



il **n**uovo **r**egolamento di **s**ervizio

Nato dalla cooperazione tra il Ministero delle Poste e Telecomunicazioni e la Sip, è stato firmato l'8 settembre dal Ministro Mammi e andrà in vigore dal prossimo 1° dicembre.

Suppl. al n. 9 Ottobre 1988 di

SELEZIONANDO


PER UN NUOVO SISTEMA DELLE TELECOMUNICAZIONI

Il presidente Michele Giannotta ha presentato alla stampa e al Consiglio di Amministrazione la nuova normativa che regola i rapporti tra la Sip e la sua utenza.

«**I**l nuovo Regolamento non è un mero adempimento amministrativo e burocratico. Esso invece recepisce e formalizza l'esigenza di una svolta profonda di carattere strategico, programmatico, operativo e culturale nel sistema delle telecomunicazioni». Con queste parole, il presidente della nostra Società Michele Giannotta ha presentato alla stampa la nuova normativa, firmata lo scorso otto settembre dal Ministro delle Poste e Telecomunicazioni, on. Oscar Mammi. Il documento, ha esordito Giannotta, «elimina una vistosa arretratezza della nostra normativa istituzionale e porta a livello europeo gli standards normativi di programmazione del servizio e le tipologie dei rapporti contrattuali con gli utenti». Giannotta ha ricordato, fra l'altro: «Abbiamo cooperato strettamente con il Ministero nella elaborazione delle nuove norme; abbiamo discusso e continuiamo a discutere i diversi aspetti con le Associazioni dei Consumatori; qualche volta ci siamo permessi di sottolinearne pubblicamente l'urgenza».

Dunque, un rapporto rinnovato con l'utente/cliente: «Le innovazioni più immediate del Regolamento» ha ribadito a questo proposito il nostro presidente «attengono alla qualità dei rapporti con gli utenti, a cui il regolamento attribuisce, oltre agli obblighi, i diritti di un cliente, cioè di un contraente che esige nella prestazione del servizio puntualità, precisione e cortesia da parte di un fornitore non più anonimo ma personalizzato e riconoscibile. Ciò richiede opzioni strategiche, programmatiche e operative che pongano il miglioramento costante della qualità, il soddisfacimento della qualità attesa dall'utente, come determinante strategica dell'impresa ad ogni suo livello. Noi abbiamo avvertito da tempo l'esigenza di questa svolta che investe fattori istituzionali e vincoli a noi esterni e per quanto ci riguarda ne abbiamo deciso concretamente l'avvio nel marzo scorso quando, sorretti dalla volontà di gruppo, abbiamo modificato in via straordinaria il nostro programma quinquennale 88-92, elevando in modo visto-

so il volume complessivo degli investimenti, per innescare un processo di riaggancio ai livelli europei e impegnandoci in una complessa strategia di cambiamento, che investe e deve sempre più investire non solo gli aspetti programmatici e operativi, ma anche le tipologie di comportamento e di cultura dell'azienda».

Lo stesso concetto è stato ribadito dal presidente Giannotta durante la riunione del Consiglio d'Amministrazione del 27 settembre scorso, facendo presente come questa necessità culturale sia «stata ripetutamente avvertita dal Consiglio ed è presente costantemente all'attenzione del vertice». E ha aggiunto, tra l'altro, che: «Il regolamento è norma dello Stato, a cui bisogna dare puntuale adempimento, in conformità allo spirito e alla tradizione della Concessionaria pubblica; è stimolo ad una svolta di cultura aziendale, la cui necessità è stata ripetutamente avvertita dal Consiglio ed è presente costantemente all'attenzione del vertice; fissa standards «minimio» che debbono essere applicati in modo generalizzato sul territorio ma che la Società non può non prefiggersi di superare progressivamente in conseguenza dei suoi impegni strategici per la qualità del servizio. Senza sottovalutare le difficoltà operative che discendono dal nuovo Regolamento, ci si deve dunque attendere che l'organizzazione ad ogni livello lo interpreti e lo applichi non solo come un dovere esterno ma soprattutto come un'esigenza interna a un nuovo costume aziendale e a un nuovo livello di imprenditorialità finalizzato al soddisfacimento puntuale delle esigenze degli utenti».

Michele Giannotta ha concluso, rammentando che «in presenza del nuovo Regolamento emerge tuttavia la necessità di verificare concretamente la coerenza specifica degli impegni programmatici ai vincoli normativi del Regolamento e di identificare, anche in relazione alle diversità esistenti sul territorio, tempi, modalità, criteri, aspetti procedurali e risorse occorrenti a garantire il più puntuale adeguamento programmatico agli standards fissati nel Regolamento».

NECESSARIA UNA NUOVA CULTURA AZIENDALE

L'entrata in vigore del nuovo Regolamento di servizio rappresenta uno dei più importanti banchi di prova per le capacità organizzative, manageriali e di impegno comune di quanti operano in Sip.

Siamo avviati già da tempo sulla strada dell'obiettivo qualità: molto è stato fatto, moltissimo resta ancora da fare se vogliamo essere presenti da protagonisti nel mercato delle telecomunicazioni che dal 1992 avrà dimensioni europee.

Oggi il nuovo regolamento di servizio, basato sulla trasparenza delle regole che fissano un diverso rapporto con gli utenti-clienti, deve rappresentare per tutti noi una ragione in più per far valere al massimo la professionalità e la consapevolezza di tutti, a qualunque livello, nel raggiungimento dell'obiettivo qualità. In questo senso, come ha ricordato l'on. Mammi, in occasione della presentazione alla stampa del regolamento, lo scorso 8 settembre, la Sip «sa di assumersi pesi non piccoli, ma sa anche che dal suo lavoro e dalla qualità del prodotto dipende buona parte dello sviluppo civile ed economico del Paese».

È fondamentale, dunque, che il nuovo Regolamento e le sue norme siano vissute da tutti gli uomini Sip non come un pacchetto di regole imposte dall'esterno, ma che, al contrario, sia avvertito come una sfida che la Società ha voluto ed accoglie con determinazione; come una sollecitazione per un nuovo modo di agire e di lavorare in azienda e di rapportarsi con i clienti.

In altre parole, è indispensabile che questa occasione diventi uno stimolo ulteriore verso quel cambio di cultura aziendale che solo può garantire la realizzazione di tutti i nostri impegni programmatici, la crescita dell'Azienda, lo sviluppo delle telecomunicazioni e dunque dell'economia italiana.

La Direzione Generale

ARTICOLO PER ARTICOLO IL NUOVO REGOLAMENTO DI SERVIZIO

Art. 1

L' abbonamento al servizio telefonico è disciplinato dalle disposizioni di legge e di regolamento, nonché dalle altre norme vigenti in materia di servizio telefonico ivi comprese quelle stabilite dalla Convenzione vigente fra la Sip — Società Italiana per l'Esercizio delle Telecomunicazioni p.a. — ed il Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni che esercita l'attività di controllo sulla Società tramite i propri competenti organi. Nella polizza di abbonamento sarà indicato il foro competente per ogni eventuale controversia.

Art. 2

L' abbonato è personalmente responsabile della esattezza delle indicazioni atte a stabilire correttamente i canoni e la classificazione tariffaria e ciò anche per eventuali variazioni che si verificassero nel corso dell'abbonamento, delle quali è obbligato a dar notizia tempestivamente alla locale Agenzia della Società Concessionaria. Nel caso di indicazioni inesatte, che portino all'applicazione di tariffe o canoni diversi da quelli dovuti, l'abbonato è obbligato anche nel corso dell'abbonamento a versare alla Società Concessionaria solo la differenza fra la quota dovuta e quella effettivamente versata.

Art. 3

L' abbonamento si perfeziona con la sottoscrizione della polizza ovvero a seguito dell'attivazione dell'impianto. In ogni caso l'abbonamento decorre dal giorno in cui l'impianto viene attivato ed ha la durata minima di un anno a partire dal primo giorno del bimestre successivo a quello dell'avvenuta attivazione e si rinnova tacitamente di anno in anno salvo disdetta, anche anticipata, da darsi con lettera raccomandata con un preavviso non inferiore a due mesi. L'abbonamento può avere durata inferiore all'anno in occasione di fiere, spettacoli, mostre, esposizioni, congressi, manifestazioni sportive e simili, per la necessità degli organi di informazione nonché per altre esigenze di pubblica utilità.

Art. 4

Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, la Società comunicherà all'interessato la data entro cui verrà attivato l'impianto che non potrà superare, salvo quanto previsto dal successivo 3° comma, 90 giorni dal ricevimento della predetta richiesta. A decorrere dal 1° gennaio 1990 l'attivazione dell'impianto avverrà, salvo quanto previsto dal successivo comma, entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta. Qualora, in considerazione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, non fosse possibile attivare l'impianto entro i predetti termini, la Società indicherà comunque la data entro cui sarà attivato l'impianto. In ogni caso il

contributo spese di impianto non può essere richiesto prima di 30 giorni precedenti l'attivazione.

Fatti salvi i casi di forza maggiore, o quelli imputabili all'utente, chiunque non sia stato collegato alla rete telefonica entro i termini indicati dalla Società, ha diritto, a titolo di indennizzo, ad una detrazione, nella prima bolletta, pari alla quota del canone di abbonamento corrispondente al periodo di ritardo, maggiorato del 2% per ogni mese di ritardo o frazione, fermo restando l'obbligo per la Società di provvedere comunque all'attivazione dell'impianto. Nel caso in cui l'attivazione dell'impianto non fosse possibile entro il 60° giorno dalla data comunicata dalla Società per cause imputabili ad uno dei contraenti, l'altro, previa comunicazione scritta, ha diritto a risolvere il contratto, fermo restando l'obbligo della Società di rimborsare le somme versate dal richiedente fatte salve le specifiche pattuizioni relative agli impianti oltre il perimetro abitato o che richiedano particolari predisposizioni. La Società è obbligata a comunicare al recapito indicato dal richiedente, con congrua anticipo, la data di esecuzione dell'impianto presso [redacted] lo [redacted] l'arco di tempo (mattina o pomeriggio) dell'installazione.

Che cosa significa l'art. 4

È sostanzialmente innovativo rispetto alla situazione precedente; esplicita l'impegno da parte della Società di attivare l'impianto entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta. A decorrere dal 1° gennaio 1990 tale termine verrà ridotto a 60 giorni. Qualora, in considerazione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, non fosse possibile realizzare l'impianto entro i predetti termini, la Società è tenuta comunque ad indicare la data entro cui sarà attivato l'impianto.

Si conferma che il contributo spese non può essere richiesto — in ogni caso — prima di 30 giorni precedenti l'attivazione.

L'abbonato che non sia stato collegato entro i termini di cui sopra avrà diritto ad un'indennità raggugliata ad una detrazione in bolletta del canone di abbonamento corrispondente al periodo del ritardo maggiorato del 2% per ogni mese o frazione.

Art. 5

L' abbonato si impegna di accettare anche in corso di abbonamento tutte le modifiche alle tariffe o condizioni che siano stabilite dagli organi competenti. In caso di aumento delle tariffe telefoniche, è in facoltà dell'abbonato, che non intenda accettare detto

LE NOVITÀ IN SINTESI

- La Sip si impegna a comunicare all'utente, entro termini stabiliti dalla normativa, la data entro cui effettuerà nuovi impianti o traslochi, ed interverrà in caso di guasti. Qualora si verificassero ritardi, l'azienda risarcirà il cliente.
- Il servizio di cambio numero sarà gratuito e avrà la durata di 20 giorni.
- Nei casi di morosità, prima di sospendere il servizio, l'utente dovrà essere avvisato del mancato pagamento della bolletta, di norma in occasione della fatturazione bimestrale successiva, ovvero — in casi particolari — a mezzo raccomandata.
- All'utente è riconosciuta la possibilità di contestare gli importi delle bollette. Qualora il reclamo sia motivato è prevista la sospensione dei termini di pagamento fino alla data del chiarimento scritto inviato all'abbonato.
- È regolamentato l'uso dell'impianto telefonico anche ai clienti dell'abbonato (ad es. alberghi e residence).
- Viene conferita certezza e gradualità al versamento degli anticipi interurbani.
- È prevista la creazione di un vero e proprio ufficio-tutela presso ciascuna DR con il compito di raccogliere segnalazioni di disservizi ed eventuali proposte di miglioramento per problemi non ancora risolti in Agenzia dagli Uffici commerciali.

BREVE STORIA DEL REGOLAMENTO DI SERVIZIO

Il nuovo Regolamento di servizio sostituisce quello approvato con decreto ministeriale nel novembre del 1930.

È previsto dall'articolo 28 della Convenzione tra il Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni e la Sip del 1984 che in proposito recita: «Le garanzie che la Società (concessionaria n.d.r.) deve offrire all'utente in ordine alla regolarità ed all'efficienza del servizio e le conseguenze di eventuali disservizi debbono essere contenute e disciplinate in un nuovo "Regolamento di servizio" da approvarsi con decreto del Ministro per le Poste e le Telecomunicazioni, previo parere del Consiglio Superiore Tecnico delle Poste; delle Telecomunicazioni e dell'Automazione e del Consiglio di Amministrazione del Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni».

A stilare le norme del nuovo Regolamento è stata una commissione mista di responsabili del ministero e della nostra società. Il presupposto di partenza è stato che «il vigente Regolamento di servizio non è più in linea con le attuali esigenze, essendo profondamente mutati sia la tecnica sia il rapporto con l'utenza», come si precisa nell'introduzione al nuovo documento.

Redatto negli anni '30 il vecchio Regolamento era nato con lo spirito di tutelare il gestore dell'esercizio telefonico.

Ora invece abbiamo un nuovo Regolamento dalla parte dell'utente, ma la sua attuazione è nelle nostre mani.

The logo for SIP (Società Italiana Polimeri) features a stylized graphic of four horizontal, slightly wavy lines to the left of the letters "SIP" in a bold, sans-serif font.

SIP