

Comunicato stampa

Lugano, 18 novembre 2020

Telefonia: consumatori più protetti

L'Ordinanza di applicazione della Legge sulle telecomunicazioni emanata oggi dal Consiglio federale risponde a numerose richieste delle organizzazioni dei consumatori che da anni chiedevano misure adeguate per correggere i problemi concernenti la telefonia che ognuno di noi si trova ad affrontare nel quotidiano. Questa decisione del Consiglio federale è il risultato di una lunga battaglia dell'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori di cui l'ACSI fa parte insieme ai colleghi di FRC e Konsumentenschutz.

A partire dal 1 gennaio 2021, tutti gli operatori saranno tenuti a mettere a disposizione dei propri clienti un filtro contro le chiamate indesiderate. Questo obbligo arriva al termine di una lunga battaglia. Il percorso che ha portato a una revisione della legge in questa direzione è passato in particolare da una tavola rotonda organizzata dalle associazioni di difesa dei consumatori nel 2015 con l'Ufficio federale delle comunicazioni. Il numero di segnalazioni ricevute da ACSI, FRC e SKS su questo tema ha iniziato a calare dopo che alcune compagnie hanno introdotto dei filtri per le chiamate indesiderate (Swisscom a fine 2017, Sunrise nel 2019). Tuttavia permane un numero rilevante di consumatori che continua a ricevere queste telefonate, perché è cliente di altre aziende. Era dunque necessario costringere tutte le aziende a fornire ai propri clienti questa possibilità. È da rilevare inoltre che gli intermediari o le assicurazioni che lavorano con dei call center che non rispettano la legge potranno in futuro essere perseguiti.

La revisione della legge contiene altre novità positive per i consumatori. La prima concerne l'abbassamento delle tariffe di roaming, grazie ad una fatturazione più giusta. I consumatori svizzeri restano tuttavia svantaggiati rispetto ai loro omologhi europei, visto che l'UE ha abolito le tariffe di roaming fra i paesi membri già da tempo. Un altro passo avanti è stato fatto nella velocità di connessione internet: gli operatori dovranno essere più trasparenti nei loro proclami. Infatti non di rado vengono attualmente sbandierate connessioni superveloci che non corrispondono alla realtà. Altre novità positive sono l'iscrizione nella legge del concetto di neutralità della rete, il miglioramento della lotta agli abusi in materia di numeri con sovrattasse e una maggior protezione dei minorenni contro i contenuti a pagamento non richiesti e contro la pedopornografia.

Per Laura Regazzoni Meli, segretaria generale ACSI, "è una vittoria importante per i consumatori, da anni la telefonia era il settore più rappresentato nelle lamentele che riceviamo. È servita molta pazienza, basti pensare che il primo intervento in Parlamento sulle telefonate moleste risale agli anni 80. Il filtro contro le chiamate indesiderate, l'abbassamento delle tariffe di roaming e una maggior trasparenza sulle offerte garantiranno una miglior protezione ai consumatori". Alcuni problemi non sono stati risolti, come i cambiamenti di abbonamento non richiesti. L'Alleanza continuerà ad impegnarsi per fare ulteriori progressi nei prossimi anni.

Ulteriori informazioni:

Laura Regazzoni Meli, segretaria generale ACSI, 079 725 14 18

Sophie Michaud Gigon, secrétaire générale FRC, 021 331 00 90

Sara Stalder, Geschäftsleiterin Konsumentenschutz, 078 710 27 13