

13 ottobre 1998 0:00

## TELECOM: DILETTANTI ALLO SBARAGLIO

### EPISODI DI FOLLIA QUOTIDIANA CHE SONO UN ULTERIORE INVITO A NON INVESTIRE IN QUESTO PACHIDERMA ARROGANTE E BUROCRATICO

Firenze, 13 Ottobre 1998. Il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito, interviene sul "delicato" momento che sta vivendo la Telecom.

Le vicende dilettantesche della diffusione dei dati di budget, con il conseguente tracollo del titolo in Borsa, dovrebbero di per se' essere il segnale che siamo in presenza di un'azienda gestita da dilettanti, incapaci di amministrare e gestire il denaro che fiduciosi risparmiatori gli hanno affidato perche' li facciano fruttare con la loro attivita' economica, che e' una delle piu' importanti e in crescita oggi sul mercato italiano e mondiale.

Ma quest'azienda si chiama Telecom, che e' sempre l'erede della Sip e non la sorella -per esempio- della British Telecom, e per capire a chi molti italiani hanno affidato il loro denaro, basterebbe passare una giornata in una sede dell'Aduc ed ascoltare le telefonate degli utenti e i loro racconti di burocrazia e arroganza quotidiana a cui sono sottoposti. Ma come se non bastasse, anche loro direttamente ce la mettono tutta. E, dalla parte degli utenti, vi raccontiamo cosa e' successo oggi, solo oggi, perche' domani e' un altro giorno e tutto e' possibile.

Ci arriva una lettera della Telecom in cui tessono le lodi della societa' tecnologica e dell'importanza della comunicazione e del ruolo che vi svolgono, con le molteplici opportunita' che si aprono grazie al loro servizio; con anche un depliant da quarto mondo dall'altisonante titolo "Le telecomunicazioni, strumento di competitivita'". (proprio loro, i monopolisti finti privatizzati, parlano di competizione ...). E ci segnalano l'incaricato che ci seguira' personalmente, con telefono fisso, mobile e indirizzo di posta elettronica, e poi una sfilza di numeri verdi a cui rivolgersi. C'e' pero' un particolare non secondario, che trasforma in beffa questa lettera autoelogiativa: l'indirizzo a cui l'hanno inviata e' quello vecchio, dove eravamo fino a quattro anni fa, dove non riceviamo piu' alcuna comunicazione della Telecom, perche' tutta la corrispondenza e le bollette arrivano in via Cavour 68, cosi' come risulta anche dagli elenchi degli ultimi quattro anni. Efficienti, vero? Da affidargli i propri servizi tecnologici, vero? Ma la "gag" quotidiana non finisce qui. Il postino ci ha anche portato due lettere sempre della Telecom, una raccomandata e l'altra no. La raccomandata -inviataci per conoscenza- comunica ad un utente a cui avevamo prestato assistenza per un rimborso da disservizio, che ha ragione, e che ricevera' un assegno a rimborso. Bene, aver ragione fa bene, in particolare contro la Telecom! Ma anche qui c'e' la beffa che ci ricorda con chi abbiamo a che fare. Apriamo l'altra lettera, quella ordinaria, ed e' la copia identica della raccomandata, quella che avrebbero dovuto inviare all'utente. Evidentemente hanno piegato male la busta, e nella casellina trasparente della busta e' apparso l'indirizzo dell'Aduc e non dell'utente, che quindi non ricevera' l'informativa; non solo, ma, pur se nella intestazione dell'utente c'e' scritto "raccomandata", la lettera e' inviata per posta ordinaria. All'Aduc raccomandata, all'utente ordinaria con l'errore. Oltre all'incapacita' c'e' anche la riverenza/attenzione solo verso chi potrebbe essere piu' fastidioso, come l'Aduc, e non anche verso chi gli paga il servizio.

Storie di ordinaria arroganza e incapacita' che, con l'occhio dell'utente dovrebbero essere piu' che sufficienti per non dare a questi signori neanche una lira in piu' oltre quello che siamo costretti a dargli per avere un telefono in casa.