

Telecom ☐ Quali pesanti inefficienze e quale nebbioso sistema di comunicazione utente ☐ azienda .

13/08/2013

13 Agosto 2012

- Telecom –

Quali pesanti inefficienze e quale nebbioso sistema di comunicazione utente – azienda .

Se è capitato a me può essere capitato a tanti cittadini indifesi. Guai cadere nelle grinfie di uno dei tanti gestori di servizio pubblico. Succede che colpiscono e la fanno franca, protetti come sono.

Ebbene sono utente – anzi cliente – Telecom. Ho una regolare utenza telefonica fissa ed una ADSL per le quali pago regolarmente le bollette, domiciliate in banca.

Circa un mese fa, una sconosciuta signora ha disdetto la propria utenza telefonica e la Telecom invece di cessare quella, ha cessato la mia. O meglio anche la mia. E' incominciato così un calvario per cercare di entrare in comunicazione con un responsabile, per avere riattivati il mio numero telefonico e la mia ADSL. Ma le comunicazioni sono di fatto impossibili. Avvengono tramite call-center, dove prendono atto, fanno solleciti e rimane tutto come prima. Abusivamente cessato, ovviamente già pagato. E che dire del sito che ti rimanda sempre al punto di partenza e non puoi inviare una email a un direttore e/o funzionario, certamente pagato grazie agli utenti/clienti che versano puntualmente per un servizio "incerto".

Non so se vi siano profili penali in questo comportamento. Sarei curioso di saperlo. Certamente c'è un danno alla attività delle persone che incappano nelle inefficienze di queste aziende dai manager super pagati per accumulare profitti.

Invio questa mia a tutti i giornali e le testate che vorranno pubblicarla, che vorranno provare a promuovere una inchiesta. Per parte mia penso che lo Stato abbia un dovere. Quello di imporre con legge che i disciplinari di comportamento delle aziende, pubbliche o private, che gestiscono un servizio pubblico prevedano la immediata reperibilità delle figure che esercitano responsabilità certe, in grado di rispondere e di intervenire alle richieste dei cittadini. E' necessario che i call-center e i siti internet, che possono rappresentare un utile tramite con l'utenza, non siano invece impiegati per costituire una coltre nebbiosa invalicabile ad esclusivo vantaggio dell'azienda

e a danno dei cittadini.

Ad oggi non ho il collegamento telefonico e neppure l'ADSL, ovviamente. In compenso ho fatto una ulteriore telefonata inutile da cellulare con un operatore call-center

Luciano Uras- Senatore della Repubblica