2 settembre 2016 9:31

Fusione Wind-H3G. Quali vantaggi per gli utenti?

di Vincenzo Donvito



L'Antitrust europeo ha dato il via libera alla fusione Wind H3g. Si preannuncia un colosso con un giro d'affari di 7 miliardi di euro e clienti per oltre 30 milioni, che dovrebbe sostituire l'attuale prima posto di Tim ed il secondo di Vodafone. L'ok dell'Antitrust nasce dalla disponibiita' del nuovo gestore a far usare la propria rete anche ad altri incalzanti per entrare nel mercato italiano. Per gli utenti si preannuncia una migliore copertura di rete ed una piu' veloce diffusione dell'ultra broadband mobile (4G/LTE). Vedremo, soprattutto per gli attuali clienti di H3G che, di frequente, lamentano problemi di copertura.

Quello che piu' ci interessa e' la ricaduta del via libera europeo a questo colosso nel rapporto con l'utenza, il cosiddetto customer care che, per entrambi i gestori e' stato fino ad oggi molto deficitario. Certamente ci sono le regole che sono quelle che sono e che consentono un'ampia discrezione dei gestori nei rapporti con l'utenza, ma siccome non sono regole totalmente deficitarie (come per esempio nel settore energetico), la buona volonta' di chi si appresta a diventare il principale operatore del mercato italiano, crediamo si debba confrontare anche con questo aspetto. Per quanto ci riguarda, non facendo -per scelta- l'Aduc parte di consorzi e agglomerazioni di associazioni piu' o meno finanziate dallo Stato e dagli stessi gestori telefonici (tramite le commissioni di conciliazione), stiamo parlando di metodi e sistemi che stabiliscano e mettano in opera diritti, trasparenza e facilitazioni di rapporti direttamente tra utente e gestore. Noi concepiamo la mediazione di un'associazione -li' dove le norme lo consentono- solo come un aiuto e una consulenza all'utente e non la sostituzione nella trattativa per far valer i propri diritti.

Il customer care delle tlc riguarda un mercato gigantesco ed in continua espansione. Nonche' una realta' normativa in continua evoluzione -dalla parte dell'utente- grazie alle decisioni e agli stimoli che ci arrivano da parte comunitaria. La convinzione -per un qualunque gestore tlc- che il business debba crescere e migliorare in concomitanza con una maggiore e migliore adeguatezza alla normativa, anche andando oltre, crediamo sia la chiave del business del futuro e delle telecomunicazioni. Fino ad oggi, lo e' stato solo in parte: se un utente non legge il contratto fin nelle virgole piu' nascoste (quando il contratto viene reso disponibile) e si affida solo ai call center, quasi sempre accade che ci si ritrova con servizi diversi e/o in aggiunta e/o piu' costosi di quelli per cui ha fatta la propria scelta di un operatore piuttosto che un altro. Sono quasi sempre importi minimali che l'utente o non se ne accorge o, vista la scarsa entita' specifica, si disarma -viste le difficolta' e i costi per farlo- nel darsi da fare per farsi riconoscere le ragioni. Importi minimali per i singoli ma che, moltiplicati per i milioni di clienti, rappresentano un notevole business per gli operatori, che -consapevoli di questo loro vantaggio- ci marciano sopra e fanno uso costante di violazioni contrattuali. Per questo, a chi si appresta a diventare il primo operatore italiano, ci teniamo a ricordare che la soddisfazione, la trasparenza, la disponibilita', l'onesta', il rispetto dei diritti possono e sono una chiave in piu' per il business di un futuro che e' gia' tale. Per capire di cosa stiamo parlando -pur nel nostro piccolo- basta scorrere il nostro specifico canale web dedicato alle tlc (http://tlc.aduc.it/) (1), con le continue denunce (e relativo riconoscimento di ragione) che facciamo all'Antitrust e all'Agcom. Ma i siti delle due Autorita' e i loro bollettini periodici sono lo specchio piu' ampio di questo andazzo.

Aspettiamo quindi al varco chi dice di esser nuovo, perche' lo sia non solo nella tecnologia e nella sua diffusione, ma anche nel customer care.