

Operatori di telefonia mobile e Content Provider insieme per il Codice di Condotta per servizi di messaggistica premium

Milano, 5 agosto 2008 – Gli operatori di telefonia mobile (Tim, Vodafone, Wind, 3 Italia) ed i principali Content Provider italiani (Buongiorno, Dada, David2, Neomobile, M-Platform) hanno sottoscritto un Codice di Condotta per l'acquisto e la fruizione di servizi a sovrapprezzo in abbonamento forniti dagli operatori attraverso numerazioni in decade 4 (es. 4XXXX).

In un'ottica di sempre maggior semplificazione e trasparenza nella fruizione di tale tipologia di servizi da parte dei clienti finali, gli operatori telefonici e i fornitori di contenuti hanno dato vita ad uno strumento di autoregolamentazione, che è già sottoposto all'attenzione delle competenti Autorità, in grado di rispondere concretamente alle esigenze dei consumatori. Con questo strumento vengono stabilite le linee-guida operative comuni, con l'obiettivo di rendere omogeneo per tutto il mercato il livello di protezione dei clienti-consumatori, con una specifica attenzione ai minori.

Operatori e provider hanno pertanto condiviso delle regole e linee guida attraverso formati standard e procedure comuni da adottare su tutti i canali di comunicazione in modo da assicurare ai clienti chiarezza e trasparenza dei singoli servizi: in primis, una sintassi universale per la loro disattivazione.

Con l'entrata a regime del Codice di Condotta, infatti, tutti i consumatori potranno disattivare il servizio precedentemente attivato inviando un semplice sms di testo con scritto STOP alla numerazione breve di riferimento. La disattivazione sarà possibile anche contattando il servizio assistenza clienti del provider dove verrà inserita una voce esplicita nel primo livello del menù.

Infine, novità sulla riorganizzazione dell'assistenza clienti dei servizi a sovrapprezzo: gli operatori hanno concordato l'introduzione di un solo numero di assistenza per ogni provider, disponibile sette giorni su sette, con risposta degli operatori dalle 9 alle 21 e risponditore automatico nelle ore notturne. Inoltre, ogni provider presenterà sull'homepage del proprio sito un'area Help, con accesso diretto al servizio assistenza clienti e con tutte le informazioni sulle modalità di disattivazione dei servizi.

Per informazioni:

Telecom Italia: Relazioni con i Media, 06 3688 2424, <http://www.telecomitalia.it/media>
Vodafone: Karen Cohen, karen.cohen@vodafone.com, 02-41433771
Wind: Francesca Ferranti, francesca.ferranti@mail.wind.it 06.83113951
3 Italia: Gian Marco Litrico gianmarco.litrico@h3g.it 02.4458.1 -
Buongiorno: Monica Montefusco Monica.Montefusco@buongiorno.com
Sara Argentina, Business Press saraa@bpress.com
Dada: Serena Santolamazza, serena.santolamazza@staff.dada.net , tel. 02-54027718
Neomobile: Claudio Rossi, 06 99650010
M-Platform/Zero9: Viviana Viviani, Viviana.viviani@pleon.com, Tel. 02006629.0