

ANCORA UN CATTIVO ESEMPIO DI COME L'UTENTE VIENE AD ESSERE TRATTATO DA SUDDITO SOLO UN LICENZIAMENTO DEI FUNZIONARI RESPONSABILI CI FAREBBE CREDERE CHE LA TELECOM STA CAMBIANDO, RISPETTANDO GLI UTENTI.

Il Comunicato Stampa dell'ADUC evidenzia come continui ad imperversare la filosofia che vede l'utente NON degno di attenzione e rispetto.

Pur subendo lo smantellamento del monopolio della telefonia, la Telecom insiste nel non vedere il cittadino come cliente da rispettare. Una strana strategia aziendale che può sopravvivere solo a

causa di una giustizia lenta e costosa che impedisce di fatto al cittadino/utente di far valere i propri diritti.

Anche in questo caso, è proprio necessario scomodare i parlamentari?

Non sarebbe più opportuno che il Presidente della Telecom intervenisse, chiarendo ma, soprattutto (visto che siamo nel privato) li-

cenziando quei funzionari che hanno attivato un sistema da vecchio monopolio?

Un fatto inquietante: abbiamo assistito in questi anni ad una esplosione di sigle e di Associazioni che hanno tra i loro scopi la tutela del consumatore ma, nei fatti, si contano sulle dita di una mano quelle che intervengono fattivamente.

Firenze, 31 Marzo 2000

## COMUNICATO STAMPA DELL'ADUC COME NASCONDERE LA PROPRIA INEFFICIENZA E FARE SOLDI CON IL MILLENNIUM BUG L'ADUC CHIEDE L'INTERVENTO DELL'AUTORITÀ TLC.

In questi giorni stanno arrivando le bollette telefoniche relative al periodo gennaio/febbraio, e in calce compaiono anche degli addebiti relativi a consumi non pagati nei periodi precedenti. Si tratta di cifre a volte esigue -qualche decina di mila lire- ma, comunque, relative al consumo di ogni specifica utenza. Un utente distratto (che è quello che la Telecom creda sia il suo utente medio) è portato a credere che si tratti di piccole dimenticanze del passato, ma se si telefona al mitico 187 -magari perché si ha memoria che le bollette passate sono state tutte regolarmente pagate- si viene a sapere che si tratta di addebiti relativi agli ultimi giorni di dicembre scorso, quando la Telecom pare che abbia disattivato il suo sistema informatico di contabilizzazione per evitare problemi da millennium bug. Interviene il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito. Al peggio non c'è mai limite! Anche perché gli operatori del 187 non hanno una posizione univoca su questo periodo di distacco della contabilizzazione, perché a qualcuno rispondono due giorni e a qualcun altro una settimana. Non solo, ma in presenza di precise contestazioni del tipo "in quei giorni non ero in casa perché pas-

savo le feste di fine anno altrove, e il telefono non è stato usato da alcuno", rispondono arrampicandosi sugli specchi. Dove sono le anomalie?

A nostro avviso sono queste:

- perché non è stato scritto sulla bolletta il motivo di quell'addebito fuori contabilità ordinaria, visto che poi si viene a sapere telefonando al 187?
- con quale sistema hanno contabilizzato i consumi, visto che il loro sistema era fermo per il pericolo millennium bug?
- perché non vengono date precise indicazioni ai centralinisti del 187, che rispondono in maniera difforme?

Siccome noi siamo maligni, ci si consenta di credere che -ammesso e non concesso che il loro sistema di contabilizzazione sia stato fermato per non correre il pericolo millennium bug- che la contabilizzazione sia stata fatta "ad occhio", sulla media dei consumi di questo o quell'altro utente. Non solo, ma crediamo anche che qualcosa deve essere successo ai loro sistemi informatici nel periodo incriminato, e che si vergognino da matti nell'ammetterlo, perché verrebbe messa in discussione la nomea di efficienza tecnologica di cui sempre si vantano; ragion per cui tacciono anche in bolletta, ma -ovviamente- dovendo recuperare le perdite, lo fanno con questo metodo arrogante e becero che segnaliamo anche all'Autorità delle telecomunicazioni, che se non dovesse darci soddisfazione, sarà solo il primo passo verso la Procura della Repubblica, con la richiesta di indagare se ci siano gli estremi di truffa.