



Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

**Guida ai servizi
di telefonia fissa**

**PRONTO...
COME
PARLI?!**



**PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
DIPARTIMENTO PER L'INFORMAZIONE E L'EDITORIA**

- **Quale tipo di servizio ed operatore telefonico sono più convenienti per me?**
- **Quali informazioni devo conoscere prima di aderire ad un servizio?**
- **Qual è il contenuto della Carta dei servizi e del contratto?**
- **Quali informazioni si possono ricavare da un numero telefonico?**
- **Quali sono i miei diritti di utente telefonico e come posso farli valere?**
- **Che cosa devo fare per collegarmi ad Internet?**
- **Quali cautele posso usare per proteggere me e la mia famiglia quando navighiamo in Internet?**

Queste, e molte altre, le domande che ogni utente telefonico dovrebbe porsi per essere certo di utilizzare nel modo migliore i servizi di telefonia vocale e Internet. Per risparmiare, ma anche per proteggersi da abusi o, peggio, da truffe.



Andi, protagonista virtuale, accompagna il lettore nel percorso che partendo dalla scelta dell'operatore e del tipo di servizio di telefonia fissa, passa per la richiesta e l'attivazione di tali servizi (contratti, carta dei servizi), il loro uso (numerazione), per giungere agli strumenti di tutela (blocco selettivo di chiamata, reclami, conciliazione) ed infine, approdare nel mondo di Internet.

"Pronto...come parli?!" è una guida redatta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con l'intento di fornire al consumatore le informazioni di base per accedere ai servizi, vecchi e nuovi, del mondo delle telecomunicazioni, da pochi anni aperto alla concorrenza di più operatori.

Guida ai servizi di telefonia fissa

Testo a cura di:

Paola Ridolfi *coordinamento gruppo di lavoro*
Dipartimento regolamentazione

Francesco Saladino, Angelo Lafarina
Dipartimento vigilanza e controllo

Patrizia Crisolini Malatesta
Dipartimento garanzie e contenzioso

Francesca Tempestini, Mauro Fiori
Servizio relazioni esterne e rapporti con la stampa

Progetto grafico e realizzazione a cura di:

Silvio Maoloni
Servizio relazioni esterne e rapporti con la stampa

Si ringraziano le associazioni dei consumatori e degli utenti
e gli operatori di telefonia fissa per gli utili suggerimenti.

INDICE

| | | |
|---|--|----|
|  | Introduzione | 2 |
|  | La scelta dell'operatore telefonico | 4 |
|  | La Carta dei Servizi e il contratto | 10 |
|  | Orientarsi tra i numeri telefonici | 20 |
|  | Diritti e garanzie | 28 |
|  | Il collegamento ad internet | 40 |
|  | Le cautele nella navigazione in Internet | 48 |
|  | Indirizzi utili | 54 |
|  | Glossario | 62 |

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) è un organismo pubblico indipendente, istituito dalla legge n.249 del 31 luglio 1997 con compiti di regolamentazione, vigilanza e garanzia nel vasto settore delle comunicazioni, che include: audiovisivo, telecomunicazioni, editoria.

Dal 1° gennaio 1998, il mercato delle telecomunicazioni si è aperto alla concorrenza: in Italia, come in molti altri Paesi europei, si è passati dal monopolio di un unico gestore telefonico alla presenza di diversi operatori in grado di offrire, a livello locale o nazionale, servizi di telecomunicazioni.

Per i cittadini i vantaggi di questo cambiamento sono stati innegabili: grazie alla liberalizzazione è possibile oggi scegliere, in base alle proprie esigenze, la società con la quale effettuare i diversi tipi di chiamate telefoniche (locali, nazionali, internazionali, verso mobili, fax), o collegarsi ad Internet.

L'Autorità, nel pieno rispetto delle leggi vigenti, ha, tra gli altri, il compito istituzionale di promuovere la competizione tra gli operatori e l'efficienza e la qualità dei servizi nell'interesse dei consumatori: l'Agcom opera per tutelare i diritti dei cittadini in qualità di utenti dei servizi di telefonia, affinché i benefici della concorrenza siano più estesi possibile.

L'Autorità ha sede a Napoli. L'indirizzo è:
Centro Direzionale - Isola B5, Torre Francesco - 80143 Napoli.
Tel: 081.7507111 - Fax: 081.7507616

L'Autorità dispone anche di una sede a Roma. L'indirizzo è:
Via delle Muratte, 25 - 00187 Roma.
Tel: 06.6964491 - Fax: 06.69644926

L'indirizzo del sito internet dell'Autorità è www.agcom.it;
e-mail: info@agcom.it.

LA GUIDA

Questa pubblicazione vuole esserti d'aiuto nella comprensione dei tuoi diritti di utente dei servizi telefonici forniti dagli operatori e accessibili dal cosiddetto telefono fisso (ad esempio quello che sta nella tua abitazione o nel tuo ufficio): i servizi di **chiamata** locale, nazionale, internazionale, ma anche il servizio di trasmissione dati (fax), e di collegamento ad Internet.

La legge attribuisce oggi a Telecom Italia l'incarico di garantire, su tutto il territorio nazionale, la fornitura di tali servizi (che insieme ad altri costituiscono il cosiddetto "**servizio universale**") ad un prezzo ragionevole, nel rispetto dei principi generali di: obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità. La recente liberalizzazione del settore telefonico ti permette tuttavia di scegliere, accanto o in alternativa a Telecom Italia, uno o più operatori e di modificare tale scelta in base alle tue esigenze.

Nelle pagine che seguono troverai qualche suggerimento per muoverti più agilmente in questo scenario, per confrontare le varie offerte e per imparare a riconoscere il tipo di numero telefonico che componi.

Troverai anche indicazioni per verificare con attenzione le condizioni contrattuali dei diversi operatori, per evitare spese indesiderate, e per far valere i tuoi diritti in caso di contestazione.



Attenzione:

troverai nel testo alcune parole **sottolineate ed in grassetto**.

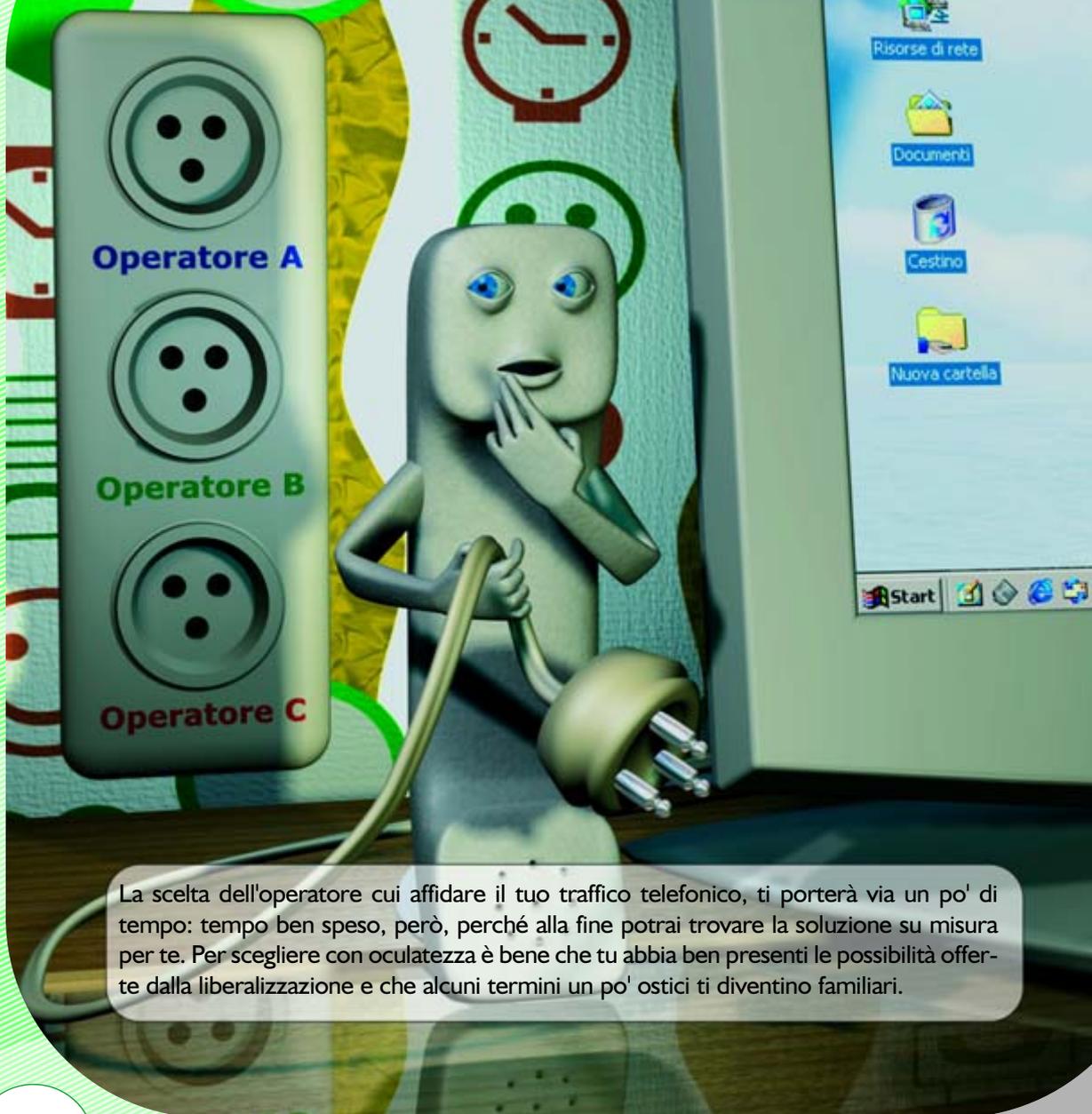
Si tratta di termini "tecnici" la cui spiegazione è riportata nel glossario a **pag. 62**. Troverai, inoltre, tra parentesi, un numero che segnala la sezione della guida in cui uno specifico argomento è approfondito.

La guida contiene informazioni di carattere generale. E' nostra cura verificare l'aggiornamento dei dati al momento della pubblicazione, tuttavia le informazioni potrebbero non essere sufficienti. Le fonti normative, i regolamenti di settore e la documentazione tecnica sono reperibili nel nostro sito www.agcom.it. E' comunque utile, richiedere, se necessario, una consulenza specialistica, giuridica o tecnica.

La guida è aggiornata al 31 dicembre 2004.

I

LA SCELTA DELL'OPERATORE TELEFONICO



La scelta dell'operatore cui affidare il tuo traffico telefonico, ti porterà via un po' di tempo: tempo ben speso, però, perché alla fine potrai trovare la soluzione su misura per te. Per scegliere con oculatezza è bene che tu abbia ben presenti le possibilità offerte dalla liberalizzazione e che alcuni termini un po' ostici ti diventino familiari.

L' OPERATORE DI ACCESSO DIRETTO

Come utente telefonico sei collegato alla rete pubblica tramite un **operatore di "accesso diretto"**.

Fino a qualche anno fa l'unico operatore di questo tipo era la società Telecom Italia: oggi anche altri operatori forniscono tale servizio di accesso:

1. utilizzando lo stesso **doppino** (la stessa coppia di fili) e consentendo al cliente di mantenere lo stesso numero di telefono, attraverso il cosiddetto "**accesso disaggregato alla rete locale**" (o **local loop unbundling- LLU** o **ULL**) e la portabilità del numero.

2. ricorrendo a tecniche e mezzi trasmissivi diversi, come la **fibra ottica** o le onde radio (W.L.L. o Wireless Local Loop) mantenendo comunque lo stesso numero telefonico. Questi tipi di collegamento, tuttavia, richiedono infrastrutture particolari, che possono essere disponibili in alcune zone del territorio nazionale e non in altre.

Chiedi maggiori informazioni all'operatore prescelto.



L'**accesso** alla rete locale attraverso la tecnologia **ADSL** o in **fibra ottica** consente l'uso contemporaneo di diversi servizi di comunicazione, quali il telefono, la televisione ed **Internet**.

Le soluzioni sopra elencate permettono di instaurare un nuovo rapporto contrattuale con un operatore, dopo aver disdetto quello con Telecom Italia. In questo caso non riceverai più la fattura da Telecom Italia, ma dall'operatore prescelto.

L' OPERATORE DI ACCESSO INDIRETTO

Tali soluzioni non sono comunque le uniche disponibili: se preferisci, puoi mantenere il rapporto contrattuale con Telecom Italia per l'accesso diretto e attivare un contratto di accesso indiretto ovvero di **carrier selection** o **carrier preselection** con un altro operatore:

a. la **carrier selection** (o selezione di operatore, solitamente indicata con l'acronimo CS), ti consente di scegliere, per ogni chiamata, se telefonare tramite l'operatore di accesso diretto (in tal caso devi semplicemente selezionare il numero dell'utente che intendi chiamare) o tramite l'operatore di carrier selection (in tal caso, per attivare la prestazione, devi anteporre ogni volta al numero telefonico che intendi chiamare il **codice di accesso** di 4 o 5 cifre del tipo 10xxx che contraddistingue l'operatore prescelto).

b. la **carrier pre-selection** (ovvero, scelta dell'operatore in modalità pre-selezionata, acronimo CPS) consiste in una sorta di carrier selection, per così dire "permanente": non è necessario digitare ogni volta il codice d'accesso dell'operatore alternativo prescelto, perché le telefonate in partenza dal tuo telefono sono instradate **automaticamente** tramite quell'operatore.

L'operatore può offrirti questi tipi di contratto per chiamate appartenenti a uno dei due gruppi:

- **distrettuali** (locali), interdistrettuali, internazionali e verso mobili;
 - **interdistrettuali** (nazionali), internazionali e verso mobili.
-



Le chiamate telefoniche, che si possono fare in CS o in CPS, possono essere suddivise in:

- **distrettuali** (locali): sono quelle dirette ad abbonati che risiedono nella città o nel paese in cui risiedi e nelle zone limitrofe. In tal caso le prime cifre del numero chiamato (ovvero il prefisso telefonico o indicativo distrettuale) sono uguali a quelle del tuo numero telefonico;
- **interdistrettuali** (nazionali): sono quelle dirette verso località situate all'interno del territorio nazionale diverse da quella da dove chiami. In questo caso le cifre iniziali sono diverse da quelle del tuo numero telefonico;
- **internazionali**: quelle dirette in tutto il mondo;
- **verso mobili**: quelle dirette ai cellulari.

Rammenta inoltre che:

- attualmente le chiamate dirette verso le numerazioni non geografiche (**vedi sezione III**), escluse quelle verso i cellulari che possono essere effettuate anche tramite CS o CPS, possono essere effettuate solo tramite l'operatore d'accesso, che ha l'obbligo di garantirti anche quelle verso i servizi di emergenza;
- le prestazioni di carrier selection e carrier preselection possono essere attivate solo dopo aver sottoscritto un contratto con gli operatori che le offrono;
- la prestazione di carrier preselection è esclusiva, nel senso che per una linea telefonica può essere sottoscritto solo un contratto di CPS;
- tra gli operatori che offrono l'accesso diretto, solo Telecom Italia ha l'obbligo di consentire ai propri abbonati di attivare le prestazioni di carrier selection e carrier preselection con altri operatori.

La carrier preselection non esclude, comunque, la possibilità di attivare contratti di carrier selection con uno o più operatori, diversi sia dall'operatore di accesso diretto sia dall'operatore preselezionato: una volta sottoscritti i relativi contratti potrai, quindi, effettuare le tue telefonate tramite l'operatore d'accesso diretto, l'operatore preselezionato o quelli di carrier selection con i quali hai stipulato un contratto.

Per maggiori informazioni sui numeri telefonici e sui servizi vedi la **sezione III**.

QUANTO COSTA UNA TELEFONATA?

Il prezzo della chiamata dipende, in generale, da diversi fattori: il tipo di servizio (vedi **sezione III**), l'eventuale importo fisso alla risposta, la durata, la località dove risiede l'utente chiamato, l'operatore prescelto e la fascia oraria.

I prezzi dei diversi tipi di chiamata sono indicati nei contratti; alcuni operatori riportano nel contratto la denominazione dell'offerta commerciale o del piano tariffario scelto dall'utente e il modo e/o la pubblicazione dove reperire il dettaglio dei prezzi e delle tariffe.

Tieni presente che alcuni operatori articolano le loro offerte per fasce orarie di punta e non di punta.

Chiamare la mattina e nel primo pomeriggio è generalmente più costoso, mentre le telefonate effettuate nel tardo pomeriggio e durante la notte e nei giorni festivi sono quasi sempre meno care.

Sul mercato esistono, inoltre, diverse offerte con **tariffa "flat"** che, a fronte di un importo fisso, garantiscono pacchetti prestabiliti di conversazione telefonica o di collegamento a Internet.

Verifica che tra le tante proposte vi sia anche quella giusta per te.

Attenzione alle informazioni e alla pubblicità sui servizi che devono sempre indicare i prezzi comprensivi di IVA e il costo aggiuntivo di un eventuale importo fisso alla risposta.

A questo punto, per scegliere tra le alternative, ti consigliamo di analizzare con attenzione i tuoi consumi, sulla base della durata delle conversazioni, della fascia oraria in cui vengono effettuate, della loro distribuzione mensile, del numero delle persone che nella tua famiglia usano abitualmente il telefono o Internet, del tipo di chiamate più frequenti: locali, nazionali, internazionali, verso mobili, verso altri servizi.

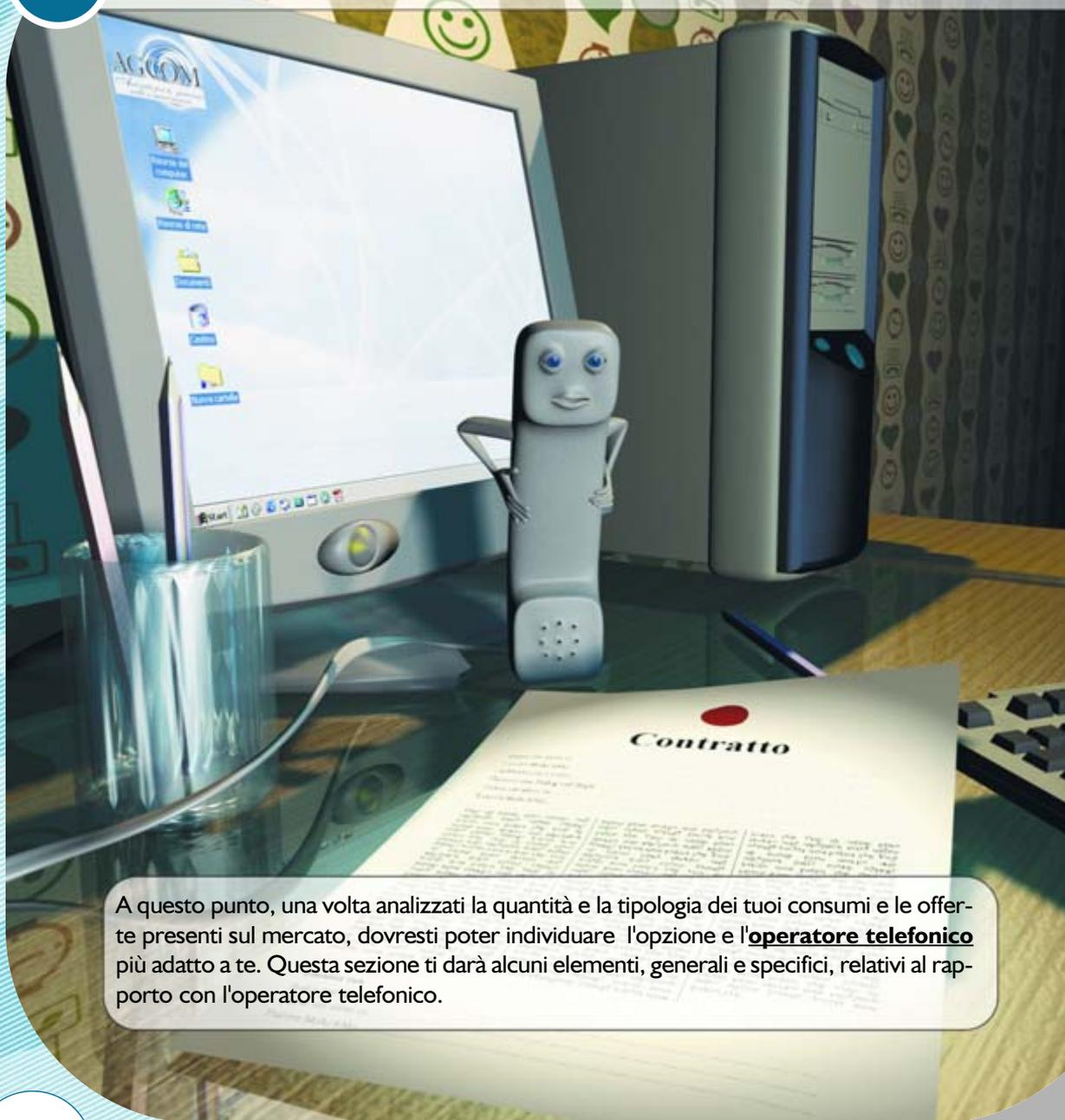
SE INTENDI AVVALERTI DI UN OPERATORE ALTERNATIVO

Informati su:

- le caratteristiche del servizio che offre;
 - le numerazioni accessibili;
 - l'eventualità di poter mantenere o di dover recedere dal rapporto contrattuale con Telecom Italia;
 - la possibilità di attivare il servizio offerto sulla tua linea telefonica;
 - l'eventuale necessità di verifiche tecniche la cui realizzazione potrebbe essere subordinata alla definitiva cessazione del rapporto contrattuale con Telecom Italia.
-



LA CARTA DEI SERVIZI E IL CONTRATTO



A questo punto, una volta analizzati la quantità e la tipologia dei tuoi consumi e le offerte presenti sul mercato, dovresti poter individuare l'opzione e l'**operatore telefonico** più adatto a te. Questa sezione ti darà alcuni elementi, generali e specifici, relativi al rapporto con l'operatore telefonico.

Qualunque sia stata la tua scelta, dovrai prendere visione di due diversi documenti, complementari l'uno all'altro: la **Carta dei Servizi** e il **contratto**.

LA CARTA DEI SERVIZI

Ti consigliamo di leggere attentamente, prima di aderire al contratto, la Carta dei Servizi che ogni operatore telefonico è tenuto ad adottare e rendere disponibile in base alle norme vigenti.

Si tratta di un documento con il quale l'operatore si impegna a fornirti un servizio efficiente e di buona qualità, attraverso una serie di attività e comportamenti oggettivamente valutabili: te ne puoi servire per mettere a confronto i livelli di qualità proposti dai diversi operatori e per controllare se la qualità fornita dal tuo operatore corrisponde a quella offerta.

CHE COS'È LA QUALITÀ?

È l'insieme delle caratteristiche di un servizio che l'utente ritiene rilevanti per la scelta e l'uso dello stesso: tali caratteristiche, in un certo senso, "riassumono" l'intera esperienza che l'utente ha con il servizio, 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 tua 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.

Lo standard specifico ti consente di verificare direttamente la qualità della prestazione fornita dall'operatore prescelto e di ottenere, ove previsto, gli indennizzi, nel caso non sia stato mantenuto quanto promesso.

Annualmente l'operatore verifica il raggiungimento dei propri obiettivi di qualità (standard generali) e comunica agli utenti i risultati.

Tutto ciò consente di monitorare periodicamente se il livello di qualità promesso è stato raggiunto e se sono stati realizzati miglioramenti.

Un esempio può aiutare a chiarire il concetto.

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 ed il momento in cui il servizio è attivo e può essere usato.

All'inizio dell'anno, per esempio, l'operatore può impegnarsi a soddisfare entro 45 giorni dalla ricezione il 95% delle richieste di attivazione regolarmente ricevute e indica tale valore obiettivo (standard generale) nella sua Carta dei servizi.

Alla fine dell'anno l'operatore, dopo aver effettuato le misure oggettive, comunicherà ai clienti i risultati raggiunti, che possono coincidere o meno con quelli promessi.

L'operatore, inoltre, indica nella propria Carta dei servizi il tempo massimo entro cui s'impegna ad attivarti la linea telefonica o il servizio: per esempio entro 12 giorni dalla richiesta (standard specifico).

Se non rispetta l'impegno assunto con te, l'operatore prevede una qualche forma d'indennizzo, che può essere automatica (ti viene riconosciuta senza nessuna azione attiva da parte tua) o a richiesta (devi inoltrare all'operatore una domanda in tal senso).

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.

IL CONTRATTO

Indipendentemente dall'operatore prescelto, sappi che il tuo rapporto contrattuale è regolato da norme di legge. Considera, in primo luogo, che il rapporto si basa su schemi contrattuali "predisposti" unilateralmente dal soggetto che fornisce il servizio e accettati dal cliente (cosiddetti contratti per adesione). Tieni presente che gli operatori utilizzano per tali tipi di contratto moduli prestampati.

Attenzione, quindi!!! Se aderisci al contratto che ti viene sottoposto, accetti integralmente tutte le condizioni dal medesimo previste.

E' assolutamente consigliabile, pertanto, che tu legga sempre con cura le condizioni generali in esso contenute: si tratta di clausole predisposte unilateralmente da ogni singolo operatore che il cliente deve visionare e accettare.



Controlla gli articoli del contratto relativi al suo perfezionamento, facendo attenzione, in particolare, alle clausole nelle quali:

- è previsto che la proposta contrattuale, per un periodo massimo di un mese, rappresenta per te un impegno vincolante, mentre l'operatore si riserva la facoltà di concludere o meno il contratto, subordinando l'esecuzione della prestazione a una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
 - per la conclusione del contratto non è previsto, come di norma, l'incontro delle volontà dei contraenti, e per la conclusione dello stesso, si ritiene sufficiente l'attivazione del servizio richiesto.
-

Presta, inoltre, 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 ti sono state fornite.

Alcune clausole, meglio specificate nell'art. 1469 bis del codice civile, potrebbero determinare, a tuo svantaggio, un significativo squilibrio nei diritti e negli obblighi che derivano dal contratto. Sono le cosiddette "clausole vessatorie".

Per maggiori informazioni sulla conformità delle clausole di contratto alle norme di legge, puoi rivolgerti alle Camere di Commercio o alle Associazioni dei consumatori.

Spetta comunque al giudice ordinario stabilire se una clausola del contratto è "vessatoria" o meno.

Esigi sempre una copia del contratto, e fai attenzione ai termini a te poco chiari: i documenti ove compaiano le espressioni "proposta irrevocabile", "nota d'ordine", "richiesta di fornitura", "modulo cliente" o simili - anche se non sottoscritti dall'operatore, ma redatti sulla sua carta intestata - sono vincolanti alla stregua di veri e propri contratti.

Ricorda poi che **ogni contratto deve contenere alcuni elementi minimi**, e cioè:

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

Tieni 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.

Ricorda inoltre che hai il diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora ti venissero proposte modifiche alle condizioni contrattuali e, infine, che devi essere informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, di tali modifiche e della possibilità di recesso senza penali.

Contratti a distanza

Ad eccezione dei servizi di "accesso diretto" e "accesso indiretto in modalità CPS" (**vedi sezione I**), disciplinati ad oggi da specifici provvedimenti, gli operatori telefonici sono in grado di offrire alla clientela la loro gamma di servizi attraverso la formula dell'adesione a distanza. In tali casi, è necessario tenere presente che la fornitura di tali servizi avviene nel rispetto di quanto contenuto dal decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Il decreto in questione consente, in particolare, di concludere tra gli altri, contratti a distanza con gli operatori delle telecomunicazioni. Tenuto conto che frequentemente i rapporti con gli operatori di telefonia avvengono mediante il telefono, ricorda che in tal caso, l'identità del fornitore e lo scopo commerciale della telefonata devono essere dichiarati in modo inequivocabile all'inizio della conversazione, a pena di nullità del contratto. E' previsto, inoltre, che tu sia informato dell'esistenza del diritto di recesso e delle relative modalità.

A tale proposito, ricorda, infine che, in caso di fornitura di beni o di servizi in assenza della tua volontà, la Polizia delle comunicazioni è competente ad accertare le violazioni del decreto legislativo n. 185/1999 sui contratti a distanza.



Nel caso un operatore attivi un servizio da te non richiesto, non sei tenuto ad alcun pagamento e il tuo silenzio non implica in alcun modo accettazione del servizio: le norme sono, al riguardo, molto rigorose e vietano la fornitura di servizi non esplicitamente richiesti. Per maggiori informazioni vedi **sezione IV**.

ELEMENTI SPECIFICI DEI CONTRATTI DI UNBUNDLING, CARRIER SELECTION E CARRIER PRESELECTION

L'accesso diretto alla rete telefonica: l'unbundling

Per sottoscrivere un contratto di unbundling, rivolgiti direttamente all'operatore di accesso prescelto, a cui darai mandato di disdire il contratto precedentemente stipulato con Telecom Italia o con un altro operatore d'accesso diretto.

Sarà cura dell'operatore prescelto far pervenire a Telecom Italia o all'altro operatore la dichiarazione attestante la tua volontà di recesso.

Ogni **operatore di accesso diretto** è tenuto comunque a informarti adeguatamente delle condizioni economiche e contrattuali applicate, dei servizi forniti e delle eventuali restrizioni derivanti dal cambiamento di operatore (relative, per esempio, alla possibilità di poter usufruire o meno della prestazione di **carrier selection** e **carrier pre-selection**, alla disponibilità di alcuni servizi aggiuntivi, di alcune limitazioni sulle numerazioni che potrai chiamare, alla durata dell'eventuale sospensione del servizio all'atto del passaggio).

E se decidi successivamente di disdire il contratto concluso con l'operatore alternativo, puoi procedere ad un nuovo contratto con un altro operatore (inclusa Telecom Italia), pagando le eventuali spese di allaccio, e chiedere di mantenere il tuo numero telefonico anche con il nuovo operatore scelto.



Ricorda che il passaggio da un operatore all'altro potrebbe comportare, per motivi tecnici, un periodo di sospensione del servizio. Informati presso l'operatore prescelto.

L'accesso indiretto alla rete telefonica: carrier selection (CS) e carrier preselection (CPS)

Per avvalerti di queste prestazioni, devi aderire ad un contratto con uno o più operatori che siano interconnessi (v. **interconnessione**) con il tuo operatore di accesso diretto.

Attenzione! Tra gli operatori di accesso diretto solo Telecom Italia ha l'obbligo di consentire ai propri abbonati di stipulare contratti di carrier selection e preselection con altri operatori. Non vi è un corrispondente obbligo a carico di altri operatori fornitori del servizio di accesso diretto.

Ricorda che riceverai due fatture, una per le chiamate effettuate in carrier selection o in carrier preselection dall'operatore selezionato o preselezionato, l'altra dall'operatore di accesso per gli importi di propria competenza.

Per i tipi di **chiamata** che puoi fare in CS e in CPS vedi box a pag. 7 (**sezione I**).

In questo paragrafo faremo riferimento soprattutto alla carrier preselection, poiché si tratta di una prestazione che non richiede, da parte tua, la digitazione di alcun codice di accesso.

Anche nel caso di accesso indiretto (**carrier selection** e **carrier preselection**) l'operatore è tenuto a informarti delle condizioni economiche e contrattuali applicate, dei servizi forniti e di eventuali restrizioni nell'uso dei servizi attivati con l'operatore d'accesso diretto (per esempio il servizio di blocco selettivo delle chiamate uscenti - vedi **sezione IV**).

Per attivare il servizio di carrier preselection con un operatore telefonico hai due alternative:

- comunicare direttamente la tua decisione per iscritto all'operatore di accesso diretto (qualora fornisca la prestazione di CPS);
- delegare l'operatore prescelto a rappresentare all'operatore d'accesso diretto la tua volontà di modificare il rapporto contrattuale con lui e di attivare la prestazione di carrier preselection con un altro operatore.

L'operatore di accesso diretto può respingere una richiesta di preselezione solo nel caso in cui per la linea telefonica o le linee telefoniche oggetto della prestazione esista una precedente richiesta da parte del cliente, ancora in fase di espletamento, volta ad ottenere la cessazione della linea, il subentro o il trasloco con cambio numero.

Se decidi, invece, di disattivare la prestazione di Carrier Preselection devi comunicare, per iscritto ed in modo inequivocabile, la tua volontà all'operatore preselezionato, oppure, in alternativa, all'operatore di accesso diretto.

Nel caso di recesso dal contratto di CPS da parte del cliente, l'operatore di accesso diretto subentra come operatore predefinito per le chiamate relative alla prestazione di preselezione.

Almeno tre giorni lavorativi prima della disattivazione della prestazione di CPS, l'operatore di accesso diretto invia all'utente, secondo le forme previste dalla normativa vigente, una comunicazione di conferma dell'ordine ricevuto.

IL RECESSO

Il recesso del cliente dal contratto di abbonamento di accesso diretto o la sospensione temporanea del servizio da parte dell'operatore di accesso diretto comportano automaticamente la cessazione o la sospensione temporanea di tutti i servizi ad esso legati, in particolare del servizio di Carrier Preselection e di Carrier Selection.

Ricorda che in caso di attivazioni o disattivazioni non richieste della prestazione di CPS, hai diritto di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione il ripristino della precedente configurazione della tua linea telefonica.

Tutti i costi relativi sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione non richiesta della prestazione.



Questa sezione della guida vuole aiutarti a riconoscere le numerazioni, per poter distinguere i vari tipi di servizio abbinati ad ognuna di esse nonché i relativi costi e contenuti. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nel luglio del 2003 ha approvato il nuovo **Piano Nazionale di Numerazione**, che risponde, tra l'altro, all'esigenza di un'efficiente assegnazione delle numerazioni agli operatori, al fine di garantire meglio i diritti del consumatore.

ATTENZIONE ALLA PRIMA CIFRA!

Nel digitare un numero telefonico, fai attenzione alle prime cifre che lo compongono: esse identificano il tipo di servizio e indicativamente il prezzo della **chiamata**.

Le prime cifre di un numero telefonico sono il "**codice**", cioè la parte significativa del numero che individua il servizio. Le cifre che seguono il codice identificano univocamente un utente sia esso una persona, un'impresa o uno specifico fornitore di contenuti (per esempio un Internet Service Provider).

I servizi si dividono in due grandi categorie:

1. servizi geografici: i numeri individuano la località geografica verso cui è diretta la chiamata. Vi rientrano le chiamate verso numeri nazionali ed internazionali.

2. servizi non geografici: i numeri non individuano la località geografica verso cui è diretta la chiamata.

Vi rientrano:

- a) i servizi **mobili** (chiamate verso cellulari)
- b) i servizi **interni di rete**
- c) i servizi di **accesso ad Internet**
- d) i servizi a **tariffazione speciale**: chiamate verso servizi gratuiti per chi chiama, verso servizi speciali e verso servizi a sovrapprezzo.

Nella tabelle che seguono sono riportati i codici di numerazione ai quali sono "abbinati" i diversi tipi di servizi offerti, con l'indicazione, quando previsto, del prezzo massimo applicabile.

Nel testo i punti che sono dopo il codice indicano che questo è seguito da altre cifre che completano il numero telefonico.

I codici corrispondenti ai servizi a sovrapprezzo sono **evidenziati** : fai attenzione al prezzo e al contenuto del servizio! I prezzi massimi indicati, non comprensivi d'IVA, sono riferiti alle chiamate da telefono fisso.

0

Quando la prima cifra del codice è 0, il servizio è solitamente di tipo geografico.

Solitamente, perché in alcuni casi lo 0 è utilizzato per servizi a sovrapprezzo.

| Codice | Costo | Servizio e contenuto |
|----------------------------|--|---|
| 0.... | Il prezzo è indicato nell'offerta dell' operatore di accesso diretto o indiretto a cui hai aderito. | Servizi geografici nazionali. Chiamate locali e nazionali. La prima cifra 0 seguita da cifre diverse da 0 individua la località nazionale (città, provincia, distretto telefonico, per esempio 06 per Roma, 081 per Napoli, ecc.), le cifre che seguono identificano l'abbonato. |
| 00.... | Il prezzo è indicato nell'offerta dell'operatore di accesso diretto o indiretto a cui hai aderito. | Servizi geografici internazionali. Chiamate internazionali. La prima cifra 0 seguita da un altro 0 (00) individua una località fuori dal territorio nazionale (ad esempio 0033 per la Francia, 0055 per il Brasile ecc); le cifre che seguono identificano la località geografica del paese chiamato e l'abbonato. |
| 0369... 0769... | Il prezzo massimo è quello di una chiamata interurbana (ovvero interdistrettuale). | Servizi a sovrapprezzo di tipo: ■ eventi telefonici di massa. Di solito questi numeri sono utilizzati nel corso di trasmissioni televisive, alle quali sono abbinati di norma giochi a premi. |
| 0878... | Prezzo variabile Un messaggio vocale gratuito ti informerà del costo del servizio. | Servizi a sovrapprezzo di tipo: ■ televoto. |

Il codice 008 seguito da altre cifre identifica un numero di rete satellitare. Tieni presente che il costo delle chiamate verso i numeri satellitari è superiore a quello di tutti gli altri tipi di chiamate.

1

Se la prima cifra del codice è 1, stai accedendo ad un servizio a tariffazione speciale.

| Codice | Costo | Servizio e contenuto |
|---|---|---|
| 112 - 113 114 - 115 118 | Gratuito. | Servizi gratuiti di emergenza. Pronto intervento, Soccorso pubblico d'emergenza, Emergenza maltrattamento minori, Vigili del fuoco pronto intervento, Emergenza sanitaria. |
| 117 - 1530 1515 - 1518 1500 | Gratuito. | Servizi gratuiti di pubblica utilità . Guardia di finanza, Assistenza in mare, Antincendi Boschivo, Informazioni CCISS, Emergenze per la salute pubblica. |
| 196... | Gratuito. | Servizi gratuiti di comunicazione sociale (Per esempio l'associazione Telefono azzurro risponde al numero 196 196) |
| 192.... 194... 1920... 1921... | Gratuito. | Servizi gratuiti di assistenza ai clienti dell'operatore telefonico. I numeri degli operatori sono disponibili sul sito web del ministero: www.comunicazioni.it |
| 199.... | Prezzo massimo: 0,12 € alla risposta e 0,26 € al minuto. Un messaggio vocale gratuito ti informerà del costo del servizio. | Servizi speciali di numero unico. Si tratta di un servizio di solito usato da società che, avendo più sedi sul territorio nazionale, desiderano fornire alla propria clientela un solo numero. |
| 178... | Prezzo massimo: 0,15 € alla risposta e 0,35 € al minuto. Un messaggio vocale gratuito ti informerà del costo del servizio. | Servizi speciali di numero personale. Si tratta di un servizio destinato a chi si sposta frequentemente e desidera essere sempre rintracciabile, attraverso lo stesso numero telefonico, decidendo di volta in volta dove essere raggiunto. |

| Codice | Costo | Servizio e contenuto |
|--------------------------------|--|---|
| 12... | Prezzo variabile. Un messaggio vocale gratuito ti informerà del costo del servizio. | Servizi a sovrapprezzo di tipo: ■ sociale informativo informazione abbonati. Le chiamate dirette verso i numeri che iniziano con 12 permettono di avere informazioni abbonati (numero telefonico, indirizzo ecc.) e altri servizi con caratteristiche evolute. |
| 163... 164... | Prezzo variabile. Un messaggio vocale ti informerà del costo del servizio che ti sarà addebitato solo al termine dell'effettivo completamento del servizio che hai richiesto. I prezzi sono pubblicizzati. | Servizi a sovrapprezzo di tipo: ■ assistenza e consulenza tecnico-professionale e di intrattenimento; ■ chiamate di massa in modalità interattiva. |
| 144... 166... | Prezzo al minuto variabile per fasce individuabili dalla 4 ^a cifra. (vedi sotto fondo pagina.) Un messaggio vocale gratuito ti informerà del costo del servizio. | Servizi a sovrapprezzo di tipo: ■ sociale-informativo; ■ di assistenza, consulenza tecnico-professionale e di intrattenimento. |

Le chiamate sono a pagamento con una **quota fissa alla risposta di 0,0656 €** e un **prezzo al minuto variabile** per fasce individuabili dalla 4a cifra, secondo quanto riportato sotto.

Se la quarta cifra è 0 il costo al minuto sarà di 0,2293 € (es. 144 0 22222 o 166 0 22222 costeranno 0,0656 € alla risposta e 0,2293 € per ogni minuto di conversazione).

| Quarta cifra | costo al minuto € |
|--------------|-------------------|
| 0 | 0,2293 |
| 2 | 0,3280 |
| 6 | 0,4917 |
| 8 | 0,7871 |
| 1 | 1,3118 |

3

Quando la prima cifra del codice è 3, stai chiamando un cellulare.

| Codice | Costo | Servizio e contenuto |
|-----------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 32 ... - 33 ... | Il prezzo è indicato nell'offerta | Servizi mobili. |
| 34 ... - 35 ... | dell'operatore di accesso | Chiamate verso un cellulare. |
| 36 ... - 37 ... | diretto o indiretto a cui | |
| 38 ... - 39 ... | hai aderito. | |

La cifra 3 seguita dalle cifre 0 o 1 individua, attualmente, servizi di comunicazione mobili e personali di tipo specializzato. Ad esempio, Rete Ferroviaria Italiana usa la numerazione 313.... per controllare il traffico ferroviario.

4

Quando la prima cifra del codice è 4, stai accedendo a un servizio interno di rete.

| Codice | Costo | Servizio e contenuto |
|--------|--|---|
| 4... | Prezzo variabile. I prezzi sono pubblicizzati. | Servizi interni di rete Servizi offerti dall'operatore che vanno dall'offerta di informazioni abbonati ai servizi di intrattenimento. |

Un numero che inizia per 4 permette di accedere dal tuo telefono fisso ai servizi offerti dall'operatore con cui hai stipulato il contratto di accesso diretto e, se vuoi accedere ai servizi interni di rete offerti da altri operatori con cui hai stipulato un contratto di carrier selection o carrier pre-selection, è necessario digitare comunque il codice operatore (**vedi sezioni I e II**).

7

La cifra 7 all'inizio del codice identifica i servizi di collegamento ad Internet in modalità *dial-up* (vedi Sezione V).

| Codice | Costo | Servizio e contenuto |
|------------------|---|---|
| 700... | Gratuito. | Servizi internet. Servizio d'accesso ad internet. |
| 701... 702... | Prezzo massimo: 0,10 € alla risposta e al minuto il costo di una chiamata locale. | Servizi internet. Servizio d'accesso ad internet. |
| 709... | Prezzo massimo: 0,10 € alla risposta e 0,06 € al minuto. | Servizi internet. Servizio d'accesso ad internet. |

Le chiamate verso i numeri che iniziano con **701** sono fatturate dall'operatore d'accesso, quelle verso il **702** possono essere fatturate anche dall'operatore che detiene la numerazione.

Un numero che inizia con 709 permette esclusivamente di accedere ad internet. È vietato agli operatori offrire servizi a sovrapprezzo su numeri che iniziano con 709.

8

La cifra 8 all'inizio del codice identifica servizi a tariffazione speciale.

| Codice | Costo | Servizio e contenuto |
|------------------|---|---|
| 800... 803... | Gratuito. | Servizio gratuito Numero verde. Servizi gratuiti per chi chiama. |
| 840... 841... | Prezzo massimo: 0,10 € alla risposta. | Servizi speciali di addebito ripartito tra chiamante e chiamato. |
| 847... 848... | Prezzo massimo: 0,10 € alla risposta e al minuto il costo di una chiamata locale. | Servizi speciali di addebito ripartito tra chiamante e chiamato. |
| 892.... | Prezzo massimo: 0,30 € alla risposta e 1,50 € al minuto. Un messaggio vocale gratuito ti informerà del costo del servizio. | Servizi a sovrapprezzo di tipo: ■ esclusivamente di carattere sociale informativo. |
| 899... | Prezzo variabile. Un messaggio vocale gratuito ti informerà del costo del servizio. I prezzi sono pubblicizzati. | Servizi a sovrapprezzo di tipo: ■ sociale-informativo; ■ di assistenza, consulenza tecnico-professionale e di intrattenimento. |

TABELLA RIASSUNTIVA

Servizi gratuiti

| | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Emergenza | 112 - 113 - 114 -115 -118 |
| Pubblica utilità | 117 - 1500 - 1530 -1515- 1518 |
| Comunicazione sociale | 196... |
| Assistenza clienti operatore | 192 ... - 194... - 1920... - 1921.. |
| Numero verde | 800... - 803.... |
| Di accesso ad internet | 700... |
| Servizi interni di rete | 4... |

Servizi il cui prezzo dipende dall'offerta dell'operatore a cui hai aderito

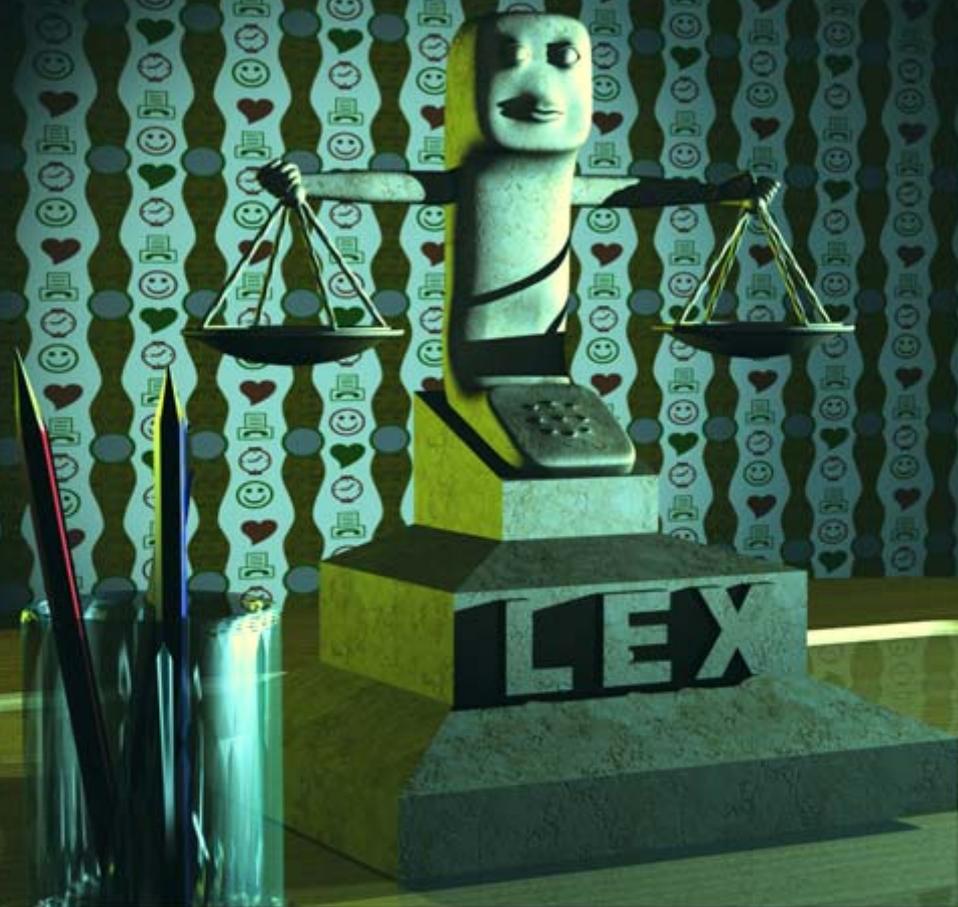
| | |
|-------------------|--------|
| Locali, nazionali | 0... |
| Internazionali | 00... |
| Cellulari | 3... |
| Satellitari | 008... |

Servizi con soglie di prezzo massimo per chiamate da telefono fisso

| | |
|--|----------------------------------|
| Accesso ad internet | 701...-702...-709... |
| Speciali di numero unico | 199... |
| Speciali di numero personale | 178... |
| Speciali di addebito ripartito | 840... - 841... - 847... -848... |
| A sovrapprezzo: eventi telefonici di massa | 0369... - 0769... |
| A sovrapprezzo: sociale informativo | 892... |
| A sovrapprezzo: sociale-informativo - di assistenza, consulenza tecnico-professionale e di intrattenimento | 144...- 166... |

Servizi a prezzi definiti dall'operatore titolare della numerazione

| | |
|---|----------------|
| A sovrapprezzo televoto | 0878... |
| A sovrapprezzo: assistenza e consulenza tecnico- professionale e di intrattenimento, chiamate di massa | 163... -164... |
| A sovrapprezzo: informazioni elenco abbonati | 12... |
| A sovrapprezzo: sociale-informativo - di assistenza, consulenza tecnico-professionale e di intrattenimento | 899... |
| Servizi Interni di rete | 4... |



Questa sezione ti informerà sui tuoi diritti e sugli strumenti per esercitarli. Come utente di un servizio di telecomunicazioni hai una serie di diritti, ad esempio chiamare gratuitamente, da qualsiasi apparecchio telefonico, qualsiasi numero d'emergenza, perfino se il servizio telefonico ti è stato sospeso per morosità.

I DIRITTI

Come abbonato di un operatore telefonico, è **tuo diritto aderire ad un contratto in cui siano chiaramente indicati:**

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

Tieni 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.

Hai, inoltre, diritto a:

- avere informazioni chiare e trasparenti sui prezzi e sulle tariffe applicate;
- essere inserito nell'elenco generale degli abbonati, fatte salve le disposizioni in materia di protezione dei dati personali, e all'accesso ai servizi di consultazione elenchi;
- accedere ai servizi di assistenza mediante operatore;
- presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, in

caso di malfunzionamenti o inefficienze del servizio, e di conoscere le modalità per farlo (cioè per telefono, per iscritto, per fax o per via telematica);

■ mantenere, a richiesta, il tuo o i tuoi numeri di telefono indipendentemente dall'operatore che ti fornisce il servizio con i limiti e le modalità previsti dalla normativa vigente.

Devi, infine, poter accedere a prestazioni e servizi specifici, come la fattura dettagliata e il blocco selettivo delle chiamate uscenti, per sorvegliare e controllare le tue spese o usufruire di agevolazioni tariffarie se ti trovi in particolari condizioni.

LA FATTURA DETTAGLIATA

Senza aggravii di spesa puoi chiedere all'operatore con cui hai stipulato il contratto di indicare in fattura tutti gli elementi necessari a verificare i costi di ciascuna **chiamata** a pagamento fatta dal tuo telefono fisso.

Per ciascuna chiamata saranno così indicati:

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

Le chiamate gratuite per l'abbonato non sono indicate nella fattura dettagliata.

IL BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE USCENTI

È il servizio che ti consente di impedire che dal tuo telefono fisso vengano effettuati determinati tipi di chiamate. L'**operatore di accesso diretto**, a tua richiesta, deve fornirti il servizio, mentre l'**operatore di accesso indiretto** ha solo l'obbligo di informarti se lo fornisce o meno.

Puoi chiedere che ti sia attivato:

■ il servizio di disabilitazione permanente in modo che il tuo telefono sia sempre disabilitato a chiamare alcuni tipi di numeri;

■ il servizio di disabilitazione a *chiave numerica* che consente, mediante l'inserimento di un **PIN**, di disabilitare e abilitare il tuo telefono quando lo desideri; attraverso questo tipo di servizio l'operatore di accesso impedisce che dal tuo telefono, una volta digitato il PIN di disabilitazione, siano effettuate chiamate verso alcune specifiche numerazioni (**sezione III**).

In genere sono inclusi nel servizio di blocco selettivo delle chiamate uscenti le chiamate verso i servizi a sovrapprezzo o a costo particolarmente elevato. L'operatore ti informerà nelle condizioni contrattuali di abbonamento e almeno una volta all'anno con un comunicato in fattura, della possibilità di attivare il servizio e per quali numerazioni.

Per conoscere le offerte in dettaglio, rivolgiti al tuo operatore.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE E ALTRE FACILITAZIONI

L'operatore d'accesso che ha l'obbligo di fornire il cosiddetto "**servizio universale**" (attualmente Telecom Italia) deve proporre opzioni o formule tariffarie che garantiscano l'accesso e l'uso ai servizi telefonici accessibili al pubblico, anche ai consumatori a basso reddito e con esigenze sociali particolari.

In presenza di alcuni requisiti puoi godere di speciali agevolazioni tariffarie.

Puoi chiedere una **riduzione del 50% del canone** di abbonamento a Telecom Italia per il servizio telefonico di abitazione privata (categoria B) se soddisfi contemporaneamente le seguenti due condizioni:

1. fai parte di un nucleo familiare al cui interno vi sia almeno:

- un titolare di pensione di invalidità civile;
- un titolare di pensione sociale;
- un anziano al di sopra dei 75 anni di età;
- il capofamiglia disoccupato

2. hai un ISEE inferiore o pari a € 6.713,93 annui (Lire 13.000.000).

L'**ISEE**, o **Indicatore di Situazione Economica Equivalente**, non coincide con il reddito, ma si calcola a partire dal reddito, tenendo conto anche dei seguenti parametri:

- il numero dei componenti il nucleo familiare;
- il patrimonio mobiliare e immobiliare;
- eventuali detrazioni per la casa di abitazione.

Quindi, anche con un reddito superiore a € 6.713,93, potresti accedere all'agevolazione.

Per accedere alle riduzioni devi innanzitutto conoscere il tuo ISEE.

A tal fine, ti puoi rivolgere ad uno dei seguenti uffici:

- la sede territoriale dell'INPS;
- un Centro di Assistenza Fiscale (CAAF);
- il tuo Comune di residenza.

Una volta calcolato l'ISEE devi presentare richiesta a Telecom Italia, compilando un modulo reperibile presso:

- la sede territoriale dell'INPS;
- i Centri di Assistenza Fiscale (CAAF);
- le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori;
- i negozi Punto.187 di Telecom Italia o il sito Internet all'indirizzo www.187.it

L'agevolazione può essere richiesta anche se si ha un contratto di CS o CPS (vedi Sezione I e II) con un altro **operatore telefonico** diverso da Telecom Italia.

Inoltre, **puoi essere esentato dal pagamento del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico** (categoria B - utenti residenziali), se all'interno del tuo nucleo familiare c'è un **portatore di handicap dell'udito e della parola, che utilizzi un DTS** (Dispositivo Telefonico per Sordomuti). Per usufruire di tale agevolazione, devi presentare a Telecom Italia la certificazione comprovante la presenza del portatore di handicap.

Accanto a questo tipo di agevolazioni, altre possono essere proposte dagli operatori. Le Carte dei Servizi delle compagnie telefoniche possono infatti prevedere misure che garantiscano parità di accesso e d'uso dei servizi di telecomunicazioni da parte di utenti con bisogni speciali (per esempio disabili e anziani), in modo da eliminare eventuali barriere alla comunicazione.

Le facilitazioni possono includere: tempi ridotti e priorità nell'attivazione dei servizi e nell'applicazione delle modifiche contrattuali e tecniche, interventi di assistenza clienti su misura.

Rivolgiti al tuo operatore per avere informazioni più dettagliate.

CHE COSA FARE SE NON SEI SODDISFATTO DEL SERVIZIO

I RECLAMI

Se sei insoddisfatto del servizio quali strumenti hai a disposizione per segnalarlo e per cercare di rimuoverne le cause?

In caso di malfunzionamenti o inefficienze del servizio, hai il diritto di presentare reclamo agli operatori con cui hai sottoscritto un contratto, senza oneri aggiuntivi da parte tua; puoi farlo per telefono, per iscritto, per fax o per via telematica, secondo le indicazioni del tuo operatore.

Nella carta dei servizi di ogni singolo operatore è indicato il termine per la definizione dei reclami che, comunque, non può essere superiore a quarantacinque giorni dal loro ricevimento: l'esito ti sarà comunicato dall'operatore.

Anche nel caso di inadempienze agli impegni contrattuali assunti dall'operatore in merito ai livelli di qualità promessi nella Carta dei servizi puoi ricevere automaticamente o richiedere il relativo indennizzo.

Ricorda che:

- nel caso in cui il reclamo sia riconosciuto fondato, l'operatore ti deve indicare le modalità attraverso le quali rimuovere l'irregolarità riscontrata ed i provvedimenti conseguentemente adottati;
- nel caso contrario, la comunicazione di rifiuto ti deve essere data in forma scritta con l'indicazione degli accertamenti effettuati dall'operatore telefonico relativi al reclamo presentato.

Se non sei soddisfatto della risposta ottenuta dall'operatore, puoi chiedere di risolvere la questione avvalendoti di una particolare procedura, il tentativo obbligatorio di conciliazione, da esperire prima di rivolgerti al giudice ordinario.

IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è lo strumento attraverso il quale le parti in disaccordo, opportunamente aiutate da una terza parte, il conciliatore, cercano una soluzione amichevole della controversia.

La conciliazione non è, quindi, un processo, cioè un'azione giudiziale, e non stabilisce chi ha torto e chi ha ragione, ma cerca di trovare una soluzione alla controversia insorta tra utente e operatore, con la soddisfazione di entrambi.

Il conciliatore non può prendere una decisione vincolante in merito alla lite, ma può aiutare le parti affinché risolvano la propria vertenza in modo costruttivo.

Durante tutto il periodo di tempo in cui si svolge la procedura di conciliazione, l'operatore telefonico può sospendere solo il servizio telefonico interessato dall'eventuale mancato pagamento; la completa interruzione del servizio telefonico può essere adottata solo per gravi motivi, inclusi alcuni comportamenti dell'utente (quali la frode o l'abituale mancato pagamento del servizio).

Puoi, comunque, richiedere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore telefonico sino al termine della procedura di conciliazione.



La richiesta all'Autorità per l'adozione di provvedimenti temporanei, a cui va allegata copia dell'istanza di conciliazione, deve contenere a pena di inammissibilità:

- il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente;
 - il numero dell'utenza telefonica;
 - la denominazione e sede della compagnia telefonica;
-

Puoi servirti dell'apposito formulario GU5 che trovi sul sito www.agcom.it. Per ulteriori informazioni puoi consultare il sito www.agcom.it o rivolgerti alle Associazioni dei Consumatori.

Ricorda che il tentativo di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale; il ricorso giurisdizionale non può essere proposto sino a quando non è trascorso il termine (trenta giorni) per esperire il tentativo di conciliazione.

A CHI TI PUOI RIVOLGERE PER IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE E QUANTO COSTA

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è esperito presso i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.Re.Com) presenti in ogni Regione, alcuni dei quali sono già operativi in seguito alla sottoscrizione di una convenzione con l'Agcom (per un elenco dettagliato dei Corecom, vedi l'appendice o consulta il nostro sito). La procedura di conciliazione presso i Co.Re.Com. è gratuita. **Puoi trovare l'apposito formulario UG da compilare nel sito www.agcom.it**

Nell'istanza presentata al Co.Re.Com devono essere indicati, **a pena di inammissibilità**:

- il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente;
- il numero dell'utenza telefonica;
- la denominazione e sede della compagnia telefonica;
- i fatti che sono all'origine della controversia;
- gli eventuali precedenti tentativi di composizione della controversia stessa.

La richiesta deve essere, infine, firmata.

Puoi consegnare la richiesta a mano contro rilascio di ricevuta, o inviarla a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via fax.

In alternativa ai Co.re.com., nel rispetto della normativa vigente, hai facoltà di esperire il tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo, come ad esempio:

- le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura competenti per territorio. Per avere indicazioni sulle tariffe in vigore presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, puoi consultare il sito www.cameradicommercio.it o contattare la Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della tua provincia.
- le Commissioni paritetiche di conciliazione (attive solo presso alcuni operatori telefonici) che sono composte da due conciliatori, uno in rappresentanza dell'operatore e l'altro, indicato dalle Associazioni dei consumatori ed utenti, in rappresentanza del cliente. Per saperne di più puoi rivolgerti alle Associazioni dei consumatori e degli utenti (**vedi appendice**).

Qualora, con il tentativo di conciliazione, non si è raggiunto l'accordo o vi è stata una soluzione parziale con alcuni punti ancora controversi, hai due alternative:

- ricorrere al **giudice ordinario**;
- chiedere all'**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni** di definire la controversia.

LA DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DA PARTE DELL'AUTORITÀ

Puoi ricorrere a questo procedimento solo dopo aver esperito il tentativo di conciliazione e solo se non ti sei già rivolto, per la stessa controversia, all'Autorità giudiziaria.

La domanda con la quale richiedi all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere firmata ed inviata, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, al seguente indirizzo:

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

o consegnata a mano presso la sede dell'Autorità a Napoli o a Roma.

Anche in questo caso puoi trovare l' apposito **formulario GUI3** da compilare sul sito dell'Autorità.

La domanda deve contenere, a pena di inammissibilità:

- il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente;
 - il numero dell'utenza telefonica;
 - la denominazione e sede della compagnia telefonica;
- devono, inoltre, essere indicati:
- 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 aver controllato l'ammissibilità della richiesta, il Dipartimento Garanzie e Contenzioso dell'Autorità ti convocherà insieme all'operatore, per l'udienza di discussione della controversia.

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

Nel corso dell'udienza per la definizione della controversia puoi farti 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 è un atto vincolante per le parti.

COME CONTRIBUIRE AI COMPITI DI VIGILANZA DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni svolge attività di vigilanza nel settore delle telecomunicazioni.

La segnalazione di comportamenti contrari alla normativa o che giudichi scorretti da parte degli operatori è di estrema importanza per monitorare i reali problemi dell'utenza nel settore: per aiutarci, puoi utilizzare l'apposito **formulario S** che trovi nel sito www.agcom.it.

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

Ricorda che la segnalazione non dà vita né al tentativo obbligatorio di conciliazione né alla risoluzione della controversia.

Ambedue i procedimenti, infatti, vanno espressamente richiesti per risolvere un contenzioso specifico tra te e il tuo operatore telefonico.

Nel caso che, senza che tu lo abbia chiesto, ti siano stati attivati o disattivati servizi telefonici o ti siano state addebitate formule tariffarie, puoi rivolgerti all'Autorità utilizzando l'apposito "modulo D", che puoi inviare 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.

Ricorda che la segnalazione attraverso il "modulo D" non equivale alla richiesta di risoluzione di un problema specifico insorto fra te e l'operatore telefonico, ma rappresenta un elemento di valutazione ed un contributo importantissimi per l'eventuale apertura di un procedimento amministrativo nei confronti di quell'operatore.

V

IL COLLEGAMENTO AD INTERNET

World Wide Web



In questa sezione troverai alcune indicazioni per collegarti a Internet da telefono fisso e per proteggerti dalle insidie della rete. Particolare attenzione è stata data alle forme di tutela destinate ai più indifesi "navigatori" delle pagine web: i minori.

CHE COS'È INTERNET

L'immagine che meglio rappresenta Internet è quella di un'immensa ragnatela che, attraverso reti di comunicazione elettronica connette computer e banche dati di tutto il mondo.

Come una biblioteca, Internet custodisce informazioni sugli argomenti più disparati: vi si possono reperire testi, articoli, immagini, registrazioni video e musicali; è possibile leggervi le notizie dell'attualità; spedire e ricevere la propria corrispondenza, dialogare (*chattare*) con persone vicine o molto lontane; entrare a far parte, in una parola, di una comunità "virtuale" dove le distanze si annullano e le possibilità di conoscenza si moltiplicano.

CHE COSA TI SERVE PER COLLEGARTI A INTERNET DA CASA

Ti occorrono: un computer, un **modem** (oppure un'opportuna scheda di rete da installare nel computer), gli idonei programmi, da caricare nel computer, per "navigare" in Internet e per gestire i messaggi di **posta elettronica**. Sul mercato troverai diverse offerte, la scelta è molto soggettiva: è bene che ti documenti acquisendo informazioni presso i rivenditori autorizzati, da chi già naviga in Internet o consultando riviste specializzate.

Dovrai, inoltre, abbonarti a un fornitore di **accesso ad Internet (Internet Service Provider o ISP)** e utilizzare la linea telefonica per il collegamento.

E' possibile tuttavia utilizzare il collegamento in fibra ottica: si tratta di un'alternativa attualmente non molto diffusa sul territorio nazionale, anche se in espansione.



In una rete di comunicazione le informazioni (voce, testo, immagini) si propagano da un punto all'altro per mezzo di segnali elettrici. Questi ultimi possono essere di tipo analogico o digitale.

COME PUOI COLLEGARTI A INTERNET

Attraverso:

■ connessione **dial-up** in tecnica analogica, che consente la trasmissione e la ricezione "dati" da e verso Internet ad una velocità nominale massima di **56 kbit per secondo (kbit/s)**. In questo caso si parla, comunemente, di collegamento in banda stretta.

L'**accesso ad Internet** avviene, appunto, nella cosiddetta "modalità dial-up" (termine inglese che possiamo tradurre in italiano con "su base chiamata") che comporta la necessità di comporre il numero telefonico dell'ISP con cui ti sei abbonato ogni volta che desideri collegarti ad Internet.

Sebbene la composizione del numero venga, in realtà, effettuata in modo automatico dal tuo computer, che "dialoga" con la **rete telefonica** (vedi rete telefonica pubblica fissa) attraverso il modem utilizzando gli opportuni programmi caricati su di esso, tuttavia l'instaurazione del collegamento con il tuo ISP e, successivamente, con la rete Internet richiede un certo tempo.

Il computer del tuo ISP (che prende il nome di "**server**"), verificati i tuoi dati identificativi (codice utente e password), ti consentirà di "entrare in Internet" e di mantenere attivo il collegamento fino a che non deciderai di chiuderlo tramite gli opportuni comandi previsti dai programmi presenti nel tuo computer. La tua linea telefonica, ovviamente, risulterà "occupata" per tutta la durata del collegamento.

■ **Connessione dial-up in tecnica digitale ISDN** (acronimo di **Integrated Services Digital Network** ovvero Rete numerica integrata nei servizi) consente di disporre, sul **doppino** già presente nella tua sede (abitazione, ufficio ecc.), di due "linee telefoniche" indipendenti per effettuare contemporaneamente due collegamenti diversi (per esempio due distinte conversazioni telefoniche oppure una conversazione ed un collegamento ad Internet).

La velocità massima di trasferimento dei dati è di 64 kbit al secondo, se si usa una sola linea (la seconda resta libera per le chiamate vocali), o di 128 kbit al secondo quando si usano entrambe le linee per la trasmissione dei dati (in questo caso il costo della connessione è pari a quello di due conversazioni).

Questa tecnologia è offerta esclusivamente dagli operatori telefonici e richiede l'installazione di apparati ISDN presso la tua sede dove sarà installata una "Network Termination". Anche in questo caso il collegamento ad Internet avviene in modalità "dial-up" (cioè ogni volta che desideri collegarti ad Internet è necessario comporre il numero telefonico dell'ISP), ed in luogo del modem analogico è richiesto l'uso di un "terminal adaptor", un particolare tipo di modem digitale specifico per la tecnica ISDN.

■ **Connessione in tecnica digitale ADSL** (acronimo di **Asymmetric Digital Subscriber Line**), che mette a disposizione un canale per le comunicazioni vocali ed uno per il trasferimento dei dati, da e verso Internet; anche in questo caso viene utilizzata la linea telefonica presente nella tua sede.

Questa tecnologia è "asimmetrica", cioè presenta la particolarità che la velocità di trasferimento dei dati nelle due direzioni, dal tuo computer verso Internet (**up-stream**) e viceversa da Internet verso il tuo computer (**down-stream**), è diversa. Infatti, in genere, ci si collega a Internet per ottenere informazioni che non richiedono, dal punto di vista informatico, l'invio verso la "rete" di una cospicua quantità di dati. In altre parole non è necessario, in genere, disporre di un'elevata velocità di trasferimento per inviare "interrogazioni" ad Internet.

Viceversa, l'evasione delle richieste da parte della rete (cioè le "risposte") comporta l'invio al computer del richiedente di una quantità maggiore di dati, sia per la presentazione di "finestre" complesse, contenenti generalmente testo, grafica ed immagini, sia, a maggior ragione, nei casi in cui l'interrogazione consista nella richiesta di riprodurre o "scaricare" dalla rete file costituiti da immagini fisse od in movimento, brani musicali, ecc.; in questi casi, affinché l'operazione possa essere completata in un tempo

ragionevole, è necessaria una velocità di trasmissione dei dati superiore rispetto a quella utilizzata per l'interrogazione.

La caratteristica "asimmetrica" nella velocità di trasferimento dati, tipica dell'ADSL, consente quindi di sfruttare al meglio le potenzialità del collegamento. Le offerte presenti sul mercato vanno dai 128 kbit/s ai 512 kbit/s per l'*up-stream* (da computer a Internet) e dai 256 kbit/s ai 4000 kbit/s ovvero 4 Mbit/s per il *down-stream* (da Internet al computer).

Gli operatori o gli ISP che offrono l'ADSL, in genere, forniscono tutti gli accessori necessari quali il modem ADSL, i filtri e gli splitter da installare presso la tua sede. I filtri sono inseriti in corrispondenza di ciascun telefono, mentre lo splitter è inserito nella presa telefonica principale. Questa tecnologia permette contemporaneamente l'uso del telefono tradizionale per le chiamate e il collegamento ad Internet.

La tecnologia ADSL permette una connessione ad Internet in modalità "**always on**" (termine inglese che possiamo tradurre con "sempre attivo") che ti consente di connetterti al tuo ISP senza dover attendere i tempi per la selezione del numero e l'instaurazione del collegamento. La tecnologia ADSL, infatti, fornisce un accesso diretto e dedicato all'Internet Service Provider. Il collegamento ad Internet che utilizza la linea digitale ADSL viene comunemente definito a banda larga. Tale tecnologia di connessione consente di raggiungere velocità di trasmissione dell'ordine delle centinaia/migliaia di kbit/s che rendono possibile scaricare immagini, musica, film più facilmente e in minor tempo rispetto alla connessione in modalità **dial-up**, ovvero in banda stretta, nonché di ricevere segnali televisivi.



Attenzione! La velocità di connessione indicata nei contratti è la velocità massima teorica, mentre, generalmente, non viene indicata una velocità minima garantita a ciascun utente.

Il collegamento in banda larga avviene anche tramite mezzi trasmissivi diversi dal doppino, quali la **fibra ottica** o il satellite, che richiedono appositi apparati da installare in casa e nella centrale dell'operatore. In particolare per la posa del cavo in fibra ottica potrebbero essere necessari lavori murari presso la tua sede.

La tecnologia in fibra ottica presenta la caratteristica che la velocità massima di trasferimento dei dati può essere estremamente elevata, fino a 10Mbit al secondo sia per l'**up-stream** sia per il **down-stream** ed inoltre offre la possibilità di fare contemporaneamente comunicazioni vocali, di vedere la televisione digitale e di accedere ad Internet. La fibra ottica è disponibile però soltanto in alcune città italiane.



Attenzione!, L'ADSL e il collegamento in fibra ottica non sono disponibili in tutte le aree del territorio nazionale: contatta il tuo **operatore telefonico** di accesso o l'Internet Service Provider per avere informazioni sulla possibilità di attivare ADSL o di utilizzare la fibra ottica per il collegamento ad Internet.

Ricorda, inoltre, che per attivare il collegamento ADSL la linea telefonica non può essere di tipo duplex o con **filodiffusione**.

QUALE TIPO DI COLLEGAMENTO SCEGLIERE

Per decidere quale tecnologia (analogica o digitale) e quale modalità di accesso (**dial-up** o **always on**) è meglio per te, valuta con attenzione:

-
- il tempo che pensi di destinare alla navigazione;
 - come desideri usare la rete, se per consultare velocemente qualche sito, per scaricare musica, per inviare e ricevere posta, per approfondire argomenti, ecc.;
 - la velocità di collegamento che ti è necessaria per le operazioni che intendi compiere;
 - la necessità di avere la linea telefonica libera mentre navighi in Internet;
 - il tipo di assistenza tecnica che ti è necessaria e in quali tempi;
 - i costi che sei disposto a sostenere;
-

Tieni presente che per scaricare musica, immagini e filmati occorre una velocità maggiore di trasferimento dei dati e che in linea generale a una velocità di accesso maggiore corrisponde un costo più alto.

Ricorda inoltre che minore è la tua esperienza maggiore sarà il bisogno di assistenza tecnica.

L'ABBONAMENTO ALL'ISP

L'**ISP** (acronimo di **Internet Service Provider**) è l'operatore "autorizzato" che ti fornisce, attraverso il suo sistema telematico, l'accesso ad Internet.

Operatore telefonico e Internet Service Provider possono essere figure distinte ovvero possono coincidere. In ogni caso, non tutti gli ISP offrono gli stessi servizi: alcuni mettono a disposizione dei propri abbonati oltre alla navigazione in Internet anche una casella di posta (e-mail), spazi web e contenuti: diversi saranno, ovviamente, i tipi di pacchetti e i prezzi tra i quali scegliere.

Le formule attualmente sul mercato prevedono offerte con abbonamento:

-
- gratuito;
 - flat o a forfait (un pacchetto contenente un certo tempo di collegamento compreso nel prezzo);
 - a consumo (in base cioè alla quantità di dati trasferiti);
 - a tempo.
-

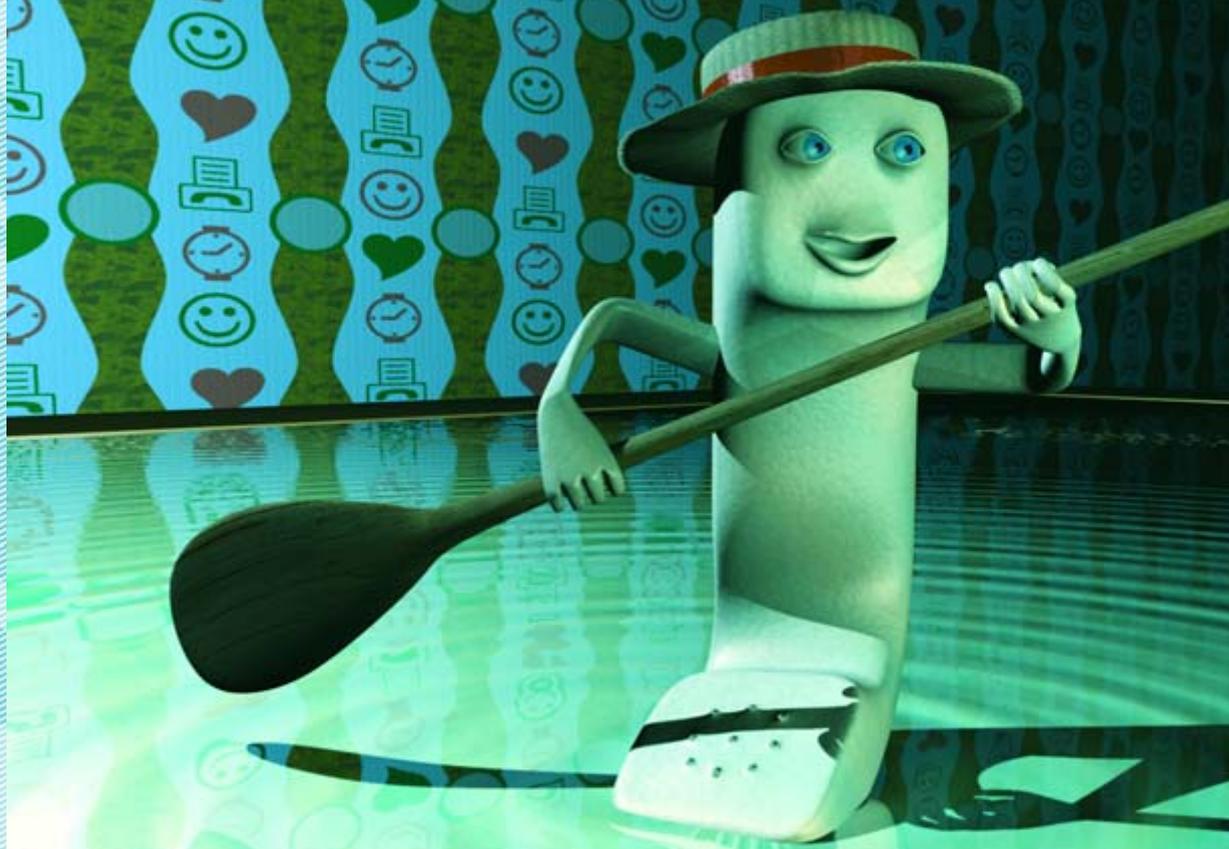
In genere l'abbonamento all'ISP non comprende i costi di collegamento telefonico per l'accesso in modalità dial-up.

Per aderire ad un contratto con un ISP, valuta prima con attenzione le tue esigenze: in particolare le fasce orarie (diurne o notturne) in cui sei solito o pensi di collegarti e il tempo che pensi di destinare alla navigazione; leggi, inoltre, sempre bene il contratto prima di aderirvi.

Ricorda che, una volta aderito al servizio, l'**Internet Service Provider deve fornirti alcune informazioni per il corretto accesso ad Internet.**

Tra queste:

-
- il tuo nome utente e la relativa **password** per accedere alla connessione di rete ad Internet;
 - il tuo indirizzo di posta elettronica, corredata anch'essa da nome utente e password;
 - l'eventuale programma per l'accesso ad Internet (nel caso tu non l'abbia già installato).
-



Attenzione alle truffe! La tecnologia è uno strumento utile che tuttavia può essere utilizzato a fini illeciti da soggetti in cattiva fede. Quando si naviga in Internet capita di imbattersi in ogni genere di persone, quindi è bene essere prudenti.

Può capitare, navigando in Internet, di accettare l'installazione gratuita di software per scaricare documenti, fotografie, suonerie o brani musicali, ed accorgersi troppo tardi che il programma appena installato stabilisce una nuova connessione con un numero telefonico a tariffa più alta rispetto a quella con cui normalmente navighi in Internet: il risultato sarà una bolletta telefonica salatissima.

Come cautelarti? Di solito, prima di procedere all'installazione di nuovi programmi si apre una finestra sullo schermo del computer che chiede all'utente il consenso all'operazione. Fai attenzione al contenuto della finestra, mantieni il giusto senso critico e non lasciarti allettare da promesse di facili guadagni o cospicui risparmi: un attimo di leggerezza o distrazione può costare davvero molto caro.

Il problema riguarda in particolare i collegamenti in modalità dial-up, mentre chi naviga in Internet utilizzando **ADSL** o **fibra ottica** lo fa con maggior sicurezza.

Leggi sempre con attenzione, specialmente se accedi alla rete in modalità dial-up, le informazioni relative al programma da installare: molte volte leggerai che il programma, una volta installato, stabilirà una nuova connessione con un numero di telefono la cui tariffa è più alta rispetto a quella con cui abitualmente navighi in Internet. Spesso l'avviso relativo alla nuova connessione è assente o poco leggibile o non dà tutte le informazioni che dovrebbe dare.

Che tu abbia deciso di installare il programma oppure no, ricorda, nei giorni successivi, di controllare se il **modem** cerca di chiamare un numero telefonico diverso da quello che ti ha fornito il tuo ISP.



Ricorda che :

- il piano nazionale di numerazione (vedi Sezione III) prevede che l'accesso ad Internet in modalità dial-up sia fatto attraverso le numerazioni che iniziano con le cifre 700-701-702-709;
 - è vietato offrire servizi a sovrapprezzo sulle numerazioni che iniziano per 709;
 - puoi impedire una operazione non richiesta spegnendo il modem e verificando le istruzioni di connessione.
-

A CHI SEGNALARE UNA TRUFFA VIA INTERNET

Se sospetti di essere vittima di una truffa, sappi che è possibile applicare le sanzioni previste dal codice penale per le frodi informatiche: reati perseguibili a querela di parte, da sporgere nelle sedi opportune.

Ricorda che una e-mail di denuncia non equivale a una querela.

Per maggiori informazioni puoi collegarti al sito www.poliziadistato.it

CHI VIGILA SUI CONTENUTI DELLA RETE

Sulla rete viene esercitata un'attività di vigilanza volta a prevenire e reprimere l'attività criminale, perseguendo chi sfrutta la rete per fini illegittimi o attua delle azioni che ne intaccano la sicurezza. In Italia, in particolare, questo servizio è svolto dalla Polizia Postale delle Comunicazioni. Per maggiori informazioni puoi collegarti al sito www.poliziadistato.it

A CHI DEVI RIVOLGERTI PER TUTELARE LA TUA PRIVACY IN INTERNET

La normativa vigente in materia di "tutela della privacy" prevede che i tuoi dati personali possano essere trattati dai soggetti che ne vengono a conoscenza solo dopo aver ricevuto il tuo esplicito consenso.

I messaggi di tipo informativo o pubblicitario possono essere inviati solo se il destinatario è stato preventivamente informato e ha manifestato il suo consenso. In alcuni casi, tuttavia, la tua casella di posta elettronica può essere sommersa di e-mail non desiderate (spamming).

Competente in materia è l'Autorità garante per la protezione dei dati personali. Puoi consultarne il sito all'indirizzo www.garanteprivacy.it.

COME TUTELARE I TUOI FIGLI



- Il Consiglio nazionale degli utenti
- Il Ministero delle comunicazioni
- Il Ministero per l'innovazione e le tecnologie

Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio Nazionale degli Utenti, istituito presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il 3 febbraio 2004 ha approvato la "Carta per i diritti dei minori in rete" che ha come obiettivo di affermare i diritti dei minori già enunciati nella Costituzione italiana e nelle convenzioni internazionali. Per maggiori informazioni consultare il sito all'indirizzo www.agcom.it/cnu/

Il Consiglio nazionale degli utenti è composto da esperti designati dalle associazioni rappresentative delle varie categorie degli utenti dei servizi di telecomunicazioni e radiotelevisivi fra persone particolarmente qualificate in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo e dei massmedia, che si sono distinte nell'affermazione dei diritti e della dignità della persona o delle particolari esigenze di tutela dei minori.

Esprime pareri e formula proposte all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, al Parlamento, al Governo e a tutti gli organismi pubblici e privati che hanno competenza in materia audiovisiva o svolgono attività in questi settori su tutte le questioni concernenti la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, quali soggetti attivi del processo comunicativo, promuovendo altresì iniziative di dibattito su detti temi.

Il Consiglio nazionale degli utenti è raggiungibile all'indirizzo Internet www.agcom.it/cnu/.

Il Ministero delle comunicazioni

Il Ministero delle Comunicazioni ha elaborato, attraverso una apposita Commissione, il Codice di autoregolamentazione "**Internet@Minori**", sottoscritto il 19 novembre 2003 dal Ministro per le comunicazioni, dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie e dai rappresentanti delle quattro principali Associazioni italiane di fornitori di accesso ad Internet (Aiip, Anfov, Assoprovider, Federcomin).

Il Codice, oltre ad insegnare alle famiglie come educare i più piccoli all'utilizzo di Internet, rafforza i rapporti di collaborazione tra gli Internet Service Provider e le Forze dell'Ordine.

Il meccanismo che sta alla base dell'autodisciplina è una sorta di "bollino blu", il marchio "*Internet@Minori*", che gli aderenti al codice sono autorizzati ad esporre nei propri siti a garanzia del loro rispetto per i minori.

Per maggiori informazioni e per leggere il Codice puoi collegarti al sito del Ministero delle Comunicazioni all'indirizzo www.comunicazioni.it

Il Ministero per l'innovazione e le tecnologie

Il Ministero per l'innovazione e le tecnologie ha messo a disposizione un **software** gratuito per la classificazione dei contenuti della rete. Il filtro, sviluppato dall'ICRA, (*Internet Content Rating Association*, www.icra.org), permette di effettuare un controllo preventivo su linguaggio, immagini e contenuti presenti in rete, consentendo ai minori di navigare solo sui siti web conosciuti e sicuri.

Il software è in grado di discriminare solo i siti che hanno aderito al sistema ICRA, tuttavia può svolgere una funzione di "blocco", impedendo la visione di tutti i siti che non hanno aderito.

Il filtro, inoltre, ti consente di selezionare delle liste personalizzate di siti accessibili o non accessibili secondo la tua sensibilità.

Il filtro è messo a disposizione on line all'indirizzo :
www.italia.gov.it/chihapauradellarete/

Anche la Polizia di Stato fornisce utili informazioni su come tutelare i bambini, e non solo, nei confronti dei contenuti della rete.

Puoi consultare Internet all'indirizzo:
www.poliziadistato.it/pds/cittadino/consigli/internet.

INDIRIZZI UTILI

■ Autorità garante per la privacy

Ufficio relazioni con il pubblico (dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00)
Piazza di Monte Citorio n. 121 - 00186 Roma
Telefono 06.696771 Fax 06.69677785
www.garanteprivacy.it - e-mail urp@garanteprivacy.it

■ Consiglio nazionale degli utenti

Via delle Muratte, 25 - 00187 Roma
Telefono: 06.69644285/6 Fax: 06.69644954
www.agcom.it/cnu - e-mail cnu@agcom.it

■ Ente Nazionale Sordomuti - E.N.S.

Via Gregorio VII, 120 - 00165 Roma
Telefono 06.398051 Fax 06.39805231 DTS 06.39805215
www.ens.it - e-mail webmaster@ens.it

■ Ministero delle attività produttive

Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori
Via Molise, 2 - 00187 Roma
Telefono: 06.47052910/2042 - Fax 06.47052898
www.minindustria.it

■ Ministero delle comunicazioni

Ufficio Relazioni con il Pubblico (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00)
Viale America, 201 - 00144 Roma EUR (Roma)
Telefono: 06.54442100 - Fax 06.54440014
e-mail urpcom@comunicazioni.it

■ Ministro per l'innovazione e le tecnologie

Via Isonzo, 21b - 00198 Roma
Telefono: 06.84563002
www.innovazione.gov.it/ita/index.shtml - e-mail redazione.mit@governo.it

Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie

Via Po, 14 - 00198 Roma
www.innovazione.gov.it/ita/dipartimento/dipartimento.shtml

■ Polizia di Stato - Polizia postale e delle comunicazioni

La Polizia delle comunicazioni ha un servizio centrale a Roma e 19 compartimenti localizzati nelle principali città italiane. I recapiti telefonici dei compartimenti li puoi trovare nel sito www.poliziadistato.it.

■ Unione italiana delle Camere di Commercio Industria Agricoltura Artigianato

Piazza Sallustio, 21 - 00187 ROMA
 Tel. 06.47041 - Fax. 06.4704240
www.unioncamere.it
 e-mail segreteria.generale@unioncamere.it

■ Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti

c/o Ministero delle attività produttive - Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori
 Via Molise, 2 - 00187 Roma
 Telefono: 06.47053036 Fax 06.47052461
www.tuttoconsumatori.it

■ Acu - Associazione Consumatori Utenti - Onlus

Sede Nazionale: Via Padre Luigi Monti 20/c - 20162 Milano
 Telefono: 02.6615411 - Fax 02.6425293 - numero verde 800.009955
 dal lun. al ven. dalle 17 alle 18
 e-mail associazione@consumatoriutenti.it
www.consumatoriutenti.it - www.mangiosano.org

■ Adiconsum - Associazione Difesa Consumatori E Ambiente

Sede Nazionale: Via Lancisi 25 - 00161 Roma
 Telefono: 06.4417021 Fax 06.44170230
 e-mail adiconsum@adiconsum.it - www.adiconsum.it

■ Adoc - Associazione per La Difesa e l'orientamento dei Consumatori

Sede Nazionale: Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 Roma
 T el. 06.45420928 - 06.86398975 - Fax06.86329611
 e-mail info@adoc.org - www.adoc.org

■ Adusbef

Sede Nazionale: Via Farini, 62 - 00185 Roma
Tel. 06.4818632 - Fax: 06.4818633
e-mail info@adusbef.it - www.adusbef.it

■ Altroconsumo

Sede Nazionale: Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel. 02.668901 - Fax 02.66890288
e-mail pr@altroconsumo.it - press@altroconsumo.it - www.altroconsumo.it
Banca dati tariffe telefonia fissa: www.altroconsumo.it/map/src/58651.htm
Banca dati tariffe Internet: www.altroconsumo.it/map/src/56941.htm

■ Centro Tutela Consumatori E Utenti - Bolzano

Sede Centrale: Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano
Tel. 0471.975597 - Fax 0471.979914
www.centroconsumatori.it - www.euroconsumatori.org

■ Cittadinanzattiva

Sede Centrale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma
Centralino 06.36718.1 - Fax 06.36718333
e-mail procuratori@cittadinanzattiva.it - www.cittadinanzattiva.it

■ Codacons - Coordinamento delle associazioni per la difesa ambientale e dei diritti degli utenti e consumatori

Sede Nazionale:
Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709
e-mail codacons.iica@tiscalinet.it - www.codacons.it

■ Confconsumatori

Ufficio di Presidenza:
Via Mazzini, 43 - 43100 PARMA
Tel. 0521.230134/233583 Fax 0521.285217
e-mail segreteria@confconsumatori.it - www.confconsumatori.it

■ **Federconsumatori - Federazione Nazionale Consumatori e Utenti**

Sede Nazionale: Via Palestro, 11 - 00185 Roma
tel. 06 42020759 - fax 0647424809
e-mail federconsumatori@federconsumatori.it - www.federconsumatori.it

■ **La Casa del Consumatore**

Sede operativa: Viale Regina Giovanna, 35 - 20129 Milano
Tel. 02.29532241 - fax 02.20421028
e-mail info@casadelconsumatore.it - www.casadelconsumatore.it

■ **Lega Consumatori**

Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/a - 20147 Milano
Tel. 02.48303659 - Fax 02.48302611 - e-mail legacons@tin.it
www.consumatorefa.miglia.it - www.legaconsumatori.it

■ **Movimento Consumatori**

Sede Nazionale: Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma
Tel. 06.4881891 - Fax 06.4820227
e-mail info@movimentoconsumatori.it - www.movimentoconsumatori.it

■ **Movimento Di Difesa Del Cittadino**

Sede Nazionale: Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma
Tel. 06.4881891 - Fax 06.4820227
e-mail info@mdc.it - www.mdc.it

■ **Unione Nazionale Consumatori**

Sede Nazionale: Via Duilio, 13 - 00192 Roma
Tel. 06.3269531 - Fax 06.3234616
e-mail info@consumatori.it - www.consumatori.it

CO.RE.COM (COMITATI REGIONALI PER LE COMUNICAZIONI)

■ Abruzzo

Palazzo dell'Emiciclo, Via M. Iacobucci, 4 - 67100 L'Aquila
tel. 0862.644210 - fax 0862.62265
e-mail: corerat@regione.abruzzo.it

■ Basilicata

Via del Galitello, 91 - 85100 Potenza
tel. 0971.476817 - fax 0971.506154
e-mail: corecom@regione.basilicata.it

■ Calabria

Via T. Campanella, 38A - 89100 Reggio Calabria
tel. 0965.810301 - fax 0965.810301
e-mail: corecom.cal@consre.it

■ Campania

Centro Direzionale Isola F/8 - 80143 Napoli
tel. 081.7783872-873-874 - fax 081.7783878

■ Emilia Romagna

Viale Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna
tel. 051.6395182 - 183 - 854 - fax 051.6395059
e-mail: corecom@regione.emilia-romagna.it

■ **Friuli Venezia Giulia**

Via Vidali, 1 - 34129 Trieste
tel. 040.3772275 - fax 040.3772281
e-mail: corecom@regione.fvg.it

■ **Lazio**

Via Lucrezio Caro, 67 - 00193 Roma
tel. 06.3215706 - 907 - 995 - fax 06.3244426
e-mail: corecom@regione.lazio.it

■ **Liguria**

Via D'Annunzio, 44 - 16121 Genova
tel. 010.5485497 - 5485734 - fax 010.5484984
e-mail: corecom@regione.liguria.it

■ **Lombardia**

Via Ugo Bassi, 2 - 20159 Milano
tel 02.67482300-67482595-67482529 - fax 02.67482701
e-mail: corerat@consiglio.regione.lombardia.it

■ **Marche**

Corso Stamerà, 49 - 60100 Ancona
tel. 071.2298236 - 2298550 - 2298466 - fax 071.2298298
e-mail: corecom@regione.marche.it

■ Molise

Via 24 Maggio, 50 - 86100 Campobasso
tel. 0874.429202 - fax 0874.482089

■ Piemonte

Via S. Teresa, 12 - 10122 Torino
tel. 011.5757130 - 131 - 132 - fax 011.5757140
e-mail: info.corecom@consiglioregionale.piemonte.it

■ Puglia

Via Capruzzi, 212 - 70110 Bari
tel. 080.5402433 - fax 080.5402377 - e-mail: corecompuglia@tin.it

■ Sardegna

Via Roma, 25 - 09125 Cagliari
Tel. 070.6014601 - 070.6014723 - fax 070.6014722 - 6014724
e-mail: corerats@tin.it

■ Sicilia

Via Magliocco, 8 - 90141 Palermo
tel. 091.6965292 - fax 091.6965316 - e-mail: corerat@regione.sicilia.it

■ Toscana

Piazza San Lorenzo, 2 - 50122 Firenze
tel. 055.2387880 - 834 - fax 055.2387871
e-mail: corecom@consiglio.regione.toscana.it

■ **Trento**

Via Mancini, 27 - 38100 Trento
tel. 0461.213197 - fax 0461.984331 - 984753
e-mail: paissane@consiglio.provincia.tn.it

■ **Bolzano**

Via Crispi, 9 - 39100 Bolzano
tel. 0471.946211 - fax 0471.973754
E-mail: dieterobwexer@consiglio-bz.org

■ **Umbria**

Piazza Italia, 4 - 06121 Perugia
tel. 075.5763260 - fax 075.5763393
E-mail: corecom@consiglioregumbria.org

■ **Valle d'Aosta**

Castello di Mont Fleury - Via Piccolo S. Bernardo, 39 - 11100 Aosta
tel. 0165.555135, 554107 - fax 0165.551897
E-mail: cristinav@consiglio.regione.vda.it

■ **Veneto**

Dorsoduro 3494/A, Rio dei Tre Ponti - 30121 Venezia
tel. 041.2792774 - fax 041.2792741
E-mail: corecom@regione.veneto.it

GLOSSARIO

Le definizioni riportate nel glossario si limitano a descrivere i termini nell'accezione utile a migliorare la comprensione della presente guida.

■ **Accesso:** possibilità di ottenere l'ingresso ad un sistema di comunicazione (nel nostro caso la rete telefonica pubblica) in modo da poterne usare i servizi. Di solito, si definiscono due modalità di accesso, diretto e indiretto (vedi sotto operatore d'accesso diretto e operatore d'accesso indiretto).

■ **Accesso ad Internet:** per connettersi ad Internet si distinguono due metodi fondamentali di collegamento, tramite chiamata telefonica o *dial-up* (vedi sotto), e mediante accesso dedicato alle apparecchiature dell'ISP o *always on* (vedi sotto).

■ **Accesso disaggregato alla rete locale (o Local Loop Unbundling - LLU):** accesso di un operatore di servizi di telecomunicazioni alla rete telefonica dell'ex monopolista, al fine di fornire agli utenti l'accesso al servizio di telefonia vocale e trasmissione dati. Utilizzando in parte le strutture di rete installate dall'operatore designato a fornire il servizio universale, qualsiasi operatore alternativo può sostituirsi a quest'ultimo per offrire e gestire il servizio telefonico di rete fissa.

■ **ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line):** tecnologia che, utilizzando il doppino telefonico, consente contemporaneamente di navigare in Internet, utilizzare il telefono o il fax. Il collegamento ad Internet è molto veloce e permette di trasferire i dati in modo asimmetrico: cioè la velocità con cui i dati viaggiano da internet al computer è maggiore di quella con cui i dati sono trasferiti dal computer ad Internet.

■ **Always on:** termine utilizzato per indicare una modalità di accesso ad Internet che consente all'utente, tramite il computer, di stabilire una connessione diretta all'Internet Service Provider (vedi sotto) senza dover attendere che il modem effettui la selezione del numero del fornitore di accesso alla rete Internet (I.S.P.).

■ **Bit (Binary digIT):** cifra del sistema binario il cui contenuto informativo può assumere solo due valori 0 e 1. I multipli del bit sono il kilobit (1 kb= 1000 bit) e il Megabit (1 Mb= 1 milione di bit). Il bit è usato in informatica e nelle telecomunicazioni come la più piccola unità di misura della quantità d'informazione contenuta in un documento o in un segnale trasmesso.

■ **Bit al secondo (Bit/s):** unità di misura della velocità di trasferimento dati. Nei sistemi di comunicazione elettronica (per es. nell'accesso ad Internet) viene usato per indicare la velocità con la quale i dati viaggiano nella rete di telecomunicazioni (dal computer alla rete Internet e viceversa). Indica quante informazioni di tipo elettronico (bit) è possibile trasferire nell'unità di tempo (secondo) da un punto ad un altro della rete di comunicazione.

■ **Carrier selection:** (in modalità easy access) è la prestazione di accesso indiretto ad una rete telefonica pubblica che permette all'utente di effettuare chiamate locali, nazionali, internazionali e verso rete mobile con un operatore diverso dal proprio operatore di accesso diretto mantenendo, tuttavia, con quest'ultimo il rapporto contrattuale preesistente. L'utente, per ogni chiamata che intende effettuare utilizzando un operatore diverso da quello di accesso diretto, fa precedere al numero del destinatario un numero di quattro o cinque cifre (codice d'accesso di carrier selection vedi sotto). Le tariffe applicate al traffico effettuato tramite carrier selection sono stabilite dall'operatore di carrier selection nel contratto di fornitura del servizio stesso.

■ **Carrier preselection:** (ovvero **carrier selection in modalità equal access**) è la prestazione di accesso indiretto ad una rete telefonica pubblica che permette all'utente di effettuare tutte le chiamate locali, nazionali, internazionali e verso rete mobile con un operatore diverso dal proprio operatore di accesso diretto mantenendo, tuttavia, con quest'ultimo il rapporto contrattuale preesistente. A differenza della carrier selection in modalità easy access si può attivare la prestazione di carrier preselection con un solo operatore e non è necessario digitare il codice di accesso per le chiamate previste dalla prestazione. Le tariffe applicate al traffico effettuato tramite carrier preselection sono stabilite dall'operatore di carrier preselection nel contratto di fornitura del servizio stesso.

■ **Chiamata:** collegamento che consente la comunicazione bidirezionale in tempo reale, tra due utenti della rete telefonica pubblica.

■ **Codice:** è la parte significativa del numero telefonico che identifica il tipo di servizio che si sta chiamando (per esempio il codice "3" identifica i servizi mobili, cioè numeri telefonici cellulari)

■ **Codice di accesso alla carrier selection:** numero di quattro o cinque cifre del tipo 10xxx., dove 10 è lo specifico codice per la carrier selection e le successive cifre xxx identificano l'operatore che fornisce la prestazione di carrier selection.

■ **Dial-up:** termine utilizzato per indicare una modalità di accesso ad Internet realizzata effettuando una chiamata telefonica mediante un modem (vedi sotto) collegato alla rete telefonica pubblica che consente la connessione ad un fornitore di servizi Internet.

■ **Down-stream:** flusso di dati in entrata da un server o da un altro computer di rete al proprio computer.

■ **DTS:** ovvero "dispositivo telefonico per sordi", è un apparecchio di testo, fornito gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale ai disabili dell'udito e della parola come ausilio alla comunicazione. Permette, utilizzando la rete telefonica pubblica, l'invio e la ricezione di messaggi di testo su display. L'utente può comunicare con altri utenti forniti di analoghi apparecchi di testo; il DTS sostituisce, infatti, il classico apparecchio telefonico in voce ed è utilizzato per lo più da persone con disabilità dell'udito o della parola.

■ **Doppino telefonico:** è il supporto fisico della cosiddetta linea telefonica che collega l'apparecchio telefonico fisso alla centrale urbana. E' costituito da un cavo composto da due fili in rame avvolti in una treccia elicoidale. Secondo il tipo di apparati collegati agli estremi di tale collegamento e la tecnica di trasmissione utilizzata (analogica o digitale), il doppino trasporta solo voce, voce e dati oppure voce dati ed immagini a differenti velocità.

■ **e-mail:** ovvero **posta elettronica** (vedi sotto)

■ **Fibra ottica:** il supporto fisico è costituito da un filamento in fibra di vetro in grado di trasmettere segnali ad alta velocità attraverso il trasporto di impulsi luminosi. Gli impulsi elettrici, eccitando una sorgente luminosa posta ad un'estremità della fibra ottica fanno sì che questa emetta un segnale luminoso che, trasmesso lungo la fibra, arriva all'altra estremità dove un rilevatore ottico trasforma gli impulsi luminosi ricevuti in segnali elettrici. La trasmissione in fibra ottica permette il trasferimento di informazioni per tratti anche molto lunghi senza attenuazioni apprezzabili e, sfruttando l'alta velocità che può raggiungere la luce, consente uno scambio di dati digitali molto rapido. La fibra ottica, rispetto ai tradizionali supporti per le tlc (cavi in rame o onde radio), non risente delle condizioni atmosferiche o meteorologiche che invece interferiscono nella comunicazione con alcuni dei tradizionali mezzi trasmissivi in onde radio. Le alte velocità di trasmissione supportate dalla fibra ottica consentono di effettuare servizi multimediali, ovvero la trasmissione contemporanea di voce, testo e segnali video e televisivi.

■ **Filodiffusione:** trasmissione di programmi radiofonici attraverso la rete telefonica in cavo.

■ **Gestore telefonico:** concessionario del servizio telefonico pubblico in regime di monopolio.

■ **Interconnessione:** collegamento fisico e logico tra le infrastrutture di rete degli organismi che forniscono reti e servizi di telecomunicazioni. Consente agli utenti collegati alla rete di un operatore di comunicare con gli utenti collegati alla rete di un altro operatore interconnesso con il primo.

■ **Internet:** E' una rete costituita da un'insieme di computer collegati mediante reti di telecomunicazione, che dialogano tramite particolari tecniche (protocolli TCP/IP).

■ **Internet Service Provider (I.S.P.):** l'organismo che fornisce l'accesso ad Internet. In taluni casi coincide con l'operatore telefonico.

■ **ISDN (Integrated Services Digital Network):** è una tecnologia che, utilizzando un tipo di trasmissione digitale, sfrutta la linea telefonica per l'invio di voce e dati. Si hanno a disposizione due canali di comunicazione che si possono utilizzare o come due linee tradizionali indipendenti, o come un'unica linea veloce per il trasferimento dati. La qualità del segnale è superiore a quello della trasmissione analogica e la velocità di connessione per il trasferimento dei dati (accesso ad Internet) è compresa tra i 64 kbit/s e i 128 kbit/s. L'ISDN offre il vantaggio di avere due linee telefoniche indipendenti consentendo così di utilizzare contemporaneamente il telefono e Internet. Ovviamente il costo del traffico è quello corrispondente a due linee telefoniche.

■ **Local Loop Unbundling (L.L.U.)** ovvero Accesso disaggregato alla rete locale (vedi sopra)

■ **Modem:** l'apparecchio, utilizzato come interfaccia tra il computer e la linea telefonica tradizionale, che "modula" ovvero trasforma i segnali digitali in segnali analogici e "demodula" ovvero trasforma quest'ultimi in segnali digitali (da qui l'acronimo modem). In altri termini è l'apparecchio che trasforma i dati dalla forma digitale del computer alla forma analogica affinché siano trasportabili sul doppino telefonico (vedi sopra).

■ **Operatore telefonico:** organismo di telecomunicazioni che fornisce reti telefoniche pubbliche fisse e presta servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico;

■ **operatore di accesso diretto**, se possiede proprie infrastrutture di telecomunicazione attraverso le quali raggiunge gli utenti;

■ **operatore di accesso indiretto**, se deve interconnettere la propria rete a quella di un altro operatore, per raggiungere gli utenti in carrier selection e carrier preselection.

L'operatore telefonico in unbundling, anche se si serve di infrastrutture di altri operatori per connettere l'utente alla propria rete, è un operatore di accesso diretto.

■ **Password (ovvero parola d'ordine):** codice alfanumerico di sicurezza che consente l'accesso di un utente Internet alla rete (a un sito Internet, a un servizio telematico, come per esempio la posta elettronica).

■ **Piano nazionale di numerazione:** è un atto regolamentare, emanato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che contiene le regole necessarie a garantire l'uso e l'efficiente collocazione delle risorse di numerazione al fine di promuovere un'effettiva concorrenza tra gli operatori e favorire la tutela del consumatore rispondendo alle loro esigenze.

■ **PIN (Personal Identification Number - lett. codice numerico personale):** nel servizio di autodisabilitazione delle chiamate uscenti è una serie di numeri che l'operatore telefonico assegna al titolare dell'utenza telefonica e il cliente deve digitare sulla tastiera del telefono per attivare o disattivare il servizio, cioè per impedire o consentire l'effettuazione di chiamate uscenti verso alcuni tipi di numerazioni.

■ **Posta elettronica (in inglese e-mail):** la trasmissione di messaggi tramite la rete Internet che consente a un utente di essere raggiunto al proprio indirizzo di posta (mail box) assegnata dal proprio Internet Service Provider e di comunicare per iscritto con gli altri utenti della rete. La mail box è una parte di spazio fisico sul computer dell'Internet Service Provider assegnato a ciascun utente a cui corrisponde un indirizzo; ad esempio quello dell'Autorità riportato nella guida è *info@agcom.it*. Lo scambio dei messaggi tra due utenti avviene in tempo reale ed è indipendente dalla posizione fisica dei computer mittente o destinatario.

■ **Rete telefonica pubblica fissa:** è la rete pubblica di telecomunicazioni per il trasferimento di voce, dati, comunicazioni fax tra punti di terminazione di rete in posizioni fisse. L'utente finale accede al punto di terminazione di rete attraverso uno o più numeri attribuiti secondo il Piano nazionale di numerazione.

■ **Server:** è il computer utilizzato nelle reti di telecomunicazioni per assolvere, separatamente o contemporaneamente, ad una duplice funzione: gestire i collegamenti della rete ed immagazzinare i contenuti e le informazioni accessibili in rete. Nella rete Internet i server, secondo le funzioni che svolgono, prendono nomi diversi: quelli che sovrintendono allo scambio ed alla condivisione dei dati tra computer prendono il nome di file server, quelli che gestiscono l'invio e l'inoltro della posta elettronica, mail server, quelli che conservano file di un sito web, web server. I computer collegati che utilizzano i servizi del server si chiamano client.

■ **Servizio universale:** insieme minimo di servizi di determinata qualità disponibile a tutti gli utenti sul territorio nazionale, a prescindere dalla loro ubicazione geografica, a un prezzo abbordabile. Si intende per insieme minimo di servizi la fornitura agli utenti finali in posizioni fisse di un servizio per effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali e l'accesso ai servizi di emergenza (112). Può includere la fornitura dei servizi tramite operatore, i servizi di informazione abbonati, la fornitura di telefoni pubblici a pagamento, la fornitura di un servizio a condizioni speciali e/o la fornitura di opzioni speciali per gli utenti disabili o con speciali esigenze sociali. L'accesso all'utente finale avviene attraverso uno o più numeri attribuiti secondo il Piano nazionale di numerazione.

■ **Software:** contrapposto ad hardware, è un programma o un insieme di programmi, ovvero istruzioni per il computer, che ne permettono l'utilizzo. Sono software, ad esempio, il sistema operativo o i programmi per scrivere testi sul computer come ad esempio microsoft word.

■ **Tariffa flat:** (flat, letteralmente piatta) espressione usata per indicare che un certo numero di prestazioni predeterminate (per esempio telefonate urbane, accesso ad Internet) in numero illimitato o limitato e in un arco temporale predefinito (24 ore su 24 o secondo altri orari stabiliti dal contratto nel periodo di un mese, di un semestre ecc.) sono fornite ad un prezzo fisso (abbonamento o canone). La tariffa flat, quindi, svincola l'utente dalla tariffa a tempo o a scatti.

■ **Telefono fisso:** comunemente si intende l'apparecchiatura terminale trasmittente/ricevente (generalmente l'apparecchio telefonico) che consente di effettuare comunicazioni a distanza qualora venga collegata, tramite filo ed un'apposita spina, alla borchia d'utente cioè alla terminazione di un collegamento telefonico attestata in posizione fissa in un qualsiasi luogo fisico (abitazione, ufficio, albergo, cabina telefonica, ecc.).

■ **Up-stream:** flusso di dati in uscita dal computer verso la rete.