



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

LA MIA NUOVA UTENZA È FERMA DA OTTOBRE

UN LETTORE VUOLE ATTIVARE UNA LINEA TELEFONICA. DOVREBBE ASPETTARE SOLO DIECI GIORNI PER CONNETTERSI CON IL NUOVO OPERATORE. E INVECE I MESI PASSANO

CARI AMICI DI OGGI,

in questo numero vi raccontiamo un caso al contrario: un cliente che supplica l'azienda per aprire un'utenza.

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Antonio da Foggia. La mia storia non ti risulterà nuova. Sono sempre stato cliente Telecom, ma lo scorso ottobre ho aderito a un'offerta on line con Wind/Infostrada. Avrebbe dovuto essere attivata nell'arco di dieci giorni. Invece, non ci crederai, sono sette mesi che aspetto! Ho chiamato mille volte il servizio clienti, ma le risposte continuano a slittare, ho collezionato codici di chiamata e scuse a non finire. In realtà non è avvenuto ancora nulla, io non risulterò loro cliente né mi permettono di migrare verso un altro operatore. Ti chiedo una mano.

INDAGINE

E noi siamo qui per dartela, caro Antonio. Cosa ci vuole per attivare un contratto, amici? Quale sarà il problema? Il nostro lettore è



CHE SOLLIEVO!

Sopra, il signor Antonio. Dopo sette mesi di reclami e dopo il nostro intervento, è finalmente riuscito ad attivare la sua linea telefonica e a usufruire della connessione Adsl.

sicuramente svincolato da Telecom perché abbiamo visto la conferma della cessazione della linea. A questo punto avevamo bisogno di risposte dal 159, numero Wind che gestisce i nuovi contratti. Per verificare ho chiamato nei panni del signor Antonio

- per un totale di cinque volte - e tutti mi hanno fornito una risposta diversa dall'altra: «Lei non è nostro cliente», «Non ci risulta dai database», «Ma lei è ancora con Telecom»? Mancava solo: «Io non la conosco, io non so chi sia...». Ah, no scusate questa è una canzone. Incastrati in questo labirinto telefonico, siamo passati a contattare ufficialmente Wind/Infostrada. Nell'epilogo la tanto attesa spiegazione.

EPILOGO

«Fino al mese di febbraio, Telecom ha riprogrammato più volte la data prevista di passaggio sulla nostra rete. Successivamente Wind ha recuperato il cliente che, nel frattempo, aveva chiesto di rinunciare al servizio. Il signore è ora attivo sulla rete Wind e conferma il regolare funzionamento del servizio».

Ma dai! Noi abbiamo il documento ufficiale di Telecom che in bolletta determina la chiusura del contratto a ottobre dell'anno scorso. In tempi di crisi si può maltrattare in questo modo un cliente che vuole pagare per avere un servizio? Va beh, scelte aziendali. Comunque siamo contenti che grazie al nostro intervento Antonio potrà usufruire della linea Wind. Detto fra noi, mi sembra che proliferino gli uffici "Complicazione affari semplici"! Certo che con questi atteggiamenti rischiate di mandare i vostri clienti... via col vento!

LA TRUFFA

Alla larga dai falsi annunci di lavoro

Una lettrice in cerca di lavoro a domicilio ci racconta di aver risposto a un'inserzione, di essere stata ricontattata tramite e-mail e di aver ricevuto la richiesta di un fax con carta d'identità, contratto firmato e ricevuta di un versamento su una carta prepagata a titolo di «materiale che verrà spedito a casa per lavorare». Attenzione, alla prima richiesta di pagamento (anche di cifre basse) troncate la comunicazione!