Cinque anni di conciliazioni al telefono

Pubblicato: Giovedì 23 Aprile 2009

Da ormai cinque anni la sezione di Varese del **Movimento Consumatori** offre assistenza a tutti gli utenti che hanno reclami relativi ad importi addebitati in fattura o per ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da **Telecom Italia** nella fornitura del servizio.

Questo è possibile grazie al **conciliatore dell'associazione locale**, il quale avvia e segue per i cittadini di Varese e provincia le procedure di conciliazione derivanti da problemi sorti, appunto, con Telecom Italia.

«L'esigenza di porre in essere uno sportello dedicato interamente ai disservizi con Telecom Italia nasce in virtù dalle numerose segnalazioni giunte dai consumatori presso la nostra sede – spiegano i rappresentanti del Movimento – Infatti, nel corso dell'anno 2008, nel periodo che va da Gennaio a Dicembre, sono state **aperte ben 93 pratiche** di utenze sia residenziali che business, dove l'**80% sono state chiuse in sede conciliativa**. Questi numeri testimoniano l'attività svolta dall'associazione in relazione alle diverse problematiche che vengono riscontrate e dove la controparte è Telecom Italia».

Le problematiche riscontrate con maggior frequenza sono state quelle relative a numerazioni non geografiche (numeri speciali), cattiva informazione sulle condizioni contrattuali e ritardi nei traslochi.

Movimento Consumatori ricorda che **il tentativo di conciliazione è obbligatorio**: il ricorso in sede giudiziale è infatti improcedibile fino a che non sia stato "esperito il tentativo di conciliazione" come previsto dalle norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In caso di informazioni, è possibile telefonare alla sede del movimento (tel. 0332.810569): la consulenza dello sportello "telefonia" è gestita infatti tramite appuntamento.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it