

23 febbraio 2024 8:49

## Wind Tre, un suggerimento: tre soldi in meno ai testimonial, tre soldi in più alla gestione dei clienti

di [Anna D'Antuono](#)

La vicenda che raccontiamo è emblematica di come nel comparto delle comunicazioni -e non solo- si badi soprattutto all'immagine ed all'accaparramento dei clienti, trascurando la loro corretta gestione, e di come la disorganizzazione, amministrativa e non solo, possa ripercuotersi sulla società stessa.

Ad aprile dello scorso anno, una cliente Wind Tre decide di passare alla linea fibra. Viene quindi effettuata l'attivazione (anche se incredibilmente ora Wind Tre lo nega, come vedremo) mantenendo lo stesso numero telefonico.

Per sei mesi la cliente non riceve alcuna fattura. A novembre, queste arrivano tutte assieme. Correttamente, la scadenza viene fissata non in data unica, bensì a distanza di un mese l'una dall'altra. Vi è comunque un fastidio dovuto al fatto che allo stesso tempo iniziano ad arrivare anche le fatture regolari, e quindi la scadenza mensile da sostenere diventa doppia.

Cose che possono accadere, anche se è facile far sì che non accadano. Il peggio è infatti altrove.

La cliente richiede, tramite l'area clienti del sito web, l'attivazione dell'addebito diretto in conto corrente avvalendosi di coordinate bancarie già utilizzate in passato. Per un qualche motivo l'operazione non va in porto, ma nessuno a Wind Tre si premura di farlo presente, né telefonicamente, né via mail, e magari assisterla nella risoluzione del problema.

Arrivano le scadenze delle fatture, due per volta come detto, e con esse le stavolta puntualissime telefonate quotidiane di sollecito per le somme non pagate.

La cliente cerca di far presente l'accaduto anche nell'area clienti di Wind Tre, ma l'ineffabile "assistente telematico Will" sa rispondere solo che "la linea è in corso di attivazione", quando è invece attiva da dieci mesi e quando in precedenza nella stessa area clienti era stato possibile chiedere l'addebito diretto in conto corrente degli importi dovuti. Ed è inutile insistere, dato che per l'ineffabile "Will" la linea è in corso di attivazione e non è quindi possibile discutere qualsivoglia argomento.

Sempre più pensiamo che l'ineffabile "assistente telematico Will" sia stato introdotto non per aiutare la clientela, bensì per confonderla e in molti casi farla desistere!

Si arriva ai giorni nostri. La vicenda non è ancora conclusa, e ci auguriamo non si concluda con la disattivazione della linea per morosità. Ce lo auguriamo in primis per Wind Tre, a cui ci permettiamo anche di inviare un suggerimento: cosa ne dite di destinare qualche soldo in meno alle onnipresenti campagne pubblicitarie e dirottare qualche spicciolo a funzioni aziendali che sono oggettivamente inadeguate? Basta poco, e ci si guadagna molto sotto forma di considerazione. Tre soldi in meno ai testimonial, insomma, e tre soldi in più all'amministrazione e alla gestione della clientela. Siamo sicuri che anche i testimonial approverebbero, ed anzi sarebbero ancora più contenti di lavorare con un'azienda che tratta la clientela nella dovuta maniera.

Approfittiamo per far notare a Wind Tre un altro disguido contabile: quando ci sono più fatture insolte, ciascun pagamento viene imputato alla scadenza più recente anche se si utilizza un diverso bollettino. Tanto ingenera confusione nel debitore, che si ritrova pagamenti di una cosa per un'altra, ed innesca l'ennesimo meccanismo domanda – spiegazione con evidenti perdite di tempo.

### **CHI PAGA ADUC**

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile

**DONA ORA** (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)