

23 maggio 2009 0:00

Telefonia e disservizi. La differenza tra associazioni di consumatori e gestori

di [Domenico Murrone](#)

La cultura italiana è intrisa di chierichismo. Cioè il rapporto diretto non serve, occorre un protettore che ti faccia parlare con il boss, con dio e con ... le aziende telefoniche. Quanti bei convegni sono stati fatti sul marketing diretto, sulla comunicazione bidirezionale, sul rapporto one to one (uno ad uno) tra aziende e clienti! Inutilmente. Anche le aziende che sono 'un passo avanti', che nel loro stesso nome hanno velocità e Internet (1) ricercano chierici (intermediari) per avere un rapporto coi loro clienti, che da soli non riescono invece a risolvere un problema: il boss è irraggiungibile alla massa.

L'ultimo esempio. Lo scorso 21 maggio 2009 un nostro comunicato stampa annuncia: denunciando ad Antitrust ed Agcom il comportamento scorretto di Fastweb che, in modo sistematico, ostacola il recesso degli utenti dal loro servizio, e indichiamo alcune delle tante e concordi segnalazioni pervenuteci dagli utenti (2).

Nel pomeriggio dello stesso giorno, riceviamo una lettera aperta da questo gestore. Ci invita a fare il chierico per 'agevolare' i rapporti tra Fastweb e i propri clienti, sfruttando il call center che hanno istituito ad hoc per le segnalazioni dei disguidi che passano da associazioni con cui hanno stabilito un accordo.

Ma noi chierici non siamo, tanto meno vogliamo diventarlo.

Di seguito la mail e la nostra risposta.

Buona lettura

La Lettera di Fastweb

From: D'Urso Mariagrazia

To: Aduc

Sent: Thursday, May 21, 2009 3:58 PM

Subject: lettera aperta per Presidente ADUC

Egregio Presidente,

Abbiamo appreso dal vostro sito che alcuni consumatori segnalano di avere avuto problemi con Fastweb. Purtroppo, vi limitate soltanto a dare risalto negativo all'evento senza metterci nelle condizioni di risolvere rapidamente il problema del cliente, né di poter replicare al vostro comunicato. Infatti, è da molto tempo che cerchiamo di avere un contatto con la vostra associazione senza alcun riscontro.

Fastweb ha intrapreso un percorso molto costruttivo di collaborazione con la maggioranza delle associazioni dei consumatori che si è concretizzato nella firma del protocollo d'intesa per la conciliazione paritetica. Con questo accordo, in caso di disservizi, i nostri clienti hanno risposte rapide, semplici e gratuite a testimonianza della volontà dell'azienda di dare ascolto alle esigenze della clientela. L'accordo, inoltre, valorizza l'esperienza e la professionalità che le Associazioni dei Consumatori hanno maturato in anni di attività a fianco dei consumatori. Inoltre Fastweb ha messo a disposizione un apposito call center dedicato alle segnalazioni delle associazioni: associazione.consumatori@fastweb.it – fax: 02 4545 5177 – tel: 02 4545 5654.

Confidiamo che anche con ADUC si possa intraprendere un fattivo rapporto di collaborazione, in quanto l'obiettivo che ha sempre contraddistinto la nostra azienda è quello di migliorare la qualità del servizio, non solo dal punto di vista tecnologico, ma anche nel rapporto con il cliente.

Cordiali saluti.

Mariagrazia D'Urso

Affari Legali e Regolamentari

TLC Regulation&Consumers'Protection Manager

La nostra risposta

Gentile signora,

e' strano e sintomatico che abbiate appreso solo dal nostro sito che alcuni consumatori hanno problemi con il servizio di Fastweb, sono vostri clienti che non si sono rivolti a noi pregiudizialmente ma solo dopo vari tentativi di dialogo con i vostri servizi di assistenza. Forse avete qualche problema di comunicazione interna e l'occasione che vi abbiamo fornito col comunicato del 21 maggio potrebbe servire per una maggiore attenzione a queste problematiche.

Noi, inoltre, non ci siamo limitati a dare, come dite "risalto negativo all'evento senza metterci in condizione di risolvere rapidamente il problema del cliente", ma ci siamo limitati al servizio che eroghiamo, cioe' consulenza. E non si capisce perche' dovremmo mettere voi in condizione di risolvere un vostro problema: come gia' ricordato, gia' non siete stati in grado di risolverlo coi canali di assistenza alla clientela... altrimenti i vostri clienti non avrebbero chiesto la consulenza dell'Aduc.

Per il contatto con la nostra associazione, non ci risultano altri tentativi, altrimenti avremmo risposto cosi' come facciamo con chiunque.

Ci fa piacere del percorso che avete intrapreso per migliorare il servizio alla clientela e saremo sempre in prima linea nel verificarlo. Ma dalla nostra posizione di associazione per i diritti dei consumatori. Non da una sorta di agente intermediario aggiuntivo a cui i clienti di Fastweb dovrebbero rivolgersi per vedersi riconosciuti i vostri e i loro impegni contrattuali e normativi. Infatti, ci comunicate che avete uno specifico call center dedicato alle segnalazioni delle associazioni; le stesse che, nella quasi totalita', espletano il servizio solo ad associati che pagano una quota di adesione e forse anche per lo specifico servizio; quindi i clienti Fastweb per avere informazioni di qualita' maggiore rispetto ai vostri ordinari call center gratuiti, devono pagare queste quote in piu'. Ma perche' non dedicate le energie a migliorare il rapporto diretto coi clienti, visto che i vostri attuali servizi diretti non sono di totale soddisfazione? Se la semplificazione dei rapporti arreca vantaggi economici a tutti, perche' istituire un ulteriore passaggio, oneroso per voi e i vostri clienti? A nostro avviso e' bene che ognuno svolga la propria attivita', con proprie competenze e professionalita': voi societa' di lucro impegnata a raggiungere lo scopo sociale e l'impegno nei confronti degli azionisti, noi associazione non lucrativa a sviluppare consapevolezza dei propri diritti e doveri nel cittadino inteso come soggetto economico. L'alternativa a questo e' quel conflitto di interessi che, in una democrazia come la nostra basata sulla separazione dei poteri, bisticcia coi principi base di riferimento.

Per concludere. Le ricordiamo che il nostro sito Internet e' impostato per la libera partecipazione di chiunque; in domanda e in risposta ad articoli, lettere e forum di discussione. Quindi anche Fastweb e' gradito.

Buon lavoro

Vincenzo Donvito

(1) clicca qui (http://www.fastweb.it/php/h.php?f=/GFX/portale_v3/logo.gif)

(2) clicca qui (http://tlc.aduc.it/comunicato/fastweb+rende+impossibile+recesso+dal+contratto_15716.php)