



Questa guida è scritta in linguaggio facile da leggere

# Quando uso il telefono ho dei diritti



Il progetto “A MODO MIO, cittadino a pieno titolo.” è finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi della lett. d) o lett. f) della L. 383/2000 - linee di indirizzo annualità 2013.

## Sommario

<b>Il telefono cellulare: possiamo cambiare gestore</b>	pag. 3 di 8
<b>La pubblicità per telefono: il Registro delle opposizioni</b>	pag. 4 di 8
<b>I reclami</b>	pag. 5 di 8
<b>La conciliazione</b>	pag. 6 di 8
<b>Parole utili</b>	pag. 7 di 8

## Il telefono cellulare – possiamo cambiare gestore

Con il telefono cellulare possiamo fare molte cose.  
Possiamo telefonare, mandare messaggi, usare internet.

I **gestori** sono quelli che ti fanno telefonare, mandare messaggi o usare internet con il telefono cellulare.

### **Ci sono molti gestori.**

I gestori più famosi sono Telecom, Tre, Postemobile, Vodafone e Wind, ma ce ne sono molti altri.

Per telefonare, mandare messaggi o usare internet con il cellulare si paga il gestore con l'abbonamento o con le ricariche.

### **Se vuoi puoi cambiare gestore.**

Ad esempio se vuoi spendere meno,  
o se vuoi avere servizi che funzionano meglio  
puoi cambiare gestore.

Cambiare gestore è gratuito.

Per cambiare gestore  
devi **chiedere informazioni al nuovo gestore** che hai scelto.

Per fare la richiesta puoi andare  
in un **negozio del nuovo gestore** che hai scelto.

La richiesta si può fare anche su internet  
andando sul **sito del nuovo gestore** che hai scelto.

Dopo che hai fatto la richiesta passi al nuovo gestore entro 3 giorni.

Per scrivere la domanda puoi chiedere aiuto alla tua famiglia  
o a un'associazione di consumatori.



## Pubblicità e vendita per telefono e Registro delle opposizioni

A volte qualcuno ci telefona per fare pubblicità o per venderci qualcosa.

Ricevere **telefonate di pubblicità** può dare fastidio.

Se non vogliamo più ricevere telefonate di pubblicità, possiamo iscrivere il nostro numero di telefono nel **Registro delle opposizioni**.

Il **Registro delle opposizioni** è un elenco di persone che non vogliono essere chiamate al telefono da quelli che fanno pubblicità.

Non tutti però possono usare il **Registro delle opposizioni**.

Il Registro delle Opposizioni può essere usato solo da chi ha il numero di telefono sull'elenco telefonico.

Per iscriverci nel Registro delle opposizioni ci sono molti modi. Per esempio:

- sul sito [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it)
- con la posta elettronica
- con una telefonata
- con una lettera raccomandata
- con un fax

Sul sito [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it) troviamo tutte le spiegazioni.

Per capire come usare il Registro possiamo chiedere aiuto in famiglia o a una associazione di consumatori.



## Reclami

Se il tuo gestore fa qualcosa che non ti piace puoi mandargli un reclamo per chiedergli di rimediare.

Un reclamo è una protesta scritta su qualcosa che non ti piace.

Per esempio, puoi mandare un reclamo:

- se non riesci a telefonare
- se ti hanno messo dei servizi che non volevi
- se ti fanno pagare troppo

Puoi mandare il reclamo con la posta elettronica, con un fax, con lettera raccomandata o per telefono.

Sul sito del tuo gestore trovi gli indirizzi e i numeri per mandare il reclamo.

Se hai mandato un reclamo, devono risponderti entro 45 giorni.



## Conciliazione

Se fai un reclamo ed i gestori non ti rispondono  
o se la loro risposta non ti piace  
puoi risolvere il problema con la conciliazione.

La conciliazione è un modo di risolvere i problemi  
fra le persone e le aziende.

Per fare la conciliazione puoi chiedere a una Associazione di consumatori  
oppure puoi fare la conciliazione con altre organizzazioni, come il Corecom o  
la Camera di Commercio.

Per capire bene come contattare queste organizzazioni  
puoi chiedere aiuto alla tua famiglia.

## Parole utili

### **Gestori**

I gestori sono quelli che ti fanno telefonare, mandare messaggi o usare internet con il telefono cellulare.

### **Associazioni di consumatori**

Le associazioni di consumatori aiutano le persone che hanno comprato delle cose come cellulari, mobili, borse, cibo e altre cose.

### **Registro delle opposizioni**

Il Registro delle opposizioni è un elenco di persone che non vogliono essere chiamate al telefono da quelli che fanno pubblicità.

### **Reclamo**

Un reclamo è una protesta scritta su qualcosa che non ti piace.

### **Conciliazione**

La conciliazione è un modo di risolvere i problemi fra le persone e le aziende.

Questa guida fa parte di una iniziativa che si chiama **A modo mio.**

Questa iniziativa è stata fatta da Movimento Consumatori con il contributo del Ministero delle Politiche Sociali e del Lavoro e con l'aiuto di Anffas e de La Rosa Blu.



Il Movimento Consumatori è un'associazione di consumatori.

Le Associazioni di consumatori sono dei gruppi di persone che aiutano altre persone che hanno comprato delle cose come i cellulari, o i televisori, o altre cose.

Per avere informazioni sull'associazione che si chiama Movimento Consumatori:

puoi chiamare il numero 06.4880053

puoi vedere il sito internet: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

con la collaborazione di: 

Anffas Onlus è un grande gruppo di genitori, familiari ed amici di persone con disabilità intellettiva e relazionale.

L'associazione difende i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Per esempio le aiuta con la scuola, con il lavoro e con altre cose.

Per avere informazioni su Anffas:

puoi chiamare il numero 06.3611524

puoi vedere il sito internet [www.anffas.net](http://www.anffas.net)

con il supporto di: 

Il Consorzio La Rosa Blu è il nome di un'organizzazione che si occupa di fare delle lezioni

per aiutare le persone a capire meglio alcune cose.

Si occupa anche di scrivere documenti facili da leggere.

Per avere informazioni sul Consorzio La Rosa Blu:

puoi chiamare il numero 06.3611524