

15 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

di [Vincenzo Donvito](#)

Gentile prof. Enzo Cheli,

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 "vizietto" 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.