

MODEM LIBERO – NUOVA DELIBERA AGCOM DISAGI PER I TECNICI

Da diversi giorni riceviamo segnalazioni da parte dei TECNICI ON FIELD relativi alle nuove disposizioni previste dalla delibera AGCOM (348/18 CONS) sul “MODEM LIBERO”.

La Delibera impone agli Operatori di mettere in condizioni il Cliente di scegliere se utilizzare il modem proposto all'interno di una determinata offerta commerciale oppure provvedere in autonomia all'acquisizione del dispositivo. Questo ha determinato una situazione per la quale molti tecnici chiamati a casa del cliente per l'installazione della fibra, trovandosi di fronte alla presenza di Modem non aziendali incompatibili o comunque non funzionanti, hanno dovuto procedere con l'installazione a pagamento dell'apparato.

In diversi casi i colleghi si sono ritrovati in situazioni incresciose che evidenziano una PROPOSTA COMMERCIALE non chiara verso la clientela sui costi delle nuove operatività alle quali si somma una informazione incompleta circolata prevalentemente via mail da parte dei propri responsabili.

A questo inoltre va aggiunta la difficoltà di una formazione non completa e/o insufficiente per tutte le attività previste dall'offerta TIM EXPERT.

E' evidente che tali discrepanze generano difficoltà e imbarazzo nei colleghi che si trovano ad operare nelle abitazioni dei clienti, vanificando in tal modo la propria propensione professionale.

E' necessario quindi che l'Azienda, attraverso le sue linee tecniche e commerciali provveda immediatamente a fornire alla clientela tutte le informazioni legate alla variazione dell'offerta commerciale. Riteniamo che non siano i tecnici a dover svolgere questo compito per colmare lacune che risiedono in altre funzioni. Inoltre riteniamo che i TOF che eseguono gli interventi abbiano la necessità di una immediata formazione specifica sulle variazioni previste - ormai in vigore dal 14 Gennaio 2019 - attraverso incontri specifici. Le comunicazioni che avvengono esclusivamente per mail hanno mostrato fino ad ora enormi lacune.

Roma 07/02/19

COBAS TIM LAZIO