

15 maggio 2009 0:00

Call center e credito residuo nella telefonia. Il metodo (non) regolatorio dell'Agcom: una serie di condoni senza sanzioni

di [Domenico Murrone](#)

L'Agcom ha approvato un documento (1) in cui ribadisce un concetto semplice: i call center dei gestori telefonici devono essere fruibili e utili agli utenti, senza attese interminabili, senza impossibili labirinti tra le diverse opzioni dettate dal risponditore automatico e con un ragionevole tasso di risoluzione dei problemi. Inoltre, e' previsto che i gestori si attrezzino per fornire assistenza a distanza (tramite sms) anche ai clienti sordi. Molte di queste caratteristiche sono gia' obbligatorie, ma tant'e'. Lo e' pure la gratuita' dell'accesso telefonico ai call center, resa obbligatoria dalla stessa Autorita' nel piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni approvato nel luglio 2008 (delibera n. 26/08/CIR).

Invece da mesi, e sempre piu' frequentemente, operatori telefonici fanno ampio uso di call center con costi a carico degli utenti.

Ci chiediamo se l'Autorita' ritenga che, concedendo proroghe su proroghe ai gestori, faccia opera di 'educazione' dei soggetti che negli anni si sono distinti nel sistematico non rispetto delle leggi e dei diritti degli utenti.

Un altro esempio? E' dal 2002 che l'Agcom ha previsto che i gestori mobili debbano restituire il credito residuo agli utenti. Da allora e' tutta una serie di rinvii. Con delibera n. 353/08/CONS del giugno 2008, l'Agcom ha prorogato i termini gia' rifissati con la delibera n. 416/07/CONS. del 2007, concedendo altri 10 mesi ai gestori per adeguarsi. Le notizie a nostra disposizione ci dicono che **solo dal giugno 2009 i gestori attueranno quello che gia' era obbligatorio nel 2002**. Si tratta di una serie di condoni a zero sanzioni per gli operatori. Si tratta di un metodo regolatorio che non incentiva la buona condotta dei gestori e perpetua il nocumento per gli utenti.

(1) clicca qui (http://tlc.aduc.it/notizia/agcom+ai+gestori+telefonici+fate+funzionare+call_109564.php)