

11 dicembre 2006 0:00

CONTESE CON SOCIETA' TLC. ABOLIRE L'OBBLIGO DI CONCILIAZIONE: SERVE SOLO A FAR GUADAGNARE SOLDI AI GESTORI

Firenze, 11 Dicembre 2006. Le contestazioni delle bollette esose dei gestori di servizi di telecomunicazioni, con servizi mai richiesti e consumi mai effettuati, sono sempre maggiori. Telecom Italia in testa. Questo vuol dire che i provvedimenti presi fino ad oggi dall'Autorita' delle Comunicazioni non solo non servono, ma stanno facendo aumentare i problemi. C'e' da vedere cosa succedera' con i provvedimenti piu' recenti (1), che stabiliscono multe piu' salate e la possibilita' di sospendere i pagamenti dei servizi contestati fino alla soluzione della contesa e senza che gli stessi siano nel frattempo sospesi. Ma mentre ne aspettiamo fiduciosi gli effetti, registriamo un aumento esponenziale delle contestazioni e delle segnalazioni (2).

Il problema piu' grosso, per contestare, e' che c'e' un imbuto stabilito dal legislatore, la conciliazione obbligatoria, che e' solo un piacere ai vari gestori, che riescono cosi' a levarsi il problema guadagnando soldi che neanche lontanamente gli spetterebbero.

Vediamo cosa accade.

1 - Il consumatore contesta la bolletta con raccomandata A/R di messa in mora in cui intima l'accredito del non-dovuto entro 15 giorni altrimenti adira' le vie legali.

2 - Il gestore non risponde.

3 - Il passo successivo, obbligatorio per legge, e' la conciliazione presso il Corecom (non presente, al momento, in quattro regioni piu' le province autonome di Trento e Bolzano). I Corecom per molti consumatori sono scomodissimi, perche', al momento, sono solo nei capoluoghi di regione, e se, per esempio, uno abita a Cosenza, per andare a Reggio Calabria si deve sobbarcare un viaggio di molte ore e notevolmente scomodo.

4 - Talvolta i gestori non si presentano alla convocazione. Questo significa che sanno di avere ragione e se il consumatore testardo si rivolgera' poi dal giudice di pace per una causa in contenzioso, loro non potranno che vincere. Ma e' piu' probabile che il consumatore, perche' non ha tempo, non e' sicuro, non e' preparato, non continuera', lasciera' morire la cosa li' e paghera' quanto richiesto.

5 - Quando invece il gestore si presenta, lo fa perche' sa di avere torto. E' li' con un avvocato che si confrontera' col singolo consumatore, facendo "muso duro" sulla richiesta di pagamento e poi, via via divenendo piu' malleabile, dicendosi prima disponibile alla rateazione del medesimo pagamento e poi facendo uno sconto sulla richiesta. Il consumatore, intimorito da un professionista come l'avvocato e dalla prospettiva che se non accetta dovra' procurarsi probabilmente un avvocato e tutto il tempo che dovra' perdere... accetta lo sconto.

6 - Il gestore -come abbiamo detto prima- ha incassato pur avendo torto, perche'? Per quale motivo, se aveva ragione, avrebbe dovuto presentarsi in conciliazione? per rinunciare ad una parte di guadagno? Il gestore non e' un'associazione benefica pro-consumatori, ma una societa' di capitali che deve dar conto del proprio agire a chi ha investito soldi per guadagnarne altrettanti. Non solo, in una societa' di capitali (quasi sempre spa, quindi tutt'altro che piccine), il rischio di pagare un avvocato senza incassare, e' una piccolissima parte del proprio rischio d'impresa: non si capisce per quale motivo non dovrebbero rischiare a colpo quasi sicuro di andare in contenzioso e presentarsi invece in conciliazione. Per il consumatore, invece, l'avvocato e' il classico ostacolo economico che gli si frappone per adire la giustizia.

Le conciliazioni del Corecom possono servire, ma solo in quei rari casi in cui i contendenti sono pari come forza, perche' quando c'e' una sproporzione, come nei casi portati ad esempio, la bilancia pende sempre dalla parte delle aziende contro i consumatori. Diverse, per l'appunto, le conciliazioni dal giudice di pace o in camera di commercio tra consumatore e commerciante o artigiano o amministratore di condominio, dove la distanza di forza dei contendenti e' molto minore.

L'obbligo della conciliazione nelle contestazioni Tlc e', per questo, sono un grande piacere ai gestori, Telecom Italia in testa.

Da oggi apriamo il confronto per addivenire ad una concreta proposta di abolizione di questo obbligo.

(1) clicca qui (http://www.aduc.it/comunicato/servizi+tlc+richiesti+nuove+regole+dell+agcom_11040.php)

(2) clicca qui (<http://sostonline.aduc.it/lettera/>)