

Danni ai consumatori, meglio prevenirli che curarli

Pubblicato: Giovedì 26 Ottobre 2006

Tour operator, treni, banche, telefoni: a molti questo elenco non dirà niente, ad altri farà venire in mente brutti ricordi. Alberghi che non corrispondono alle promesse, ritardi e carrozze sporche, bollette astronomiche. Sono il popolo dei consumatori “danneggiati”, quelli che sempre più numerosi si rivolgono **al Movimento Consumatori Varese**. «Nello scorso anno – spiega l'avvocato **Barbara Cirivello** – il numero di richieste di assistenza per disservizi vari è aumentato. Il dato soddisfacente è che per il 70 per cento delle posizioni si è trovata una soluzione “bonaria”, che ha soddisfatto entrambe le parti». Per rispondere quindi all'aumento di lavoro, il movimento che ha la sua sede in piazza De Salvo, ha deciso di introdurre qualche innovazione nella propria offerta ai consumatori. «Abbiamo pensato a dei progetti per **potenziare il servizio** in quei settori che oggi sono maggiormente a rischio: il servizio treni, la telefonia e le banche».

SPORTELLO VIAGGIATORI – Attivo già in altre province come quella di Milano, anche a Varese nasce lo **sportello dedicato ai pendolari** che utilizzano mezzi pubblici, ma pensato anche per chi si sposta con mezzi privati. «Abbiamo deciso che, dato l'alto numero di lamentele, era arrivato il momento di muoverci anche nella nostra provincia – spiega il responsabile **Luigi Gronchi**». Tre sono i fronti su cui il movimento intende muoversi. «Dialogare con le istituzioni per razionalizzare il traffico cittadino e agevolare i trasporti pubblici – continua Gronchi -. Lavorare poi sul versante dei treni per migliorare la condizione degli orari e della pulizia e seguire da vicino le pratiche dei bonus ritardi. Infine, organizzare degli incontri per presentare soluzioni al traffico privato trovate da altri comuni». Sul versante auto, lo sportello intende attivarsi anche per le **notifiche relative all'evasione del bollo auto**.

SPORTELLO LEGALE – Ormai attivo da più di due anni, si occupa anch'esso di **risarcimenti legati ai viaggi**, soprattutto per quanto riguarda la cancellazione voli, i viaggi rovinati, i pacchetti turistici che promettono e non mantengono. «In questo settore – spiega **Tommaso Gervasini** -, il problema è che i consumatori non conoscono i vari regolamenti, anche comunitari, che invece i tour operator e le compagnie aeree conoscono bene. Quello che consigliamo è di, una volta arrivati a noi, avere pazienza e portare a termine l'iter burocratico necessario per i rimborsi. Spesso invece le persone, passato il primo momento di rabbia, si accontentano di accettare la proposta di risarcimento della controparte, senza aspettare di arrivare fino in fondo. L'altro grande problema, è che in questi campi manca quasi sempre la collaborazione della controparte, che invece **gioca proprio sulla poca attenzione e sulle dimenticanze della gente**. Spesso poi, le stesse procedure di risarcimento sono così complesse da scoraggiare qualsiasi azione dei clienti».

SPORTELLO TELEFONIA – Legato solo all'azienda Telecom, che è l'unica che ha attivato un canale con il movimento, assiste gli utenti in tutti quei problemi che riguardano la bolletta. «Se dopo il primo contatto con l'azienda il problema non si risolve – spiega il responsabile del servizio **Marco Martinenghi** – si attiva la procedura di conciliazione con Telecom per cercare insieme una soluzione». In questo campo, sono svariati i problemi a cui si può andare incontro. «Ad esempio – prosegue Martinenghi – ci sono i numeri a pagamento, che si possono però disattivare chiamando il 187. Poi, bisogna fare attenzione a certi aspetti, come il servizio Quattro star, per visualizzare sul display del telefono il numero di chi sta chiamando. Per le nuove linee infatti, il servizio viene offerto gratuitamente per tre mesi. Allo scadere, se non si desidera mantenerlo, è necessario fare la disdetta sempre al 187, sennò verrà addebitato automaticamente sulla bolletta». È possibile comunque per gli utenti contattare

direttamente Telecom attraverso il numero di **fax 803308386**

PATTI CHIARI – Nasce anche il nuovo servizio Patti Chiari dedicato al settore delle banche. «È un’iniziativa – spiega **Sonia Chilà** – per favorire il **dialogo fra le banche e il cittadino** e per guidare quest’ultimo nella scelta del conto corrente e di altri servizi».

Inoltre, sono stati presentati sette progetti su argomenti vari – dai mondiali di ciclismo al nuovo codice consumatore – alla Camera di Commercio, che dovrà poi decidere quali approvare e sviluppare.

Il Movimento Consumatori è a Varese in piazza Fulvio De Salvo 5

Telefono e fax: 0332/810569

varese@movimentoconsumatori.it

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it