

LE PROPOSTE DI ADICONSUM AD AGCOM SULLE CRITICITA' DEL SETTORE TLC: BOLLETTE, NUMERO MIGRAZIONE, NNG E MOROSITA'

1. **Prevedere criteri di omogeneità e standardizzazione per i contratti e regole uniformi per la bolletta**: troppe differenze non aiutano i consumatori né a scegliere un contratto né a leggere le bollette. E' necessario adottare standard uniformi in grado di assicurare omogeneità e contenuti minimi sia per i contratti che per le bollette, agevolandone la lettura e quindi la piena comprensione da parte del consumatore. Ciò avrebbe l'ulteriore effetto positivo di agevolare il confronto tra offerta scelta/costi sostenuti e tra le diverse offerte presenti sul Mercato, garantendo quindi uno sviluppo del settore anche in termini di trasparenza e fiducia dei consumatori;
2. **Regolamentare il numero di migrazione**: il numero di migrazione è indispensabile, e per questo obbligatorio, nella telefonia fissa, per poter effettuare il passaggio a nuovo operatore, ed è stato introdotto per evitare l'attivazione di contratti non richiesti. La delibera - che stabilisce l'obbligo di inserire il numero di migrazione in bolletta - non stabilisce anche le modalità per farlo. Adiconsum ne chiede un'integrazione, prevedendo la presenza del numero di migrazione in evidenza nella prima pagina della fattura e l'utilizzo di adeguato carattere (es. minimo 12 in grassetto) a fini di trasparenza informativa. Inserire quindi il numero di migrazione in maniera chiara, utilizzando standard minimi di presentazione, così da renderne immediata l'individuazione e la leggibilità per il consumatore;
3. **Disciplinare la numerazione non geografica**: ormai per i numeri geografici i costi tra fisso e mobile sono livellati, come anche i costi di terminazione; non si giustifica più, quindi, che per i NNG debba sussistere una disparità di costi tanto elevata tra telefonia fissa e mobile, cui consegue un utilizzo dei NNG difficoltoso, se non addirittura disparitario fra consumatori, a seconda che chiamino da telefono fisso o mobile, rendendo impossibili tale telefonate da cellulari. Tanto più che si tratta di numeri utilizzati spesso per fornire servizi di pubblica utilità. Adiconsum chiede ad Agcom di intervenire con urgenza per regolamentare anche tali costi, rendendo così tali servizi fruibili ad un numero sempre più elevato ed esteso di



consumatori che, altrimenti, risulterebbero gravemente ed ingiustificatamente discriminati tra di loro;

4. **Garantire nuove regole per la morosità**: in considerazione dell'attuale crisi cresce il numero di cittadini e famiglie in crisi di liquidità, con inevitabili conseguenze anche sul pagamento delle bollette. E' quindi necessario prevedere tipologie diversificate di morosità, a cui far conseguire effetti diversi, prevedendo il distacco della linea telefonica come soluzione estrema. In tal senso va regolamentato anche l'avviso di distacco, prevedendo una specifica comunicazione scritta e prova dell'avvenuto invio/ricezione della stessa. La proposta vuole distinguere fra morosità dovuta a difficoltà momentanea, che con adeguato supporto rientra, dalla morosità cronica ed irreversibile e da chi, invece, opera in maniera scorretta.

