

Ogni anno sono 100mila le segnalazioni degli utenti alle associazioni dei consumatori

Per gli operatori è di circa 80 milioni l'incasso che deriva dai servizi contestati

IL REPORTAGE

La grande truffa corre lungo il filo

SERVIZI che non sono stati richiesti ma che poi bisogna pagare. Costose connessioni ad internet che si autoinstallano. Promozioni tanto mirabolanti quanto fasulle. Ecco tutti i pericoli e le insidie che si nascondono sulle linee telefoniche degli italiani, a cominciare dai «numeri speciali»

di **Luigina Venturini** / Milano / Segue dalla prima

O

gni anno sono 100mila le segnalazioni inoltrate dagli utenti alle associazioni dei consumatori, ogni anno ammonta a circa 80 milioni di euro l'incasso per gli operatori che deriva da servizi contestati. Il tutto in un regime di normalità, quando da rilevare ci sono semplici disservizi quotidiani dovuti al mancato rispetto da parte del gestore delle condizioni contrattuali. Ma i numeri salgono precipitosamente se sul mercato si aggirano frodi ben studiate, come quella delle numerazioni non geografiche 709, programmi che nel corso del 2003 si insediavano nel computer di inconsapevoli navigatori collegandoli a siti esotici per svariati euro al minuto. Allora furono 600mila i consumatori coinvolti, tanto che l'Autorità per le telecomunicazioni multò per 3,75 milioni di euro le società dei «dialer» mangiasoldi: Plug It, Edisontel, Telepho-

nica. Il rischio per i consumatori, però, non è scomparso e si ripresenta oggi in nuove forme: le numerazioni 899 e quelle satellitari. Il gioco è sempre lo stesso e spesso anche gli operatori non cambiano (le già multate Edisontel e Plug It attualmente si sono fuse in Eutelia): sullo schermo del pc compare un'icona che propone l'installazione del programma, qualsiasi sia la risposta il dialer entra nel sistema, le connessioni vengono deviate dalla tariffa urbana a quella salata prevista dai cosiddetti servizi a valore aggiunto, anche nel caso di utenti regolarmente disabilitati dalle chiamate verso prefissi a pagamento. Le bollette telefoniche s'impennano, il malcapitato si rifiuta di pagare l'aggravio e il gestore di base (Telecom o altro, che fattura in

L'Authority ha già multato per oltre 3 milioni di euro le società dei «dialer» mangiasoldi



bolletta il costo del dialer) taglia la linea telefonica per morosità, nonostante non si tratti di un suo credito. Un rischio concreto contro il quale i comandi della Polizia Postale hanno già ricevuto centinaia di denunce, tanto da convincere otto associazioni dei consumatori a scrivere al Ministero per le Telecomunicazioni e all'Authority per chiedere un incontro urgente e l'apertura di un'istruttoria: «Ancora una volta milioni di consumatori italiani si vedono esposti loro malgrado all'ennesima truffa di massa - recita la missiva, inviata lo scorso 5 aprile - attuata attraverso la rete internet, che pure è uno strumento di fondamentale importanza per lo sviluppo sociale, economico e culturale del paese. Appare inaccettabile che buona parte del fatturato del commercio elettronico in Italia negli ultimi due anni sia legato alla diffusione illegittima dei dialer». Per questo Intesa dei consumatori, Assoutenti, Adiconsum e Altroconsumo ritengono necessaria l'elaborazione congiunta di un codice di regolamento «al fine di disciplinare modalità e procedure di frui-

Cellulari

Telefonare dal Brasile costa più del viaggio

In partenza per lavoro o per le ferie? Meglio avvisare i parenti che le comunicazioni avverranno solo tramite lente ma economiche cartoline postali: le telefonate dall'estero rischiano di rivelarsi più care di un biglietto aereo. «La scorsa estate sono stato per un mese in Brasile - racconta Luca, architetto di 30 anni - ed ho speso 400 euro per il viaggio di andata e ritorno. Telefonare a casa dal mio cellulare Vodafone mi è costato la stessa cifra, nonostante l'offerta che

zione che siano più garantite dei diritti degli utenti che in troppe occasioni vengono calpestate». Della risposta ministeriale, come facile prevedere, non c'è ancora traccia. La tutela degli utenti, come ormai d'abitudine, è affidata al loro spirito d'iniziativa. «Il nostro consi-

l'operatore pubblicizzava in quel periodo: il rimborso dopo il rientro di tutte le telefonate effettuate verso l'Italia fino ad un massimo di 200 euro». Sulla carta sembrava un affare: «Ho ricaricato la mia scheda e ho chiamato il numero verde 190 per informarmi su quale compagnia telefonica brasiliana doveva connettermi e poi ho diligentemente seguito le indicazioni. Ma al mio ritorno nessun rimborso mi attendeva per le telefonate effettuate, la ricarica dei soldi spesi non è mai arrivata perché l'informazione datami dal call-center era sbagliata».

Chiesta l'apertura di un'istruttoria per arrestare le frodi sulla rete internet

Adsl

Tutto gratis, poi arriva la bolletta

«La promozione di Telecom per l'Adsl prevedeva tre mesi di connessione gratuita ad internet: mi sembrava una buona idea provare il servizio senza spendere, in seguito avrei scelto se mantenere o rinunciare al contratto». Invece una brutta sorpresa attendeva Micaela, cameriera di 25 anni: «Dopo il primo mese è arrivata una bolletta salata con 130 euro di spesa solo per la navigazione in rete. Subito ho chiamato il call center 187 per chiedere spiegazioni, ma ci sono volute

giornate al telefono per capire che cosa era successo. Alla fine si è scoperto il mistero: la promozione che mi avevano offerto era già scaduta, ma l'agente Telecom si era ben guardato dal dirmelo. Dovevo pagare per un servizio che mi avevano venduto come gratis». Micaela si è però rifiutata di saldare tutta la bolletta. Allora le hanno staccato la linea e lei si è rivolta a un'associazione dei consumatori. Per fortuna la conciliazione con la Telecom è finita bene: «Mi hanno riattaccato il telefono e hanno scorporato dalla bolletta il costo della connessione Adsl».

La necessità di un codice di regolamento che tuteli i diritti degli utenti

matiche più svariate. Inoltre l'Autorità ha aperto su quasi tutto il territorio nazionale i Co.Re.Com, comitati regionali di conciliazione per controversie tra gestori di telefonia e utenti». Anche per i disservizi telefonici di ogni giorno, sia che il gestore non rispetti le condizioni di contratto promesse (come l'eliminazione del canone Telecom, la navigazione in rete a costi esigui, l'Adsl gratuito) sia che attivi arbitrariamente servizi non richiesti (come segreterie telefoniche, sveglie, informazioni sulle chiamate ricevute) è buona norma rivolgersi ad una associazione di consumatori. «Appena si verifica il problema - continuano gli esperti legali - bisogna farne immediata contestazione al gestore, non con una semplice chiamata verbale al call-center, ma con una lettera scritta da inviare via fax all'azienda. In caso di attivazione arbitraria di un servizio, occorre parlare di disconoscimento e non di disdetta, pagare solo parzialmente la bolletta per l'importo riconosciuto e chiedere il risarcimento dei danni in caso la linea sia stata indebitamente tagliata».

Abbonamenti 2005

12 mesi	7 gg / Italia	296 euro
	6 gg / Italia	254 euro
	7 gg / estero	574 euro
	Internet	105 euro
6 mesi	7 gg / Italia	153 euro
	7 gg / estero	344 euro
	6 gg / Italia	131 euro
	Internet	66 euro
promozione valida fino al 30 settembre 2005	1 mese	15 euro
	3 mesi	40 euro

Postale consegna giornaliera a domicilio
Coupon tagliando per il ritiro della copia in edicola
Versamento sul C/C postale n° 48407035 intestato a Nuova Iniziativa Editoriale Spa, Via dei Due Maccelli, 23 - 00187 - Roma
Bonifico bancario sul C/C bancario n° 22098 della BNL, Ag. Roma-Corso ABI 1005 - CAB 03240 - CIN U (dall'estero Cod. Swift:BNLNITRR)
Carta di credito Visa o Mastercard (seguendo le indicazioni sul nostro sito www.unita.it)
Importante inserire nella causale se si tratta di abbonamento per coupon, per consegna a domicilio, per posta o per internet.

Per informazioni sugli abbonamenti: Servizio clienti Sered via Carolina Romani, 56 20091 Bresso (MI) - Tel. 02/66505065 fax: 02/66505712 dal lunedì al venerdì, ore 9-14 abbonamenti@unita.it

l'Unità

Per la pubblicità su **l'Unità**

PK publikompass

MILANO , via G. Carducci 29, Tel. 02.244.24611	CATANIA , c.so Sicilia 37/43, Tel. 095.7306311	NOVARA , via Cavour 13, Tel. 0321.33341
TORINO , c.so Massimo d'Azeglio 60, Tel. 011.6665211	CATANZARO , via M. Greco 78, Tel. 0961.724090-725129	PADOVA , via Mentana 6, Tel. 049.8734711
ALESSANDRIA , via Cavour 58, Tel. 0131.445552	COSENZA , via Montesanto 39, Tel. 0984.72527	PALERMO , via Lincoln 19, Tel. 091.6230511
AOSTA , piazza Chanoux 28/A, Tel. 0165.231424	CUNEO , c.so Giolitti 21bis, Tel. 0171.609122	REGGIO C. , via Diana 3, Tel. 0965.24478-9
ASTI , c.so Dante 80, Tel. 0141.351011	FIRENZE , via Don Mirtoni 46, Tel. 055.561192-573668	REGGIO E. , via Brigata Reggione 32, Tel. 0522.368511
BARI , via Amendola 166/5, Tel. 080.5485111	FIRENZE , via Turchia 9, Tel. 055.6821533	ROMA , via Barberini 86, Tel. 06.4200891
BIELLA , viale Roma 5, Tel. 015.8491212	GENOVA , via D'Annunzio 21/09, Tel. 010.53070.1	SAVONA , p.zza Marconi 3/5, Tel. 019.814887-811182
BOLOGNA , via Parmeggiani 8, Tel. 051.6494626	GOZZANO , via Cervino 13, Tel. 0322.913839	SANREMO , via Roma 176, Tel. 0184.501555-501556
BOLOGNA , via del Borgo 101/a, Tel. 051.4210955	IMPERIA , via Alfieri 10, Tel. 0183.273371 - 273373	SAVONA , p.zza Marconi 3/5, Tel. 019.814887-811182
CAGLIARI , via Scano 14, Tel. 070.308308	LECCE , via Trinchese 87, Tel. 0832.314185	SIRACUSA , via Teracati 39, Tel. 0931.412131
CASALE MONF. , via Corte d'Appello 4, Tel. 0142.452154	MESSINA , via U. Bonino 15/c, Tel. 090.65084.11	VERCELLI , via Verdi 40, Tel. 0161.250754

PER NECROLOGIE-ADESIONI-ANNIVERSARI TELEFONARE ALL'UFFICIO DI ZONA DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ ore 9,00-13,00 / 14,00-18,00

Sabato ore 15,00-18,00 / Domenica ore 17,30-18,30 Tel. 06.58.557.395

Tariffe base Iva inclusa: 5,51 € a parola (non vengono conteggiati spazi e punteggiatura)

IVO MALAGOLI

Nel 27° anniversario della scomparsa lo ricorda con immutato affetto la moglie Carmen.

Modena, 17 luglio 2005

Per Necrologie Adesioni Anniversari

Rivolgersi a **PK** publikompass

Lunedì-Venerdì ore	9,00 - 13,00
	14,00 - 18,00
Sabato ore	9,00 - 12,00
solo per adesioni	
06/69548238 - 011/6665258	