1 settembre 2001 0:00

STORIE TELECOM

"Pronto? Potrei parlare con il presidente dell'associazione? Buongiorno: possiamo incontrarci per conoscerci e scambiare due opinioni, poi sa, quella denuncia di cui ho letto sul giornale, non mi e' chiara, parlandoci a voce si risolvono molte cose".
Ed io: "Si tranquillizzi, la denuncia non e' specifica contro voi, ma temo che abbiano usato la vostra struttura molliccia, facendosi forza del fatto che le piu' grandi schifezze della telefonia passano da voi, e "una piu', una meno", tanto vale provare. Inoltre, cosa abbiamo da dirci? Diciamo che non capisco, ma siccome sono una persona cortese e gentile, mi fa piacere anche vedere il volto dei miei interlocutori. Ci vediamo giovedi' alle 16".
Questo scambio di battute per telefono e' cio' che avveniva tra me e un signore della Telecom, presentatosi come il responsabile per i rapporti con le associazioni di consumatori, alcuni giorni fa, e giovedi' era il 30 agosto. E cio' che segue e' una sorta di cronaca.
"Ah finalmente ci conosciamo, io sono il dottor Pinco-Pallo e curo i rapporti con le associazioni di consumatori, mentre quest'altro signore e Caio-Sempronio responsabile dei servizi Adsl (o qualcosa del genere, da quanto ho capito ...)".
Il succo di questo incontro durato 40 minuti nel giardino del nostro ufficio, per i responsabili Telecom, era dirmi che loro stanno cambiando (la stessa cosa me l'aveva detta cinque anni fa un collega del signor Pinco-Pallo) e che qualunque problema avesse avuto chi chiedeva i nostri consigli, avremmo potuto sottoporre loro direttamente il caso, perche' ci avrebbero dato tutto l'aiuto possibile. Gli ho spiegato che non lavoriamo per la Telecom, e che nostro obiettivo e' che i loro servizi commerciali e di raccolta reclami e informazioni siano efficienti per chiunque si rivolga a loro, senza dover necessariamente passare attraverso una struttura come la nostra: "noi nella maggiorparte dei casi ci limitiamo a dare informazioni, perche' il consumatore faccia da se': e' il diritto del singolo che deve valere non quello della presumibili corporazione a cui appartiene". Mi sembra che non abbia tanto capito, o voluto capire, perche' continuava a decantare i buoni rapporti con tutte le altre associazioni ... e quando gli ho ricordato che queste altre se le erano un po' comprate facendole sedere al tavolo buono della conciliazione (cosi' come da avanti-elenco), dove l'unica funzione e' quella di dare ragione a Telecom e dilazionare i relativi pagamenti, il signor Pinco-Pallo ha messo le mani avanti per dire che su questo non poteva pronunciarsi, perche' non sapeva e non gli competeva ... chissa' perche' .....
Ma il succo del succo, era un altro, altrimenti, cosa ci stava a fare l'accompagnatore Caio-Sempronio responsabile Adsl? Voleva fotocopia della denuncia presentata in Procura della Repubblica su una presunta truffa durante un'installazione Adsl, ai danni di un consumatore che poi si era rivolto all'Aduc, fino a coinvolgere l'associazione stessa a co-presentare questa denuncia. Fotocopia che ovviamente ha avuto, con tutti i minimi particolari della vicenda, cosi' come esposti al magistrato.
Al di la' del fatto specifico che si puo' leggere nel comunicato a questo link
http://www.aduc.it/massmedia/Comunicati/csAGO2001.html#ATTENZIONE ALLA TECNOLOGIA ADSL DELLA TELECOM
resta la storia di costume commerciale, oltreche' retaggio di arroganza monopolista, del piu' grande operatore di telecomunicazioni in Italia: abituato ad essere padrone tra sudditi, ma, come nel nostro caso, leggermente spiazzato perche' non riesce a comprare cio' che nello stesso mercato (la difesa dei consumatori), e' abituato a trovare a buon mercato.
Per finire, due chicche:
- truffe Teleconomy appioppate anche a chi non lo ha mai chiesto? Tutto risolto -per il nostro Pinco-Pallo- perche' sono anche andati a pentirsi da "Mi manda Rai Tre" diversi mesi fa ... chissa' perche' le segnalazioni che ci giungono continuano ad essere numerose....
- oscuramento dei numeri finali delle chiamate -quando si chiede il resoconto- ai fini della cosiddetta tutela della privacy (impedendo di fatto il controllo del consumatore sulle chiamate fatte per verificare se siano effettivamente sue)? Tutto risolto -sempre per il nostro Pinco-Pallo- perche' la Telecom su semplice richiesta fornisce tutti i numeri in chiaro ..... e mentre lo diceva il naso gli si allungava come un pinocchietto, perche' noi conosciamo solo i casi in cui la Telecom lo ha fatto dietro l'obbligo del magistrato, e relativo impegno del consumatore (non ripagato da nessuno) per arrivare ad una simile pronuncia da parte della giustizia.
Sara' che la Telecom di Marco Tronchetti Provera, come quella di Roberto Colaninno, e' degno figlio di cotanto padre, cioe' la Sip. In versione 2001, col responsabile dei rapporti con le associazioni di consumatori e i jeans, ma sempre quella dei boiardi di Stato?
(Vincenzo Donvito)