

1 luglio 2003 0:00

WIN BACK COME TELECONOMY NO STOP? L'ADUC SCRIVE A TELECOM

Roma, 1 luglio 2003. Non vorremmo trovarci con un nuovo caso Teleconomy No Stop -dichiara Primo Mastrantoni, segretario dell'Aduc- a proposito delle azioni di win back operate dalla Telecom. Come e' noto, in occasione del lancio di nuovi servizi, tra i quali appunto Teleconomy No Stop, molti utenti si sono trovati abbonati a tale servizio senza aver espresso un assenso all'offerta del servizio stesso. Insomma chiedere ad un utente se e' interessato ad un particolare tipo di servizio non equivale ad un assenso all'abbonamento al servizio stesso. Con questa "furbizia" molti utenti si sono ritrovati "abbonati d'ufficio" a Teleconomy No Stop. Non vorremmo che si ricreasse una analoga situazione per chi ha scelto un operatore telefonico diverso da Telecom, come Tele2, Wind-Infostrada, Albacom ed altri. Attualmente gli utenti possono ricorrere ad altri operatori, senza premettere al numero che richiama alcun codice di accesso, attraverso il servizio di preselezione detto CPS (Carrier Pre Selection). Ovviamente un utente che sceglie il CPS e' un utente perso per la Telecom, perche' passa al'altra societa' telefonica. Telecom, d'altra parte attraverso il suo servizio commerciale si rimbocca le maniche per recuperare il cliente perso. Recuperare il cliente, passato ad'altra compagnia telefonica, vuol dire effettuare una operazione di win back. Legittimo che lo faccia, ma nella trasparenza e nella correttezza. Per esempio non si possono certo formulare domande del tipo "lei sarebbe interessato ritornare con Telecom, e utilizzare i nostri nuovi e convenienti servizi?" D'altronde l'Autorita' per le Comunicazioni ha recentemente (e con il solito ritardo) approvato una delibera che disciplina le modalita' di disattivazione della CPS, imponendo la comunicazione scritta dell'utente alla Telecom. Saremmo interessati a sapere se Telecom opera nel rispetto di questa delibera e se in precedenza l'abbia fatto. Recuperare 1,2 milioni di clienti non puo' che risultare a merito della Telecom, se le procedure messe in atto sono state corrette e trasparenti. Ed e' questo che vorremmo sapere. Abbiamo scritto al Presidente e all'Amministratore delegato di Telecom per sapere notizie in merito. Attendiamo una risposta. Se non ci sara' o sara' elusiva non rimarra' che ricorrere all'Autorita' per le Comunicazioni e all'Antitrust.