunicata dallo stesso cliente all'azienda tramite l'autolettura). **Queste bollette riportano il consumo EFFETTIVO (reale) registrato tra le due ultime letture.**

Molti consumatori si lamentano a volte delle differenze di importi fra bollette in acconto (bassi) e bollette a conguaglio (alti). Il problema deriva come detto, dal fatto che le prime si basano su consumi stimati, le seconde su consumi effettivi. Per ottenere sempre fatture basate sui consumi effettivi si può utilizzare il sistema della cd. **autolettura**.

Altre in breve sulle bollette: cosa è bene sapere

- La frequenza dell'emissione delle fatture è fissata in contratto; per i clienti vincolati (usi domestici) l'emissione delle bollette deve essere con cadenza bimestrale (sei bollette all'anno); per gli altri clienti è bimestrale o mensile a seconda della potenza impegnata.
- Quota fissa e quota potenza sono dovute anche se non c'è consumo di energia.
- Quota energia: i valori della tariffa vengono aggiornati ogni trimestre dall'Autorità, in base alle variazioni dei prezzi internazionali delle materie prime energetiche.
- Ritardi, interessi di mora: se il pagamento avviene oltre i termini di scadenza indicati in bolletta, l'impresa distributrice può richiedere al cliente interessi di mora pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato del 3,5% per il periodo di ritardo.
- Conservazione delle ricevute di pagamento: è bene conservare per almeno cinque anni dal ricevimento le fatture e le relative ricevute di pagamento.
- Per approfondimenti su questi ed altre questioni si veda: <http://www.autorita.energia.it/consumatori/index.htm> "La bolletta dell'elettricità".

6.5 "VOGLIO RECLAMARE!":

Come e quando? - Le Carte dei Servizi

Qualora il cliente ritenga che il servizio fornito dall'esercente non rispetti le regole fissate dal contratto o dall'Autorità di vigilanza oppure che vi sia stata violazione di un suo diritto, egli può inoltrare allo stesso fornitore un reclamo scritto o seguendo le procedure indicate dallo stesso nel contratto o nella cd. Carta dei servizi, se esistente.

Esempio di lettera di reclamo

Raccomandata con a.r.

Nome/Cognome _____
Via _____ CAP _____ / _____

Luogo e data _____

Spett.le
Ditta - _____
Via _____ CAP _____ / _____

per conoscenza
Centro Tutela Consumatori
Via Dodiciville, 2
39100 BOLZANO

Oggetto: Contestazione fattura n. _____ relativa ad utenza n. _____ per Euro _____

Premesso che

- In data _____ ho ricevuto la fattura di cui in oggetto, riportante un importo complessivo di euro _____ ed un consumo di _____ kWh.
- Che trattasi di un addebito di consumo manifestamente eccessivo in relazione al mio consumo standard dei periodi passati (indicare consumo medio storico dell'ultimo anno _____ kWh / oppure vedi fatture precedenti).
- Che evidentemente trattasi di un errore di lettura del contatore o di fatturazione del consumo.
- Che ad oggi il mio contatore riporta un consumo di _____ kWh

Con la presente contesto la fattura di cui in oggetto e Vi invito a voler verificare la correttezza dei dati nella stessa esposti e all'eventuale rettifica di quelli errati, con contestuale emissione di una nuova fattura (oppure alla restituzione dell'importo di euro _____, indebitamente corrisposto, qualora sia stato già fatto il pagamento della fattura)

Si allega copia della fattura di cui in oggetto

Distinti saluti

Firma _____

Alla lettera di reclamo, **il fornitore deve sempre rispondere**, fornendo una risposta motivata alle lamentele o richieste di informazione del cliente.

Il fornitore, a seconda dei casi, può

- rispondere positivamente riconoscendo l'errore o la violazione di obblighi contrattuali o della legge da parte sua,
- oppure negativamente
- oppure ancora non rispondere.

In questi ultimi due casi, l'utente può adire l'Autorità (**Autorità per l'energia elettrica ed il gas - piazza Cavour 5 - 20121 Milano - fax n. 02 65565230/02 65565266**), che ha tra i suoi compiti istituzionali quello di valutare reclami, istanze e segnalazioni di utenti e consumatori, singoli o associati, nelle materie di sua competenza e cioè tariffe, qualità dei servizi, rispetto delle condizioni contrattuali, rispetto del codice di condotta commerciale ecc...

Al reclamo all'Autorità devono essere allegati:

- copia del reclamo inviato al fornitore
- copia della risposta di questi, se vi ha provveduto
- copia di tutta la documentazione relativa al reclamo (bolletta, contratto, altra documentazione...)

Prima di presentare il reclamo all'Autorità è necessario attendere il decorrere di almeno 20 giorni lavorativi per verificare se il fornitore risponde o meno al primo reclamo.

Quali provvedimenti può adottare l'Autorità?

1. Può richiedere al fornitore informazione e documenti sull'attività svolta.
2. Può ordinare al fornitore la cessazione dei comportamenti lesivi dei diritti dell'utente.
3. Può comminare sanzioni pecuniarie in caso di violazione da parte del fornitore di propri provvedimenti.

E se l'Autorità si dichiara "incompetente", l'utente a chi può rivolgersi?

Nel caso in cui l'Autorità, a seguito del reclamo presentato, si dovesse dichiarare incompetente, all'utente non rimane altra strada che quella di rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale di zona, secondo le rispettive competenze per valore. Al primo ci si può rivolgere anche per un tentativo di semplice conciliazione extragiudiziale, per il quale non vi è obbligo di assistenza da parte di un legale.

A livello nazionale e locale è inoltre in fase di strutturazione **un organo di conciliazione**, cui potranno essere sottoposti in futuro casi di reclamo di utenti di questo e di altri servizi (gas, acqua ecc..) nei confronti di società, anche locali, iscritte a Confservizi.

Le Carte dei Servizi e gli standard di qualità fissati dall'Autorità

Prima dell'introduzione delle nuove direttive dell'AEEG sulla qualità dei servizi dell'energia elettrica e del gas, la qualità

dei servizi era disciplinata da norme generali, applicabili a tutti i servizi pubblici, che trovano origine nella direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994, più nota come "Carta dei Servizi".

Le norme della Carta dei Servizi sono state integrate e modificate dall'art. 2 della legge 11 luglio 1995 n.273.

L'AEEG ha monitorato il grado di attuazione della Carta dei Servizi nei settori energia elettrica e gas, pubblicando appositi rapporti disponibili sul sito della stessa (www.autoritaenergia.it).

Nel settore elettrico, alla data del 31.12.1999 i clienti i cui esercenti avevano adottato una Carta dei Servizi erano 32,3 milioni, pari al 99% dell'utenza alimentata in bassa tensione. Oltre all'ENEL, nel 1999, 100 imprese distributrici locali hanno dichiarato di aver adottato la Carta dei Servizi.

Nonostante questi dati, le analisi condotte dall'AEEG hanno dimostrato che nei settori della distribuzione e vendita di energia elettrica e gas la disciplina delle Carte dei Servizi non forniva né sufficienti garanzie dei diritti degli utenti, né adeguati stimoli agli esercenti a migliorare il servizio, per una serie di svariati motivi.

L'AEEG ha provveduto così ad emanare direttive che hanno fissato degli **standard più restrittivi** dei livelli generali di qualità del complesso delle prestazioni e dei livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire agli utenti.

Gli ambiti di regolamentazione di queste direttive hanno riguardato:

1. La qualità commerciale del servizio elettrico e del gas.
2. La qualità tecnica (continuità) del servizio elettrico.
3. La qualità tecnica (qualità della tensione) del servizio elettrico.
4. La qualità tecnica (sicurezza e continuità) del servizio gas
5. La qualità del gas.

La qualità commerciale si riferisce ad esempio alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti, quali preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche, risposte a reclami o alle caratteristiche di lettura dei consumi dei clienti e di adeguatezza delle modalità di fatturazione.

Vi sono **"standard specifici"** di qualità: essi rappresentano il tempo massimo entro cui deve essere garantita ogni singola prestazione. Per esempio, tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi. Se il tempo massimo non viene rispettato, il cliente ha diritto ad un indennizzo automatico. Ad esempio il rimborso automatico previsto per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità per il clienti alimentati in bassa tensione per usi domestici è attualmente fissato in 30,00 euro.

Vi sono inoltre **"standard generali"**, i quali indicano la percentuale minima di clienti a cui deve essere garantita la prestazione richiesta entro un certo tempo. Per esempio almeno 90% di risposte a reclami scritti entro 20 giorni

lavorativi. Per questi standard non è previsto il pagamento di indennizzi automatici.

- ⚠ **Attenzione:** gli esercenti possono fissare standard di qualità ed indennizzi SOLO migliori o aggiuntivi rispetto a quelli fissati dall'Autorità!

Il risarcimento dei danni da parte del fornitore di energia elettrica.

Può ottenere il risarcimento il cliente che abbia subito un danno (es. sbalzo di corrente che causa danni gravi agli elettrodomestici dell'abitazione) a seguito del comportamento dell'azienda fornitrice non conforme alla legge o al contratto?

Certo, nonostante i contratti di molte aziende fornitrici tendano a prevedere clausole limitative di tale responsabilità nei propri contratti. A tal fine sarà ovviamente necessario inoltrare una richiesta scritta di risarcimento all'esercente, anche per il tramite di un'associazione di tutela consumatori della vostra zona. In caso di risposta negativa bisognerà ovviamente rivolgersi al giudice ordinario (Giudice di pace o Tribunale, a seconda del valore della lite).

Dove reclamare:

- Enel Distribuzione Spa - Tel. 800900800 / Fax 800900150
<http://www.enel.it/scrivi/scrivi.asp>
- Azienda Energetica Spa/Etschwerke AG - Tel 0471 225111 / Fax 0471 980419 / <http://www.ae-ew.it/contattaci/contattaci.aspx>
- Azienda Servizi Municipalizzati Spa/Stadwerke Brixen AG - Tel. 0472 823500/ Fax 0472 823666 / <http://www.swb.it/34d349.html>



7.1 IL MERCATO DEL GAS:

“paese che vai ... prezzo che trovi”

Le differenze di prezzo per l'utenza sono notevoli

L'Italia produce circa il 20% del proprio fabbisogno di gas naturale (metano); l'altro 80% viene importato dall'estero, principalmente da Russia, Algeria e Olanda, a mezzo di gasdotti. Il prezzo del gas naturale è quindi influenzato da variabili internazionali e principalmente dal prezzo del petrolio, concorrente naturale del gas metano (la cosa in sé appare in verità un po' priva di senso, non essendo il metano un derivato del petrolio) e dal cambio valutario euro/dollaro.

A partire dal 1 gennaio 2003 il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale è stato completamente liberalizzato, nel senso che i clienti finali, quindi anche i privati, sono liberi di acquistare il gas da qualsiasi venditore offra il servizio, quindi anche da un soggetto diverso dal distributore (che è l'azienda che gestisce la rete locale su cui viene trasportato il gas).

Tuttavia in questa prima fase del mercato libero non si è ancora generato un effettivo contesto concorrenziale e a tutt'oggi sono presenti alcuni vincoli (in particolare quelli legati al monopolio di fatto della distribuzione) che impediscono la nascita di condizioni economiche favorevoli ad un'effettiva concorrenza. Al fine dunque di tutelare i clienti con consumi medio-bassi (si possono considerare bassi i consumi fino a 5000 metri cubi all'anno; medi quelli fino a 200.000 metri cubi all'anno) dal rischio di **forti oscillazioni di prezzo dovute ad una concorrenza nel settore ancora insufficiente**, l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) ha definito per ciascuna località italiana (ambiti territoriali) le **cd. condizioni economiche di riferimento** per la fornitura di gas metano.

Tali condizioni **devono quindi essere applicate** a tutti coloro che non abbiano ancora optato per un contratto diverso da quello in corso prima della liberalizzazione, fino al momento in cui decideranno di cambiare contratto; come **devono essere sempre offerte** a tutti i clienti con consumi fino a 200.000 metri cubi all'anno, quale alternativa ai prezzi di libero mercato offerti.

Le condizioni economiche di riferimento contemplano una **quota fissa** che deve essere corrisposta a prescindere dai consumi e una **quota variabile** relativa alla quantità di gas consumata.

C'è gas e gas...

Oltre al gas naturale vi sono altri tipi di gas utilizzati per produrre energia da parte dei privati. Questi sono:

- i gas di petrolio liquefatti e altre miscele;

- i gas manifatturati, quelli cioè composti in prevalenza da propano o gas naturale e altri gas prodotti in raffineria.

Prezzi e tariffe

Il prezzo del gas metano: come mai prezzi differenti fra una località e l'altra?

Difficile fare confronti, dicono le aziende distributrici, in quanto il prezzo finale del gas è influenzato e determinato da una serie di componenti, che variano da comune a comune, da provincia a provincia.

Il prezzo finale alla clientela è determinato da varie voci di costo:

- quella della materia prima (incide per ca. il 23% sul prezzo finale del gas),
- quella della quota di vendita (11%),
- quella della quota di distribuzione (14%),
- quella della quota di stoccaggio (2%) e dei costi del trasporto (5%);
- vi sono poi da considerare le imposte (imposta di consumo, addizionali regionali ed IVA) che incidono nella non indifferente misura del 45% del prezzo finale.

Nel dettaglio, per quanto riguarda ad esempio il **costo per l'attività di distribuzione** esso è determinato per ciascuna località, in base a formule di calcolo che tengono conto di vari parametri, riferiti ai dati specifici relativi al numero di utenti del comune, alla quantità di gas immesso nella rete nel corso dell'anno termico, alla lunghezza della rete, alla popolazione e alla dislocazione geografica del luogo (montagna, pianura, collina).

La tariffa.

In estrema sintesi la tariffa è articolata in

- **una quota fissa**, indipendente dal consumo e riferita al periodo di riferimento (es. una bolletta trimestrale addebi-

terà un quarto della quota fissa annua); la quota fissa è diversa da distributore a distributore;

- **una quota variabile** correlata alla quantità di combustibile consumato. Quest'ultima è articolata in scaglioni di consumo, che ciascuna azienda fissa liberamente in un massimo di sette. Le quantità (metri cubi) degli scaglioni di consumo sono abbastanza simili in tutta Italia, mentre sono diversi da comune a comune i prezzi per scaglione. Nel calcolo della quota variabile di particolare rilievo è il **cd. coefficiente di altitudine M (detto anche di correzione volumetrica)**, ovvero un fattore correttivo - il valore base è 100 - che tiene conto dell'altitudine del luogo e della zona climatica (gradi giorno). Per ogni comune vi è un coefficiente M stabilito dall' AEEG. Un altro fattore da tenere in considerazione è il **cd. PCS - Potere Calorifico Superiore**, che riguarda il quantitativo di energia utilizzabile per ogni singolo metro cubo e viene espresso in MJ/mc. Per valutare con precisione "il prezzo a metro cubo di gas consumato" occorre introdurre anche il valore del potere calorifico reale del gas consumato.

Le quote relative all'attività di vendita e quelle di distribuzione sono soggette ad aggiornamento annuale e trovano applicazione per il **cd. anno termico** che va dal 30 giugno di un anno al 1° luglio dell'anno successivo. Il costo della materia prima è soggetto a **variazione trimestrale**, in ragione delle variazioni di prezzo (anche dei concorrenti prodotti petroliferi) sul mercato.

- Vi sono poi le **imposte**, che si distinguono in a) imposta erariale o "accisa", applicata in maniera generalizzata ai combustibili; b) addizionale regionale, tipo di imposta lasciata alla discrezionalità degli enti locali; c) l'IVA, che si applica su tutte le voci di bolletta, incluse le due imposte precedenti. L'IVA viene conteggiata: al 10% nel caso di gas per uso cottura e acqua calda (tariffa T1) e al 20% negli altri usi (tariffe T2 - T3 e T4).

Un esempio di confronto dei prezzi del metano in Alto Adige (febbraio 2006)

Venditore	Comune	Euro/m3	quota fissa (Euro/anno)**	Costo di 2000 m3 (Euro)	Indice
AE EW Bolzano	Bolzano	0,5947	30,00	1.189,41	100
AE EW Merano	Merano	0,6105	30,00	1.220,96	103
ASM BRESSANONE	Bressanone	0,9358	30,00	1.871,61	157
SELGAS SPA	"	n.c.	n.c.	n.c.	"
Energas-Sudgas SpA	"	n.c.	n.c.	n.c.	"

*costo complessivo di un metro cubo di gas al consumatore finale, per una fornitura annua di 2000 mc di gas per uso riscaldamento (costo inclusivo di quota fissa - tariffa di consumo - imposte - IVA al 20%) **quota fissa annua relativa allo scaglione dei 2000 mc - n.c. = non comunicato

Ai fini di un raffronto su base nazionale, il prezzo finale medio (comprensivo di imposte) definito dall'Autorità e che deve essere obbligatoriamente offerto dai venditori accanto a loro eventuali diverse proposte ammonta a 0,6512 euro/mc (si veda comunicato stampa della Autorità Energia e Gas del 29.12.2005)

La TABELLA indica il prezzo del GAS in alcune città per la famiglia media con consumo stimato di 1400 mc/annui.

CITTA'	Totale spesa (€/anno)	Totale spesa (€/anno)	Differenza	Variazione
Anno termico	2003/04	2002/03	(1/anno)	%
REGGIO EMILIA (Blumet spa)	826,31	830,25	-3,93	-0,47%
IMOLA (HERA Comm srl)	859,82	858,06	+1,76	+0,21%
PALERMO (AMG gas srl)	1088,68	1008,65	+80,03	+7,93%
BOLZANO (Etschwerke AG)	725,80	779,57	-53,77	-7,00%
NAPOLI (Napoletana gas clienti)	996,07	1001,95	-5,88	-0,59%
ROMA (Italgas più spa)	983,46	1055,88	-72,42	6,86%
FOGGIA (Amgas blu srl)	785,97	732,07	+53,91	7,36%
GORIZIA (ESTGAS spa)	757,94	782,91	-24,97	-3,19%
UDINE (ESTGAS spa)	773,44	780,94	-7,50	-0,96%
LIVORNO (ASATRADE)	881,90	866,39	+15,51	+1,79%
VENEZIA (Italgas più spa)	866,68	913,60	-46,92	-5,14%
VERCELLI (ATENA Trading srl)	849,17	830,99	+18,18	+2,19%
FIRENZE (Fiorentina gas clienti)	867,36	897,38	-29,91	-3,33%
ASCOLI P. (Piceno gas vendite srl)	831,11	784,71	+46,40	+5,91%
Campione medio nazionale	851,84	857,96	-6,11	-0,65%

Fonte: www.gas.it

Il contratto e la fatturazione

Il contratto

Come per ogni altro servizio, anche per avere il gas in casa bisogna stipulare un contratto con il venditore o fornitore di zona. Si tratta di un contratto di somministrazione, soggetto alle regole del codice civile.

Per tutelare i clienti che fino al 31.12.2002 non potevano scegliere il venditore (clienti con consumi inferiori a 200.000 metri cubi all'anno), l'AEEG al fine di garantire un minimo di condizioni eque e trasparenti nei contratti, ha fissato il contenuto delle clausole più importanti presenti in tutti contratti di vendita, che quindi sono state inserite automaticamente negli stessi.

Tali clausole riguardano:

- la lettura del contatore (e autolettura)
- l'emissione delle bollette
- le modalità di calcolo dei consumi
- il pagamento della bolletta
- i ritardi nei pagamenti
- la sospensione della fornitura per morosità
- la rateizzazione del pagamento
- il deposito cauzionale

(per approfondimenti su ciascuno di questi argomenti si può vedere il sito dell'AEEG, sotto "Gas")

La fatturazione

Considerato che la lettura effettiva dei contatori avviene generalmente due volte l'anno (la lettura deve essere effettuata per legge almeno una volta all'anno per i clienti con consumi fino a 500 mcubi/anno e una volta ogni sei mesi per quelli con consumi compresi tra i 500 e i 5.000 mcubi/anno), nei periodi intermedi, le aziende venditrici emettono del-

le **fatture in acconto**, basate sui consumi presunti relativi al periodo fatturato. Con le **fatture a saldo (o a conguaglio)** le aziende calcolano i corrispettivi sulla base dei consumi effettivi rilevati fra una lettura e quella successiva. In questo ultimo conteggio si tiene ovviamente conto degli acconti già pagati e conteggiati. Ciascun venditore deve comunicare ai propri clienti le modalità con le quali vengono calcolati i consumi presunti.

(Per maggiori informazioni si può consultare il sito dell'Autorità sotto www.autorità.energia.it)

I reclami

Per la procedura di reclamo ed il fac simile della lettera di reclamo ci si può riferire a quanto detto a proposito dei reclami per il settore dell'energia elettrica.

Nota critica del CTU

Le associazioni dei consumatori si stanno battendo da anni per eliminare dalla base imponibile dell'IVA le altre imposte, sulle quali anche attualmente viene calcolata l'IVA. In pratica anche le altre imposte (accise e imposte locali) sono soggette ad un'ulteriore imposta, l'IVA appunto. Semplicemente assurdo!

Siti di interesse:

www.autorità.energia.it (gas / consumatori)

http://www.ae-ew.it/sportello_on-line/gas/tariffe/tabelle/tabelle_tariffarie_gas.asp (per tariffe del gas di Azienda Energetica Spa a Bolzano e Merano)

www.federutility.it (sito della federazione che rappresenta le principali aziende di servizi pubblici locali dei settori idrico ed energetico in Italia)

www.gas.it (portale di informazione sul gas in Italia)



8.1 L'ACQUA, BENE PREZIOSO

Alto Adige: terra di montagne ... e di acque

“In Alto Adige le particolarità geomorfologiche del territorio e la presenza di numerosi insediamenti a case sparse e masi isolati impongono una struttura quanto mai ramificata di acquedotti per l'approvvigionamento idropotabile degli abitanti.

In Alto Adige l'acqua ad uso potabile viene fornita attraverso oltre 1500 acquedotti, di cui 548 pubblici che forniscono l'acqua agli abitanti dei 118 comuni altoatesini e 983 privati di interesse pubblico (servizi di ristorazione isolati, rifugi alpini, ecc.).

Gli acquedotti pubblici o di interesse pubblico sono più di 500 e soddisfano il fabbisogno idropotabile del 95,1% della popolazione, mentre il 4,9 % della popolazione dispone di un proprio acquedotto privato.

L'acqua erogata dagli acquedotti proviene per il 60% da sorgenti (che sono circa 2000), per il 38 % da pozzi (che sono circa 50), mentre solo lo 0,5 % viene prelevata da corsi d'acqua superficiale e deve essere opportunamente potabilizzata.

Il fabbisogno idrico di Bolzano, Laives e Brunico é soddisfatto soprattutto da pozzi, mentre Merano e Bressanone hanno grandi sorgenti ed utilizzano i pozzi ad integrazione. Le altre località della Provincia dipendono quasi esclusivamente da sorgenti che si trovano generalmente nel proprio territorio comunale.

In Alto Adige vengono utilizzate quasi esclusivamente acque sorgive o da pozzi, la cui lunga permanenza nel sottosuolo ha reso libere da sostanze inquinanti.

Dalla sorgente al rubinetto di casa trascorrono poche ore: l'acqua mantiene quindi sempre la sua freschezza.

Nella maggior parte dei casi la nostra acqua non viene trattata. Questo significa che si presenta all'utilizzo così come sgorga dalla sorgente, senza additivi o sostanze conservanti. Essa é di conseguenza un prodotto veramente naturale. Annualmente le precipitazioni riversano sul territorio altoatesino una quantità d'acqua pari a circa 5000 milioni di mc. La quantità d'acqua totale viene principalmente utilizzata in agricoltura, nell'industria, per acqua potabile e per l'innevamento artificiale”.

(Fonti: • Sito Laboratorio analisi acqua della Provincia Autonoma di Bolzano http://www.provincia.bz.it/umweltagentur/2905/acquapotabile/cosa_i.htm
• sito Ufficio gestione risorse idriche della Provincia Autonoma di Bolzano - http://www.provincia.bz.it/acque-energia/3701/index_j.asp)

Il parere del CTCU

Viste e considerate le caratteristiche dell'acqua naturale che sgorga dai rubinetti delle nostre case, ci si chiede come mai vi siano così tante persone che acquistano e bevono acqua minerale confezionata, spesso di qualità assai inferiore. Non sarebbe meglio ritornare a più sane e antiche abitudini anche per quel che riguarda il consumo dell'acqua?

8.2 IL COSTO DELL'ACQUA

cosa paghiamo...

Come per gli altri servizi essenziali, già servizi pubblici, anche l'utilizzo dei servizi legati al consumo dell'acqua (fornitura di acqua potabile, allontanamento delle acque reflue, depurazione delle acque reflue) comporta per il cittadino - utente l'obbligo del pagamento di un "prezzo", definito anche in questo caso come tariffa. L'utilizzazione delle risorse idriche è disciplinata tanto a livello nazionale, quanto a livello provinciale da normative di riferimento che fissano, tra le altre cose, principi e criteri per la gestione del servizio idrico integrato.

A livello nazionale la normativa di riferimento è la legge 05.01.1994, n. 36 e successive modifiche (cd. Legge Galli), mentre a livello provinciale la normativa di riferimento è la Legge provinciale 18 giugno 2002, n.8 e relativi regolamenti di attuazione.

La gestione delle risorse idriche a livello locale.

La normativa provinciale prevede che i comuni assumano il servizio idrico potabile **nel proprio territorio comunale**; ad essi viene rilasciata la relativa concessione d'utilizzo dell'acqua presente nello stesso territorio. L'acqua di sorgenti, torrenti e fiumi - ricordiamo - è un bene pubblico, demaniale che può quindi appartenere solo allo Stato, alle Regioni e alle Province Autonome, salvo gli acquedotti e i canali che possono appartenere anche a Province e Comuni. Ove risulti opportuno, il comune può demandare la realizzazione e la gestione di acquedotti pubblici ad altri soggetti gestori, in genere aziende municipalizzate di diritto privato (come è il caso ad es. della SEAB a Bolzano o delle ASM a Merano o Bressanone), mantenendo comunque sempre il controllo e in definitiva l'ultima parola sulla fissazione delle tariffe all'utenza.

La normativa provinciale prevede comunque che piccoli acquedotti privati possano essere gestiti da terzi soggetti (privati), previo parere positivo del comune.

Per quel che riguarda il **servizio di fognatura e depurazione** delle acque reflue, la legge prevede che per la realizzazione e gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione di interesse sovracomunale sia prevista una forma di cooperazione tra gli enti locali in base ad ambiti territoriali ottimali (A.T.O.). Ciò è quello che è avvenuto in varie parti dell'Alto Adige attraverso la realizzazione negli ultimi anni di numerosi impianti di depurazione delle acque di rete fognaria a livello comprensoriale.

La tariffa - o meglio - le tariffe dell'acqua in Alto Adige.

Per quanto riguarda l'acqua potabile, la legge prevede che siano i comuni a definire le **tariffe del servizio idropota-**

bile, avendo riguardo dei costi di gestione e degli ammortamenti degli investimenti effettuati. La legge prevede inoltre che ogni gestore di acquedotto pubblico definisca un **proprio regolamento di acquedotto**, nel quale siano contenuti i diritti e gli obblighi sia del gestore che dell'utente.

In estrema sintesi il costo dell'acqua è riferito a tre componenti principali:

- il canone per i quantitativi d'acqua forniti (cioè i metri cubi di acqua prelevati dall'acquedotto),
- il canone o tariffa per la raccolta e l'allontanamento delle acque reflue (fognatura)
- e il canone o tariffa per la depurazione delle stesse acque (si assume come volume scaricato lo stesso quantitativo di acqua consumata).

Nello specifico, bisogna dire che anche in Alto Adige, come nel resto d'Italia, **esistono forti differenze tariffarie fra i comuni**, come ben evidenziato sia dalle tabelle di confronto pubblicate annualmente dai competenti uffici provinciali (si veda sul sito della Provincia: "consumi e tariffe dell'acqua potabile in Alto Adige"), sia anche dagli studi a campione effettuati negli ultimi anni dal CTCU (per l'ultimo in ordine di tempo - 03/2005 - si veda sito www.centroconsumatori.it). Differenze che in taluni casi possono trovare parziale giustificazione nelle differenti disponibilità d'acqua dei vari comuni nei rispettivi territori (ci sono infatti comuni che possiedono sorgenti e corsi in abbondanza, mentre esistono comuni che non ne possiedono affatto o in limitata misura), ma che in taluni casi non sembrano invece avere giustificazione alcuna, se non nei non sempre trasparenti e difficilmente controllabili costi di gestione degli enti cui vengono affidati i servizi di acquedotto e di depurazione delle acque.

Per quanto riguarda la composizione della tariffa, questa va a coprire:

- a) gli oneri proporzionali all'acqua consumata (quota tariffa per la fornitura di acqua; quota tariffa per il servizio di fognatura, quota tariffa per il servizio di depurazione);
- b) gli oneri fissi (quota fissa, già detta nolo contatore; spese di fatturazione e spese postali).

A fronte di comuni che presentano tariffe standard, di assai facile comprensione (si paga cioè un tanto a metro cubo per i quantitativi di acqua consumata o prelevata - attenzione quindi al contatore!), vi sono comuni in cui le tariffe per l'acqua potabile possono essere differenziate in base ai quantitativi di acqua via via consumati (scaglioni), alle zone di fornitura e ovviamente alla tipologia di utenza (domestica e non domestica).

Un esempio: la tariffa dell'acqua (usi domestici) a Bolzano (SEAB)

Tanto per fare un esempio, nella bolletta di un

utente bolzanino troviamo:

- una quota fissa (calcolata in base al numero delle unità abitative, attualmente 4,00 euro/anno per unità abitativa);
- una tariffa agevolata (attualmente 0,101742 euro) per quantitativi d'acqua prelevata da 0 a 96 mc/anno, con un minimo di 33 mc/anno;
- una tariffa base (attualmente 0,237570 euro) per quantitativi da 97 a 144 mc/anno
- un'eccedenza (attualmente 0,258228 euro) per quantitativi superiori a 144 mc/anno.

a cui vi sono da aggiungere

- una tariffa di allontanamento delle acque reflue: 0,144613 euro ed
- una tariffa di depurazione usi civili: 0,409550 euro.

Il tutto soggetto ad un'aliquota IVA del 10%.

Minimo impegnato e nolo contatore

Dal 1. luglio 2005 il legislatore ha abrogato la clausola del cd. "minimo impegnato", in base alla quale l'utente pagava un canone fisso, che rimaneva invariato anche se i consumi effettivi erano inferiori al minimo in questione.

Dal 1. luglio 2001, in luogo del cd. "nolo contatore" è stata introdotta la quota fissa (vedi sopra), il cui importo non può superare, nell'arco di un anno gli 8,37 euro per consumi fino a 1200 metri cubi annui e i 74,37 euro per consumi oltre i 18.000 metri cubi (delibera CIPE n.52/2001).

Alcuni dei criteri del servizio di fognatura e depurazione (cenni)

Con delibera della Giunta provinciale n. 3628 del 13.10.2003 sono stati fissati i criteri specifici ai sensi della nuova legge. L'art. 53 della L.P. 8/2002 fissa i criteri generali per la determinazione della tariffa per i servizi di fognatura e depurazione.

- La tariffa costituisce il corrispettivo del **servizio di fognatura e di depurazione** ed è formata dalla somma di due parti corrispondenti rispettivamente al servizio di fognatura ed a quello di depurazione.
- Presupposto per l'applicazione della tariffa è **l'allacciamento alla rete fognaria**.
- La tariffa va applicata anche ai titolari degli scarichi per i quali è stato prescritto, ai sensi dell'art. 34 della L.P. 18 giugno 2002, n. 8, l'allacciamento alla rete fognaria (ad es. costruzioni distanti meno di 200 m dalla rete fognaria), se essi non vi hanno provveduto entro il termine stabilito.
- La tariffa è determinata in modo da assicurare la copertura dei costi di gestione, degli ammortamenti relativi agli investimenti sostenuti direttamente dagli enti gestori, nonché degli importi di cui all'articolo 54.
- La quota di tariffa riferita al servizio di depurazione è dovuta **anche nel caso in cui la rete fognaria sia sprovvista di idonei impianti di trattamento o questi sia-**

no temporaneamente inattivi. (Con la sentenza n.96 del 04.01.2005 la Corte di Cassazione ha stabilito che "il canone di depurazione delle acque reflue è dovuto indipendentemente non solo dall'effettiva utilizzazione del servizio, ma anche dalla sua istituzione o dall'esistenza dell'allacciamento fognario alla singola utenza").

- Al fine della determinazione della tariffa, **il volume dell'acqua scaricata è determinato in misura pari al volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata**, da determinare con idonei strumenti di misura; i comuni possono prevedere riduzioni per determinati utilizzi che non comportano lo scarico di acque reflue.
- **La tariffa viene determinata dai comuni ogni anno per l'anno successivo** entro il termine per l'approvazione del bilancio preventivo ed è applicata dai comuni o dai soggetti gestori nel rispetto della convenzione e del relativo disciplinare.
- **Nella modulazione della tariffa possono essere previste tariffe differenziate per scaglioni di consumo.**
- Per conseguire obiettivi di equa redistribuzione dei costi **sono ammesse maggiorazioni di tariffa per le residenze secondarie.**
- Ogni ente gestore del servizio integrato di fognatura e depurazione fissa per il proprio ambito, entro il 31 ottobre di ogni anno per l'anno successivo, il prezzo per il servizio di fognatura relativo alle reti fognarie di interesse sovracomunale e per il servizio di depurazione per metro cubo di acqua reflua scaricata, unico per tutto l'ambito territoriale ottimale. In caso contrario si applica il prezzo fissato per l'anno corrente. Il prezzo va fissato in modo da assicurare la copertura dei costi di gestione del servizio di fognatura e depurazione e degli ammortamenti relativi agli investimenti sostenuti direttamente dall'ente gestore.

(Fonte: sito della Provincia Autonoma di Bolzano - <http://www.provincia.bz.it/umweltagentur/2904/tariffe.htm> - vale comunque il testo delle normative provinciali)

La questione del contatore (in particolare nei condomini)
Una domanda frequente che viene posta dai consumatori è quella relativa all'obbligo o meno di avere un contatore nella propria abitazione che misuri i quantitativi di acqua consumata. La legge non parla di un vero e proprio obbligo di installazione del contatore anche se è chiaro che dovendo i comuni e gli enti gestori procedere ad un calcolo sempre più mirato dei consumi delle singole unità abitative per l'emissione delle bollette, risulta alquanto opportuno far installare un contatore dell'acqua nella propria abitazione. Questo anche perché, come si è visto, dovendosi pagare un canone di depurazione delle acque alquanto salato è bene che ciascun utente sia in grado di poter effettuare una lettura accurata del proprio consumo di acqua effettivo.

Il problema si pone in particolare per i condomini, dove il consumo d'acqua viene misurato dai comuni o dai soggetti gestori solo al contatore generale del palazzo e non a quello delle singole abitazioni. La bolletta cumulativa viene quin-

di inviata all'amministratore del condominio che provvede a ripartirla fra i singoli condomini, in base ai criteri fissati dal regolamento condominiale. Capita però che alcuni amministratori, per non dover procedere alla rilevazione dei consumi nelle singole unità abitative, dividano la spesa in proporzione ai millesimi o comunque secondo criteri che non tengono conto degli effettivi consumi dei singoli (il criterio più usato è quello di ripartizione della spesa complessiva per il numero delle persone che compongono il nucleo familiare di ciascun appartamento). Ciò ingenera malcontento (giustificato) soprattutto in coloro che, attenti al proprio consumo di acqua, vorrebbero pagare quello che effettivamente gli spetterebbe. Di qui l'esigenza e l'importanza di avere un proprio contatore, al fine di poter dimostrare quanto si è effettivamente consumato e quindi quanto andrebbe correttamente pagato. Le differenze di importi possono essere anche di un certo ordine.

Per approfondimenti si possono consultare anche i siti:

http://www.provincia.bz.it/acque-energia/3701/index_i.asp
(Ufficio gestione risorse idriche)

<http://www.provincia.bz.it/umweltagentur/2904/tariffe.htm>
(anche per dettaglio tariffe singoli Comuni)

<http://www.centroconsumatori.it/download/36v22613d22732.rtf> (confronto tariffe acqua 2005)

<http://www.federutility.it> (Federazione delle maggiori aziende di servizi pubblici in Italia)

Utilizzo dell'acqua piovana

In molti ambiti della vita di ogni giorno si può approfittare dell'acqua piovana per risparmiare la preziosa acqua potabile. Una sostituzione negli impieghi che non richiedono una qualità potabile dell'acqua riguarda l'irrigazione del giardino, tutte le pulizie, il lavaggio dell'auto, quello del bucato e lo scarico del water.

Il principio di utilizzo è semplice: dal tetto, dove si raccoglie durante le piogge, essa può essere convogliata mediante la grondaia in un'apposita cisterna. Da qui essa, opportunamente filtrata, può essere prelevata tramite una pompa e indirizzata ai singoli punti di utilizzo, per esempio al WC. Serbatoio, filtro e pompa sono normalmente disponibili presso i rivenditori specializzati.

Link: www.energiesparhaus.at

Risparmiare acqua

La superficie terrestre è costituita per oltre il 70% di acqua, ma di questa il 97% è salata e solo il 3% è acqua dolce. Se si considera poi come la maggior parte delle riserve di acqua dolce siano immagazzinate nei ghiacciai o si trovino in falde profonde e non raggiungibili con un dispendio di mezzi sopportabile, diviene ben chiaro come l'acqua non sia un bene infinito a nostra disposizione. Il consumo che ne fa ogni giorno un abitante dei Paesi occidentali ammonta in media a 140 litri, così distribuiti:

- per bere e cuocere: ca. 3 litri
- irrigazione giardino: ca. 5 litri
- lavaggio stoviglie: ca. 8 litri
- pulizia personale: ca. 8 litri
- pulizie e lavaggio auto: ca. 10 litri
- bucato: ca. 17 litri
- doccia e bagno: ca. 42 litri
- scarico water: ca. 45 litri.

L'acqua potabile può essere risparmiata in casa adottando semplici accorgimenti oppure organizzando dove possibile una sostituzione con acqua piovana, senza che il livello di comfort abbia a soffrirne.

Che fare?

- Quando ci si lava i denti o ci si insapona sotto la doccia si può chiudere l'acqua se non serve;
- i rubinetti che perdono andrebbero riparati immediatamente;
- fare la doccia è preferibile al bagno;
- installare nello scarico del water un tasto di arresto o ridurre la quantità di acqua nella vaschetta;
- non risciacquare le stoviglie sotto un getto di acqua corrente;
- sia nella lavatrice che nella lavastoviglie effettuare solo lavaggi a pieno carico;
- installare dei riduttori di flusso nella doccia, nel lavandino e nel bidet;
- utilizzare ovunque è possibile l'acqua piovana (si veda alla voce "Utilizzo dell'acqua piovana").

Links: www.centroconsumatori.it
www.energiesparhaus.at



9.1 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Più ne produci, più paghi: sarà proprio così?

A ragione si usa definire la nostra società "società dei consumi". E come ogni società che "consuma", più si consuma, maggiori sono anche le quantità di rifiuti che vengono prodotti e quindi di conseguenza maggiori sono anche le probabilità di dover sostenere costi più elevati per la loro gestione ed il loro smaltimento. Almeno questo pare essere il trend attuale. Negli ultimi anni abbiamo assistito ad un generalizzato incremento delle tariffe di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani sia a livello locale che a livello nazionale. Il fatto è che nell'ultimo decennio circa, anche a seguito dell'emanazione di normative in materia più rigorose che in passato, le amministrazioni co-

munali, di concerto con le società (municipalizzate o private) che hanno preso in gestione questo servizio "pubblico", hanno approntato sistemi più rigorosi, ma non sempre equi (e soprattutto ancora poco trasparenti!) di ripartizione dei relativi costi, che hanno finito con l'incrementare in modo a volte davvero sensibile le tariffe del servizio stesso.

Nell'ultima rilevazione effettuata dal CTCU nel dicembre 2004 è risultato ad esempio che in alcuni dei maggiori Comuni dell'Alto Adige, dal 1999 al 2004 vi sono stati incrementi nelle tariffe di smaltimento dei rifiuti solidi urbani anche nell'ordine del 20-30% e fino al 44%, a fronte di un aumento del costo della vita di circa il 12%! E' vero, dal confronto è emerso anche che alcuni Comuni sono stati per così dire "virtuosi", nel senso che le tariffe non hanno subito rilevanti aumenti, ma la tendenza, anche quella attuale, è senza ombra di dubbio quella di un continuo ritocco all'insù di questa importante voce del bilancio di molte famiglie. E mentre da una parte le aziende che gestiscono il ricco business del "rifiuto" non sembrano voler trovare efficienti correttivi all'aumento continuo dei costi di gestione, molti consumatori si illudono ancora che possa aver valore il detto "chi più rifiuti produce, più paga". Ma ahimè, stando a quello che ci è dato vedere e constatare giorno per giorno, le cose non sono purtroppo così semplici e vedremo oltre il perchè. Qui basti dire che anche questo servizio costa, e quindi si paga, anche se non si produce un solo grammo di rifiuto: cosa apparentemente assurda, ma la legge prevede così; vi è da precisare infatti che il servizio in questione non riguarda solo quello di smaltimento dei rifiuti quotidiani (rifiuti solidi urbani o RSU), ma comprende altri servizi di igiene pubblica, quale ad esempio la pulizia delle strade cittadine ed altro ancora.

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti è un servizio pubblico, finalizzato alla tutela ambientale e alla salute pubblica, che deve essere effettuato a prescindere dalla domanda dell'utente e deve essere finanziato in base al principio costituzionale della capacità contributiva di ognuno.

Ma cosa dice la legge?

Vi è da premettere che mentre scriviamo **è in corso una riforma della normativa statale e provinciale in materia ambientale** e quindi anche di quella riguardante le tariffe di gestione dei rifiuti solidi urbani (**codice dell'ambiente**), che nella sua sostanza non dovrebbe rivoluzionare di molto i principi attualmente vigenti in materia, anche se qualche novità non è da escludere.

Per quanto riguarda la situazione della nostra provincia, la tariffa per la gestione dei rifiuti solidi urbani è disciplinata attualmente dalla Legge Provinciale 6 settembre 1973 e dal relativo regolamento di attuazione (Decreto del Pre-

sidente della Giunta Provinciale 15.12.2000 n.50), il quale prevede, tra le altre cose, i criteri di distinzione tra quota base e quota di tariffa commisurata alla quantità di rifiuti prodotta e indica inoltre la **tipologia di costi da coprire mediante la tariffa base**.

Cosa prevede attualmente la legge provinciale?

“I costi per i servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e soggette ad uso pubblico sono coperti dai comuni a partire dal 1° gennaio 2000 mediante l’istituzione di una tariffa. La raccolta differenziata dei rifiuti di imballaggio resta a carico dei produttori e degli utilizzatori. La tariffa va applicata nei confronti di chiunque occupi oppure conduca locali o aree scoperte non costituenti accessorio o pertinenza dei locali medesimi, a qualsiasi uso adibiti, esistenti nelle zone del territorio comunale.

La tariffa è composta da una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito, e all’entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura almeno del 90 per cento dei costi di ammortamento e di esercizio. La tariffa è articolata per fasce di utenza; per la categoria utenze domestiche viene applicata in ogni caso una determinata tariffa minima in relazione alla quantità di rifiuti presunta,” (Art 7/bis della L.P. 6.9.1973 n.61).

Il criterio su cui si basa attualmente l’obbligo di corresponsione della tariffa è dunque quello **dell’occupazione o della conduzione di locali o aree scoperte non costituenti accessorio o pertinenza dei locali medesimi, a qualsiasi uso adibiti**.

Nel corso di questi anni tale criterio non è stato esente da critiche ed in casi particolari - si pensi ad esempio al possesso di locali tipo cantine, garages o giardini, non costituenti accessorio o pertinenza di abitazioni principali, atti magari a non produrre alcun tipo di rifiuto, ma che vengono comunque “tassati” - è stato applicato in maniera molto rigida e severa da parte di numerose amministrazioni comunali e ciò ha finito con il creare malcontento e qualche motivo di contestazione dei cittadini interessati verso le stesse amministrazioni. Questo è anche quello che è successo per le cd. “secondo case”, abitate magari per soli pochi giorni all’anno dai proprietari e purtuttavia costrette all’esborso della tariffa piena e a volte anche di quella più costosa prevista per le seconde abitazioni.

Ci auguriamo che la nuova normativa in fase di definizione possa essere interpretata ed applicata anche con il buon senso (che non guasta mai) e non considerando sempre e soltanto il cittadino come “un suddito da spremere come un limone”!

9.2 LA TARIFFA RIFIUTI

Sistemi tariffari, composizione della tariffa e costi

Passando all’esame dei sistemi di calcolo della tariffa applicati dalle varie amministrazioni comunali in provincia di Bolzano, vi sono comuni, ad esempio Bolzano e Laives, che basano ancora il calcolo della tariffa su di un sistema che tiene conto sia della superficie (mq) dell’abitazione che del numero di componenti della famiglia, ma non della quantità di rifiuti prodotta. Vi sono invece altri Comuni, - la maggioranza - che prescindono invece completamente dalla superficie dell’abitazione e fanno riferimento, ai fini del calcolo della tariffa base, esclusivamente al numero dei componenti del nucleo familiare ed in genere ad un quantitativo minimo annuo di rifiuti pro capite considerato. Oltre tale quantitativo minimo, si paga un tanto per i quantitativi di rifiuto ulteriormente prodotti.

Il Regolamento provinciale n.50/2000 fissa in maniera alquanto precisa le regole di calcolo della tariffa (art.8) e i costi da computare nella stessa (art.7), lasciando poi ai singoli comuni la determinazione specifica della tariffa a livello comunale (“I comuni deliberano annualmente la tariffa rifiuti per l’anno successivo entro i termini per l’approvazione del bilancio di previsione...” - art. 2 del regolamento).

Forse non tutti sanno che...

Più che di “tariffa di gestione dei rifiuti urbani” si dovrebbe parlare di “tariffa rifiuti e di igiene urbana”, in quanto oltre che per la copertura dei costi di gestione dei rifiuti urbani, la tariffa si paga anche per altri servizi quali ad es. lo spazzamento strade e la gestione dei centri di riciclaggio.

Quali costi copre la tariffa?

La tariffa comprende costi diretti e indiretti che si possono così riassumere:

- costi della pulizia strade;
- costi sostenuti per l’amministrazione, l’accertamento, la riscossione, le controversie e la consulenza ambientale;
- spese di ammortamento e spese d’uso del capitale;
- l’importo di cui all’articolo 8/bis della Legge provinciale 23 dicembre 1976, n.57;
- costi di gestione relativi ai rifiuti residui;
- costi di gestione relativi ai materiali riciclabili (es. plastica, alluminio, vetro ecc...): costi di raccolta, trattamento e riciclaggio per ogni singolo tipo di materiale detratti le entrate per la vendita di materiale e del combustibile da rifiuti (CDR), i costi per la raccolta di imballaggi coperti dal CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi), nonché i costi per la raccolta di rifiuti da imballaggi terziari che vanno a

- carico dei produttori e degli utilizzatori;
- g) costi di gestione dei centri di riciclaggio: costi del personale addetto e costi di recupero e smaltimento;
- h) costi per servizi speciali: raccolta, trasporto recupero e smaltimento di rifiuti organici, cartone, rifiuti ingombranti, oli da cucina, rifiuti urbani pericolosi e altre tipologie di rifiuti.

Il gettito della tariffa rifiuti non può superare l'ammontare complessivo dei costi diretti ed indiretti relativi alla gestione dei rifiuti e alla pulizia strade. Eventuali eccedenze devono essere pareggiate entro i due anni successivi in sede di calcolo della tariffa.

Di cosa si compone la tariffa

Innanzitutto vi è da dire che **l'insieme dei costi complessivi da coprire tramite la tariffa deve essere ripartito tra le categorie di utenza "domestica" e "non domestica", secondo criteri razionali**, assicurando particolari agevolazioni per l'utenza domestica.

La tariffa è composta dalle seguenti voci:

- 1) una **tariffa base (fissa)**, che si paga sempre e comunque indipendentemente dal quantitativo complessivo di rifiuti prodotti e conferiti da un nucleo familiare;
- 2) una **tariffa commisurata all'effettiva quantità** (volume/lt o peso/kg) **di rifiuti prodotta e conferita da un nucleo familiare**, la quale - ove prescritto - è rapportata **al quantitativo minimo di svuotamento**, che fa riferimento al numero dei componenti il nucleo familiare;
- 3) un'eventuale **tariffa per i servizi speciali**, come può essere ad esempio la raccolta differenziata di rifiuti organici, che viene di norma imputata a carico dei soli clienti che usufruiscono di tale servizio.

La tariffa base deve coprire almeno il 30% dei costi complessivi per la pulizia strade e la gestione dei rifiuti. I costi fissi di cui sopra sub a), b) e c) sono coperti dalla tariffa base.

Qualche altra particolarità sulla quota fissa

La quota fissa è in genere rapportata al volume del contenitore (sacchetto, bidone, cassonetto) in uso presso il singolo cliente (es. 80 lt/ 120 lt/ ecc...) e può essere differenziata in base alla tipologia di utenza (uso domestico o uso aziendale), nonché, nel caso dei centri maggiori, in base alla zona in cui si trova l'immobile (centro storico, altre zone urbane, periferia, campagna) Per la suddivisione dei costi tra utenze domestiche ed altre utenze (aziende) si fa in genere riferimento alla quantità complessiva di rifiuti conferita da ciascuna categoria, secondo un rapporto prefissato (es. uso domestico/altre utenze: rapporto di 40 a 60).

La quota fissa deve coprire inoltre almeno il 30% dei costi complessivi per la pulizia delle strade e la gestione dei

rifiuti. Almeno, ma nei fatti ne copre in genere una percentuale ben maggiore...

Per la categoria "utenze domestiche" la tariffa base e l'eventuale quantitativo minimo di svuotamento sono determinati in base al numero delle persone del nucleo familiare, che secondo i dati anagrafici, occupano l'unità abitativa ad una certa data. La tariffa a persona deve tenere conto anche della dimensione del nucleo familiare, al fine di non svantaggiare le famiglie numerose (in genere in tali casi si calcola la tariffa base per un numero massimo, es. 4, di componenti il nucleo familiare).

Il quantitativo di svuotamento minimo annuo per persona viene calcolato dai singoli Comuni in base ad un criterio fissato dalla normativa provinciale. In ogni caso non può essere inferiore a 30 kg a persona. Fino al 2005 tale quantitativo minimo era fissato in 40 kg (180 lt) a persona all'anno!

L'obbligo di denuncia

Attenzione: i soggetti obbligati al pagamento della tariffa rifiuti devono denunciare al proprio Comune di residenza ogni variazione relativa ai locali od aree da tassare, alla loro superficie, ai cambi di residenza o del numero di componenti il nucleo che occupa un immobile. Questo per consentire un corretto calcolo della tariffa per ciascuna utenza e anche al fine dell'applicazione di eventuali esenzioni o agevolazioni. Chi non lo fa è in genere soggetto al pagamento di una sanzione oltre al recupero dell'eventuale maggior tariffa dovuta (le amministrazioni hanno 5 anni di tempo per effettuare controlli e verifiche, anche per situazioni passate).

Il reclamo

per quanto riguarda la presentazione di eventuali reclami e contestazioni all'azienda, ci si può riferire al fac simile di lettera presentato nella sezione "energia elettrica".

Nota critica.

In particolare presso alcuni comuni si avverte una crescente difficoltà per i cittadini di poter verificare l'ammontare dei costi complessivi del servizio di raccolta, gestione e smaltimento dei rifiuti, utilizzati per calcolare la relativa tariffa, anche in relazione ad una scarsa, per non dire a volte nulla, trasparenza delle aziende gestrici di voler spiegare all'opinione pubblica i criteri di calcolo e i criteri di qualità seguiti dei servizi offerti. Il CTCU ritiene sia assolutamente indispensabile che i comuni e le aziende incaricate si dotino al più presto di:

- una carta dei servizi offerti, con chiara indicazione dei criteri di qualità seguiti nell'erogazione dei servizi stessi;
- che provvedano annualmente ad informare in maniera dettagliata la cittadinanza, a mezzo di una relazione accessibile al pubblico, di quali siano stati i costi del servizio ed i criteri seguiti nell'erogazione del servizio nell'anno prece-

dente e quali criteri si intendano seguire negli anni a venire per migliorare l'efficienza del servizio, anche in termini di risparmi di spesa e contenimento dei costi.

Il CTU ritiene inoltre indispensabile che venga istituita quanto prima un'Autorità di controllo nell'ambito dei servizi pubblici - essenziali, che possa vigilare sul rispetto di standard minimi di offerta dei servizi e sulle tariffe.

Evitare i rifiuti

Evitare i rifiuti significa in primo luogo risparmiare materie prime e risorse energetiche. Prima di acquistare un articolo di consumo, converrebbe soffermarsi a riflettere se veramente c'è bisogno di acquistare tutto ciò che sarebbe bello avere. Prima o poi infatti, tutto andrà a finire tra i rifiuti.

Che fare?

- All'atto dell'acquisto preferire prodotti di elevata qualità, durevolezza e possibilmente riparabili. Anche ciò aiuta a ridurre le nostre montagne di rifiuti.
- I criteri di scelta del prodotto dovrebbero comprendere anche l'imballaggio, dando la preferenza in prima istanza a contenitori direttamente riutilizzabili, e solo

in seconda istanza a contenitori riciclabili in maniera efficiente. Da evitare allora le lattine in alluminio, le imbottiture in schiuma sintetica, i materiali multistrato e tutti gli altri imballaggi che procurano difficoltà ad essere riassorbiti nell'ambiente. Quando si acquista frutta o verdura spesso è sufficiente un sacchetto di carta.

- Applicando alla propria cassetta delle lettere l'adesivo giallo del Centro Tutela Consumatori Utenti si evita tutto il materiale pubblicitario, dai volantini agli opuscoli.
- Conviene utilizzare batterie ricaricabili.
- Separare i rifiuti è facile, e lo è anche organizzare in proprio il compostaggio dei rifiuti organici se si dispone di un pezzo di giardino.

Links:

Mercatino delle pulci online www.provincia.bz.it/trend

www.provincia.bz.it/umweltagentur/2906/secondhand/seha_obj_list_i.asp

Agenzia provinciale per la tutela dell'ambiente
www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente/index_i.asp

9.3 TARIFFE RIFIUTI IN ALTO ADIGE

Qualche dato di confronto interessante...

Raffronto tariffe rifiuti ed incidenza degli stessi su stipendio/pensione media 1999 - 2004
(Comparazione del 17.12.2004)

Caso A

Famiglia di 3 persone, prima casa, consumo 2.000 litri/anno (alternativamente abitazione di 100 m²)

Comune	1999	Indice 1999	2004	Indice 2004	Differenza	%
Vandoies	-	-	75,50 Euro	100	-	-
Renon	103,29 Euro	116	80,82 Euro	107	-22,47 Euro	-21,76
Silandro	134,72 Euro	151	92,29 Euro	122	-42,43 Euro	-31,49
Egna	89,30 Euro	100	95,57 Euro	127	6,27 Euro	7,02
Castelrotto	113,62 Euro	127	101,35 Euro	134	-12,27 Euro	-10,80
Ortisei	135,11 Euro	151	116,90 Euro	155	-18,21 Euro	-13,47
Laives	98,02 Euro	110	130,61 Euro	173	32,59 Euro	33,24
Brunico	119,76 Euro	134	170,04 Euro	225	50,28 Euro	41,99
Bolzano	130,88 Euro	147	173,48 Euro	230	42,60 Euro	32,55
Bressanone	149,48 Euro	167	216,37 Euro	287	66,89 Euro	44,75
Merano	172,90 Euro	194	222,44 Euro	295	49,54 Euro	28,65
Vipiteno	125,55 Euro	141	-	-	-	-

Incidenza della tariffa dei rifiuti sullo stipendio medio:

(base di calcolo: stipendio medio netto lavoratore di un commerciante/terziario 2° livello; stipendio medio netto 1999 = 14.200 Euro; stipendio medio netto 2004 = 16.469 Euro)

Comune	1999		2004		Indice di variazione dell'incidenza
	Tariffa caso A	incidenza/ stipendio (%)	Tariffa caso A	incidenza/ stipendio (%)	
Vandoies	-	-	75,50 Euro	0,46%	-
Renon	103,29 Euro	0,73%	80,82 Euro	0,49%	67
Silandro	134,72 Euro	0,95%	92,29 Euro	0,56%	59
Egna	89,30 Euro	0,63%	95,57 Euro	0,58%	92
Castelrotto	113,62 Euro	0,80%	101,35 Euro	0,62%	77
Ortisei	135,11 Euro	0,95%	116,90 Euro	0,71%	75
Laives	98,02 Euro	0,69%	130,61 Euro	0,79%	115
Brunico	119,76 Euro	0,84%	170,04 Euro	1,03%	122
Bolzano	130,88 Euro	0,92%	173,48 Euro	1,05%	114
Bressanone	149,48 Euro	1,05%	216,37 Euro	1,31%	125
Merano	172,90 Euro	1,22%	222,44 Euro	1,35%	111
Vipiteno	125,55 Euro	0,88%	-	-	-

Caso B - Single, prima casa, consumo 600 litri/anno (alternativamente abitazione di 60 m²)

Comune	1999	Indice 1999	2004	2004 Indice	Differenza	%
Vandoies	-	-	23,36 Euro	100	-	-
Renon	30,99 Euro	112	24,71 Euro	106	-6,28 Euro	-20,26
Silandro	64,25 Euro	232	28,51 Euro	122	-35,74 Euro	-55,62
Egna	27,70 Euro	100	29,59 Euro	127	1,89 Euro	6,81
Castelrotto	41,83 Euro	151	31,00 Euro	133	-10,83 Euro	-25,90
Ortisei	63,09 Euro	228	36,38 Euro	156	-26,71 Euro	-42,34
Laives	58,81 Euro	212	74,37 Euro	318	15,56 Euro	26,45
Brunico	37,89 Euro	137	53,31 Euro	228	15,42 Euro	40,69
Bolzano	78,53 Euro	283	80,84 Euro	346	2,31 Euro	2,95
Bressanone	99,37 Euro	359	116,82 Euro	500	17,45 Euro	17,56
Merano	86,68 Euro	313	109,26 Euro	468	22,58 Euro	26,05
Vipiteno	38,41 Euro	139	-	-	-38,41 Euro	-100,00

Incidenza della tariffa dei rifiuti sulla pensione media

base di calcolo: pensione media netta INPS 1999 = 7789,86 Euro; pensione media netta INPS 2004 = 9088,69

Comune	1999		2004		Indice di variazione dell'incidenza
	Tariffa caso B	incidenza/ pensione (%)	Tariffa caso B	incidenza/ pensione (%)	
Vandoies	-	-	23,36 Euro	0,26%	-
Renon	30,99 Euro	0,40%	24,71 Euro	0,27%	68
Silandro	64,25 Euro	0,82%	28,51 Euro	0,31%	38
Egna	27,70 Euro	0,36%	29,59 Euro	0,33%	92
Castelrotto	41,83 Euro	0,54%	31,00 Euro	0,34%	64
Ortisei	63,09 Euro	0,81%	36,38 Euro	0,40%	49
Laives	58,81 Euro	0,76%	74,37 Euro	0,82%	108
Brunico	37,89 Euro	0,49%	53,31 Euro	0,59%	121
Bolzano	78,53 Euro	1,01%	80,84 Euro	0,89%	88
Bressanone	99,37 Euro	1,28%	116,82 Euro	1,29%	101
Merano	86,68 Euro	1,11%	109,26 Euro	1,20%	108
Vipiteno	38,41 Euro	0,49%	-	-	-

Per altri confronti di tariffe nei Comuni dell'Alto Adige vedi: <http://www.provinz.bz.it/umweltagentur.....>