

Liberalizzazioni / 3. Authority dalla parte dei cittadini

Ecco chi vigila su credito e cellulari

Con le numerose novità introdotte dalle liberalizzazioni è aumentato il numero dei reclami presentati dai cittadini alle autorità predisposte al controllo dei settori interessati dalle nuove norme. A chi rivolgersi in caso di necessità?

L'**ombudsman**, l'organismo collegiale nato nel 1993 da un accordo tra le banche, si occupa di controversie su questioni di valore non superiore ai 50mila euro che non risalgano a periodi precedenti a un anno. È possibile rivolgersi al collegio quando si è insoddisfatti del servizio ricevuto dalla propria banca o dall'ufficio reclami della stessa. A differenza dell'ombudsman, il ricorso al **conciliatore bancario**, figura introdotta dall'Abi a inizio 2007, non è gratuito ma ha un costo che varia dai 200 euro per parte ai 10mila (per controversie al di sopra dei 5mila euro).

L'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**, invece, a fine ottobre 2006 ha costituito un tavolo permanente di consultazione con le associazioni dei consumatori per far fronte agli importanti cambiamenti normativi introdotti dalla Bersani.

Nel 2006 l'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza



Corrado Calabrò, presidente Agcom

dell'Agcom ha ricevuto circa 30mila segnalazioni da parte degli utenti. Dall'analisi delle segnalazioni è emerso che sono stati gli operatori telefonici ad esser chiamati in causa più volte, in particolare Telecom (con 2.341 segnalazioni per la rete fissa e 718 per la mobile), Tele2 (596) e Wind (405).

Se a creare difficoltà è, invece, una compagnia assicurativa ci si può rivolgere all'**Isvap**, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni private e di Interesse collettivo nato nel 1982. Nel 2006 all'Isvap sono arrivate circa 23mila segnalazioni relative ai soli rami danni. Secondo l'istituto, però, non si è registrato un aumento significativo dei reclami dopo l'approvazione della legge Bersani, nonostante le novità introdotte per i consumatori in materia di Rc Auto.

Daniela Russo

