

Anche a Varese il difensore dei clienti Telecom

Pubblicato: Lunedì 17 Gennaio 2005

✖ Da oggi anche a Varese ci sarà un conciliatore che si occuperà dei problemi nati tra Telecom e i suoi utenti: il servizio, che nasce da un accordo tra la società telefonica e le principali associazioni di consumatori sarà svolto nella nostra provincia dai volontari del Movimento Consumatori: sarà infatti Marco Martinenghi, operatore volontario dell'associazione locale, il conciliatore nazionale che seguirà, per i cittadini di Varese e Provincia le procedure di conciliazione per risolvere le questioni sorte per disservizi o errori commessi da Telecom Italia.

La procedura di conciliazione prevede la presenza di due conciliatori, uno in rappresentanza di Telecom Italia e uno in rappresentanza dei consumatori, che da oggi, appunto è Martinenghi. «Tutto quello che “pesa” sulla bolletta Telecom Italia può attivare una procedura di conciliazione – spiega lo stesso Martinenghi – dalla mancata o ritardata riparazione di un guasto all'errore di allacciamento, dall'errore sull'elenco telefonico ad addebiti sbagliati, qualunque cosa il cliente Telecom ritenga debba essere “raddrizzato”, può fare parte della conciliazione»

La procedura è gratuita per l'utente che intende metterla in atto, si conclude in un tempo massimo di quarantacinque giorni e costituisce un passaggio obbligato e preventivo rispetto all'azione giudiziale. «Quella della Conciliazione è una procedura che si può avviare anche solo per essere ascoltati, per una questione, “di principio” – spiega Martinenghi – E' un servizio, nato in collaborazione tra la società e i movimenti dei consumatori, proprio per tentare un rapporto migliore tra Telecom e i suoi clienti».

Il primo passo per avviare una conciliazione è un reclamo diretto alla Telecom, cui l'azienda è tenuta a rispondere per iscritto entro trenta giorni: se la risposta pervenuta non è soddisfacente o magari non si ottiene alcuna risposta, passato quel periodo il cliente potrà inoltrare domanda di conciliazione: «La procedura di Conciliazione va risolta entro 45 giorni, e il fatto che ci sia questo termine tassativo è importante – spiega Martinenghi – significa infatti garantire che qualunque controversia entro 45 giorni in una maniera o nell'altra è chiusa. Comunque, se il cliente non è soddisfatto del risultato può proseguire e adire alle vie legali».

I varesini che si vogliono rivolgere a questo tipo di servizio possono contattare telefonicamente la sede del Movimento Consumatori (tel. 0332.23.40.55 – servizio telefonia): l'assistenza per la conciliazione viene erogata previo appuntamento.

Del successo dell'iniziativa, la presidente varesina del Movimento è pressochè certa: «quando abbiamo aperto lo sportello del Movimento a Varese, qualche mese fa, tutte le prime segnalazioni giunte dai consumatori riguardavano Telecom Italia, e noi per problemi organizzativi, dovevamo smistarle a Milano. Ora che c'è un referente preciso anche a Varese, siamo certi che le segnalazioni aumenteranno».

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

