

In caso di disservizi occorre segnalare i reclami con tempestività e farsi consigliare da esperti, per la materia complessa e gli aspetti tecnici

Telefonia, una giungla di regole e tempi

Due aziende cuneesi si sono viste fatturare traffico non richiesto e hanno fatto ricorso al Corecom

Cuneo - La giungla della telefonia si fa sempre più fitta, con un continuo aumento dei disservizi degli operatori, tra cambi, servizi a pagamento, aumenti unilaterali. Un incubo per molti utenti, e a quanto pare non basta fare attenzione per tutelarsi: in certi casi è necessario l'intervento di professionisti per i ricorsi e per rapportarsi con fornitori dei servizi ed enti chiamati a garantire equità nelle controversie.

L'Agcom, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha varato a fine luglio un nuovo regolamento degli indennizzi: l'obiettivo era renderli più significativi, ma il risultato è stato anche di renderli più complessi. L'ultimo comma del penultimo articolo, infatti, esclude gli indennizzi "se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza".

Poche righe che restringono la possibilità di ricorso a un arco di tempo troppo breve, secondo gli esperti, a fronte di contenziosi ben più lunghi.

Tra le situazioni che si possono verificare, poi, uno dei casi più rilevanti è la possibilità che venga fatturato traffico senza rendere conto al cliente.

Due recenti episodi hanno per protagonista la società cuneese Consultel, specializzata nei contenziosi contro gli operatori telefonici; una realtà che si è "inventata" un lavoro in un ambito sempre più complesso e ha sempre ottenuto risultati positivi ("Senza costi per i clienti, ma con un compenso in base al risultato ottenuto", sottolinea il responsabile Marco De Santis). A questa si sono rivolte le aziende Media Lg (concessionaria della pubblicità per La Guida) e Racca Ingrosso (alimentari). Queste due si erano "ritrovate" traffico voce fatturato da Telecom a tariffe molto alte, nonostan-

te avessero la "deviazione" con l'operatore cuneese Nuvola srl. In specifico, per Media Lg un improvviso guasto alle linee ha costretto alla riattivazione del traffico con Telecom, per qualche giorno; senza riuscire, poi, a far riattivare la deviazione.

Per Racca Ingrosso, invece, non c'era alcun rapporto né

contratto con Telecom e non c'erano guasti. Le due società hanno fatto ricorso al Corecom piemontese per vedersi riconosciuto lo storno del traffico fatturato da Telecom; il grado successivo sarebbe quello di un ricorso al Tar (decisione più onerosa). Contenziosi complessi e situazioni in

cui vale il principio di segnalare prontamente con reclami qualunque situazione sospetta (come nel caso di traffico fatturato ma non richiesto) e farsi seguire da esperti, perché gli strumenti di tutela possono essere pochi e vanno comunque attivati in tempi stretti.

Fabrizio Brignone