8 novembre 2014 13:03

Tlc e contenzioso con operatori. Dati Corecom mostrano situazione insostenibile. Come rimediare

di Vincenzo Donvito

I Corecom (1) nel 2013 hanno gestito quasi 72 mila istanze di conciliazione e il 75% si sono risolte a vantaggio degli utenti (http://www.aduc.it/notizia/corecom+71mila+istanze+nel+2013+favore+dell+utente_130344.php).
Un dato significativo che si aggiunge all'allarme lanciato nelle scorse settimane quando l'Autorita' delle Comunicazioni (AGCOM) ha denunciato la criticita' del mercato che lei dovrebbe regolamentare e controllare (http://www.aduc.it/notizia/tlc+agcom+affanno+mercato+contenzioso_130176.php): “il 100% delle delibere 2013 sono state impugnate dagli operatori davanti al Tar”, ed ha denunciato un “abuso o uso strumentale del contenzioso” (3).
Il tutto fa ben capire come sia critica oggi la situazione quando un utente e' costretto a subire i disservizi del proprio operatore di tlc.
Vediamo come e perche' questo accade, con la ragione che -alla fine- sta quasi sempre dalla parte dell'utente:
- gli operatori Tlc fanno ricorsi al Tar contro le delibere dell'Agcom per guadagnare tempo: rimandare piu' in la' possibile l'applicazione di delibere che in qualche modo limitano o sanzionano il loro strapotere, che esercitano con abuso di posizione dominante (essenzialmente Telecom Italia) o con politiche commerciali che, anche se con nomi diversi rispetto a quelle vietate, reiterano violazioni delle norme esistenti;
- dal lato degli utenti, invece:
* call center che sulla carta dovrebbero aiutare a risolvere i problemi ma che in realta' son li' solo perche' la legge glielo impone; chi risponde, oltre a non essere preparato in materia, serve solo a far desistere qualunque richiesta di chiarimento: ore di attesa con linee che cascano quando l'operatore si e' scocciato, risposte inutili e dove l'operatore ha sempre ragione, anche di fronte ai piu' evidenti disservizi e torti;
* “abuso o uso strumentale del contenzioso”: anche se ufficialmente diffidati (da chi -pochi- ha capito che cercare le proprie ragioni con E-mail e telefonate e' solo tempo perso), mai riconoscono i propri torti, rimediandovi col pagamento dei relativi indennizzi di legge. Solo portandoli davanti al Corecom per la conciliazione obbligatoria, vengono a patti, ma sempre riconoscendo meno del dovuto, con la consapevolezza che per qualche decina o centinaio di euro nessuno se la sente di portarli in una causa giudiziale che potrebbe durare anni, e costare -di avvocati e spese- piu' di quanto si riuscirebbe ad ottenere dal giudice. E con la consapevolezza che gli uffici del Corecom dove si tengono le conciliazioni, sono quasi esclusivamente nei capoluoghi di Regione e un utente, prima di spostarsi -per esempio- da Grosseto a Firenze, ci pensa piu' di una volta.
Che fare? Si potrebbe partire da:
- un aumento stratosferico delle somme delle multe dell'Autorita' per i comportamenti degli operatori in violazione delle normative, legando gli importi a percentuali del loro fatturato;
- altrettanto aumento stratosferico per gli indennizzi all'utenza, soprattutto nei casi in cui si evince che il rifiuto di indennizzo alla prima richiesta e la necessita' per l'utente di dover ricorrere alle scomode fasi successive, sia solo pretestuoso.
Tutti soldi in piu', per lo Stato e per gli utenti, non tanto per il giovamento delle tasche di Stato e singoli, ma perche' potrebbero portare gli operatori a modificare le loro politiche commerciali, rendendoli piu attenti e disponibili alle ragioni dell'Autorita' e degli utenti.

(1) Al Corecom (organismo regionale dell'AGCOM – Autorita' per le Garanzie nelle Comunicazioni), in caso di contestazione di un servizio di tlc, l'utente e' obbligato a rivolgersi per un tentativo di conciliazione. Fallito questo si puo' richiedere al Corecom stesso di definire la controversia o si puo' andare davanti al giudice.