



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## **COMUNICATO STAMPA**

### **Verifica dell'AGCOM sulla manovra di modifica dei servizi informativi di chiamata offerti da TIM e da Vodafone**

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha avviato una verifica, per quanto di competenza, volta ad assicurare che l'introduzione di un pagamento per i servizi informativi di chiamata - "LoSai" e "ChiamaOra" di TIM (1.90 euro/quadrimestre prepagate; 0,48 euro/mese abbonamenti) e "Chiamami" e "Recall" di Vodafone (0,06 euro/giorno di utilizzo solo prepagate consumer), offerti gratuitamente fino al 11 agosto u.s. per TIM e fino al 21 luglio u.s. per Vodafone - avvenga senza arrecare pregiudizio agli utenti.

A seguito delle audizioni svolte agli inizi di luglio u.s., l'Agcom ha chiesto ed ottenuto l'adozione, da parte dei due operatori, di misure aggiuntive di trasparenza a tutela degli utenti.

In particolare, per scongiurare addebiti inconsapevoli agli utenti che non abbiano letto il messaggio SMS informativo inviato dall'operatore per avvertire della modifica, gli operatori hanno adempiuto all'impegno di:

- a) richiamare l'informativa sulla manovra nella homepage dei siti web degli operatori;
- b) pubblicare nuovamente l'annuncio relativo alla manovra su quotidiani di rilevanza nazionale;
- c) modificare il messaggio informativo inviato ad ogni fruizione del servizio informativo di chiamata, per renderne più chiara l'onerosità.

Si fa presente che i servizi in questione possono essere disattivati in qualsiasi momento contattando il proprio operatore, seguendo le istruzioni dell'albero di navigazione (IVR- *Interactive Voice Response*) del numero di assistenza clienti oppure quelle presenti nell'area di "self-caring" del sito web del gestore.

L'istruttoria prosegue per verificare, in concreto, gli effetti della manovra e la relativa coerenza con le disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche poste a presidio dei diritti di consumatori ed utenti, oltre che per limitare il contenzioso tra questi operatori e gli utenti inconsapevoli che chiedano il riaccredito degli importi addebitati per tali servizi.

*Roma, 12 agosto 2014*