

Alla cortese attenzione di Daniele Strazzaboschi.

In relazione a quanto ci siamo detti nel nostro ultimo incontro, vorrei implementare il servizio di consulenza attualmente in essere, con la realizzazione di un servizio specifico dedicato ai reclami verso i gestori di telefonia.

E' indubbio che ormai considerando la rapidità con cui si muove il mercato delle telecomunicazioni e di conseguenza, l'accresciuta aggressività commerciale che i gestori mettono in atto, ci accorgiamo che accadono sempre più frequentemente, disguidi, fatture ed addebiti errati, contratti modificati, vendite a volte un po' troppo "forzate".

La conseguenza di tutto ciò è poi quella di dover perdere molto tempo per cercare di risolvere situazioni delle quali spesso è difficile venire a capo, con aspetti incresciosi legati alla sospensione del servizio o agli avvertimenti "minatori" utilizzati dalle società di recupero crediti messe in campo.

In questo scenario, la necessità di affidarsi ad un consulente esperto in materia, che si prende in carico la problematica fino alla sua totale soluzione, diventa importante.

L'attività di gestione di un reclamo è abbastanza complessa e l'obiettivo è quello di risolvere il contenzioso nel minor tempo possibile.

Per far questo è necessario conoscere bene sia le procedure da mettere in atto che le modalità con cui i gestori si muovono, perché tendenzialmente, considerata l'enorme mole di reclami che ricevono, la loro strategia è basata sul far decantare il problema, prendendo tempo, perdendo i documenti e passando tutto a società di recupero crediti, se il cliente salta i pagamenti.

Quali sono i passi necessari per portare a conclusione positiva un reclamo:

- si raccoglie la documentazione necessaria a capire cosa sia accaduto e perché;
- si inoltra, sempre tramite raccomandata, al gestore la richiesta che deve essere circostanziata e chiara, in modo che la risposta non possa dare adito ad interpretazioni;
- si attende la risposta molto spesso interlocutoria, fino ad arrivare alla soluzione del problema.

Se la situazione rimane in fase di stallo, si attiva la procedura di conciliazione tramite il Co.Re.Com. regionale, nella cui sede si discute in un'unica seduta, la natura del reclamo e la sua risoluzione.

In sede di conciliazione per la tutela del cliente e la presenza del Garante delle Telecomunicazioni, le parti si trovano a discutere su un piano paritetico, non più sbilanciato nei confronti del gestore come accaduto in precedenza nella fase di apertura del reclamo, dove il gestore decide tempistiche e modalità per la soluzione del problema.

C'è da dire che la procedura di conciliazione non necessita di legali che rappresentino il cliente in quanto non si tratta di una udienza giuridica ma conciliativa, inoltre capita sempre più spesso che i gestori non vogliano arrivare all'udienza per cui cercano di risolvere la situazione mediando prima.

Per questa attività di consulenza ho riservato ad ANPAS un listino per le competenze ridotto a poche voci che sono:

Apertura e gestione del reclamo verso il gestore telefonico fino alla sua chiusura, raccolta della documentazione necessaria, analisi del problema ed invio richiesta e documentazione al gestore.

Contributo una tantum €. 50,00 + iva.

Da aggiungere eventuali spese postali.

Patrocinio presso sedi regionali Co.Re.Com. da esercitare tramite delega

Rimborso Spese, Contributo una tantum €. 250,00 + iva

Resto in attesa di un tuo riscontro

Un cordiale saluto

Roberto Bizzarri