

14 dicembre 2004 0:00

LETTERA APERTA AL GARANTE DELLE COMUNICAZIONI. NON SE NE PUO' PIU', LA MICRO-ILLEGALITA' STA DISTRUGGENDO OGNI CREDIBILITA' E LO STATO NON AIUTA, MA COMPLICA

Firenze, 14 Dicembre 2004. *Il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito*, ha inviato la seguente lettera aperta al Garante per le Comunicazioni, il prof. Enzo Cheli.

Gentile Garante,

sicuramente il settore di cui Lei e' garante, e' tra quelli che sta espandendosi maggiormente e lo sta facendo, pur con dei notevoli limiti di rischio di duopolio (Telecom/Wind), in modo piu' libero che non altri. **Ma a questa liberta' c'e' un contraltare pesantissimo nell'ambito della resa dei servizi, il pagamento degli stessi e le possibilita' di rivalsa da parte degli utenti.**

Sappiamo che Lei in questi anni e' stato sommerso di richieste d'intervento per i servizi non attivati, e Lei, con noi, sa che, nonostante i suoi ripetuti interventi, questo "vizio" non e' cessato ma si e' incrementato, fungendo da apripista per **una serie di apparenti disguidi che sembrano assumere le sembianze di vere e proprie politiche commerciali.** Modifiche di profili contrattuali dei nuovi servizi Adsl, che portano alla richiesta di pagamenti enormi a ignari navigatori di Internet convinti di aver stipulato contratti flat e non a consumo, e che lo scoprono dopo diverso tempo grazie a bollette emesse con enormi ritardi. Piccoli balzelli di poche decine di euro per collegamenti a numeri mai selezionati (con in genere prefissi tipo 899, 70x, etc.) e che, proprio per la loro piccola entita', fanno desistere l'utente dall'intraprendere una qualunque azione per un eventuale accredito, perche' scoraggiati dall'indisponibilita' dei gestori e dalla non-convenienza dell'azione per costi alla fine superiori agli stessi balzelli.

Piccoli balzelli, gentile Garante, ma che moltiplicati per centinaia di migliaia di utenti, per i gestori diventano grossi numeri.

Lo Stato, con l'intento di semplificare le procedure per la rivalsa (gli uffici di conciliazione del Corecom, anche se non ancora attivi su tutto il territorio), **sembra non essersi ancora accorto di aver solo reso piu' difficile il tutto.** Le facciamo solo un esempio, quello della Toscana: sui servizi a valore aggiunto (i soliti 899, 70x, etc.) mai una conciliazione si e' conclusa e molto spesso i gestori chiamati a conciliare non si sono presentati. *Possibile che gli utenti hanno sempre avuto torto? O forse, non sarebbe stato meglio pensare a sezioni specifiche -CONTENZIOSE E NON CONCILIATIVE- presso gli uffici dei giudici di pace, si' che un terzo abilitato potesse giudicare sentite le parti e facendo tesoro anche delle eventuali assenze?*

Il nostro, gentile Garante, e' un appello contro la micro-illegalita' diffusa.

Quella che colpisce un po' tutti e che, dovendo essere sopportata senza poterla trasformare in legalita', porta all'assuefazione e alla convivenza incivile.

Un appello perche' Lei faccia mente locale, avendo anche maggiori strumenti di noi, per capire dove e come intervenire. **Prima di tutto chiamando alla responsabilita' i vari gestori, ma soprattutto facendo si' che ognuno -utente e gestore- possa valutare come conveniente la civilta', la trasparenza e la disponibilita'.**

La ringraziamo di averci letto.