

L'INTERVISTA. Antonio Preto, valdagnese, commissario Agcom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) è il relatore dell'ultimo avvertimento a Telecom Italia

«Consumatori tutelati con multe milionarie»

«Difendiamo gli utenti a colpi di diffide quando riteniamo che i loro diritti siano stati violati. I più deboli al centro delle nostre preoccupazioni»

Roberta Bassan

L'Agcom, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha appena diffidato il primo gestore telefonico nazionale dall'attivare Tim Prime, la nuova opzione tariffaria che prevede, in modo automatico, uno scatto di 0,49 euro a settimana, ricevendo in cambio minuti ed sms illimitati verso il proprio numero Tim preferito. L'operazione «non è legittima». La diffida ha come relatore il valdagnese Antonio Preto, classe 1965, da quasi quattro anni commissario dell'Agcom, docente di diritto commerciale internazionale all'Università di Bologna dopo una lunga carriera nelle istituzioni europee.

Professor Preto, con i gestori telefonici si rischia una "guerra", in che modo vi districate come Autorità?

Il nostro compito è di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare il pluralismo e le libertà fondamentali dei cittadini nel settore delle telecomunicazioni. Per garantire un elevato livello di protezione dei consumatori nei loro rapporti con i fornitori, l'Autorità verifica le modalità di distribuzione dei prodotti e di erogazione dei servizi, come pure la trasparenza delle comunicazioni rivolte al pubblico.

Da dove nasce l'ultima diffida?

Sono spesso i consumatori a segnalarci le incongruenze o singolarmente o tramite associazioni, ma talvolta siamo noi stessi a monitorare il mercato e ci muoviamo d'ufficio. In questo caso nasce da un'associazione di consumatori, l'Autorità ha avviato un'istruttoria per verificare la legittimità della manovra del gestore. Per l'operatore si trattava di una semplice modifica contrattuale, per noi di un servizio non richiesto, in ordine al quale era necessario avere il consenso espresso, e soprattutto preventivo (il cosiddetto opt-in), del consumatore. L'attivazione non richiesta di nuovi servizi in cambio di una controprestazione economica, in altre parole, non rappresenta una modifica del prezzo o delle caratteristiche dei servizi per i quali l'utente ha fornito il proprio consenso, bensì una vera e propria introduzione di prestazioni (e costi) nuovi e mai richiesti dall'utente.

E se il gestore non segue l'avvertimento?

Qualora non ci sia rispetto delle diffide noi sanzioniamo. Il mese scorso, per esempio, Agcom ha accertato che Telecom Italia non aveva ottemperato alla diffida relativa all'operazione con cui la società aveva spostato una parte consistente della propria clientela residenziale di rete fissa (servizio universale a consumo "solo voce") verso nuove condizioni contrattua-

li ed economiche. Abbiamo inflitto una sanzione amministrativa di 2 milioni di euro.

Pagano o fanno orecchie da mercante?

O pagano o impugnano al Tar.

Devono restituire quanto pagato in più dai consumatori?

Stiamo valutando la correttezza dei prezzi dell'operatore nell'ambito del servizio universale per poi eventualmente partire con un procedimento per la restituzione delle somme pagate dagli utenti.

Come vivete il vostro ruolo?

Con la consapevolezza che gli utenti sono al centro della nostra attività, siano essi privati che imprese, nel loro rapporto con gli operatori con cui hanno contratti. Li tuteliamo quando i loro diritti sono violati.

I piccoli azionisti delle banche venete si sentono truffati, dal suo osservatorio ritiene siano stati

tutelati come consumatori?

Agcom non si occupa di banche, non è un mercato affidato al nostro controllo, che ha invece altri garanti come Banca d'Italia e Consob. Non entro nel merito. Per Agcom la tutela dei consumatori, soggetti deboli, rappresenta il faro della propria azione.

Si sta alzando un polverone sul canone Rai che andrà pagato nella bolletta elettrica, avete voce



in capitolo?

Sulla bolletta no. Possiamo invece verificare come saranno gestite le risorse del canone assicurando il compimento degli obblighi di servizio pubblico. Una parte delle maggiori entrate del canone sarà destinato all'emittenza locale per obiettivi di pubblico interesse.

Tra i compiti di Agcom c'è la tutela dei consumatori delle Poste. Come valuta i disservizi lamentati in Valbrenta? Potete intervenire?

Le Poste devono rispettare gli obiettivi di qualità del servizio universale, noi possiamo intervenire rispetto a violazioni di norme sui servizi, quindi per esempio sui ritardi nelle consegne. I cittadini

possono segnalare ad Agcom i disservizi di cui sono vittime. •

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Disservizi postali in Valbrenta: «Possiamo intervenire sui ritardi nelle consegne»

Il progetto

MISURA INTERNET
Che botta di nervoso quando internet dalla postazione fissa non corre alla velocità pattuita da contratto. Ebbene: se il consumatore verifica che la velocità di internet non corrisponde a quella contrattuale può recedere senza spese. Agcom da anni ha messo a punto un software certificato per verificare la reale velocità di internet a banda larga in casa. Il progetto ha raggiunto quasi 250 mila utenti iscritti al sito www.misurainternet.it, di cui oltre 40 mila nell'ultimo anno. Sono stati rilasciati 55 mila certificati (quasi mille a Vicenza), di cui l'80% per mancato rispetto della banda minima garantita per contratto, assicurando così agli utenti la possibilità di presentare reclamo per chiedere all'operatore il ripristino degli standard pattuiti, oppure recedere senza costi. Circa il 90% si sono visti aumentare la velocità di connessione, altri hanno avuto compensazioni.



Antonio Preto, valdagnese, commissario di Agcom



Peso: 42%