

dialogo con il pubblico

Piano informativo, interviste e dibattiti hanno attivato l'auspicata partecipazione dell'utenza ai problemi del servizio telefonico



Mentre questo numero va in macchina, è in pieno sviluppo sulla stampa, alla radio e alla televisione quel piano informativo sul servizio telefonico che i nostri lettori già conoscono nelle grandi linee per quanto ne abbiamo scritto nei numeri scorsi il cui intento è quello di rendere sempre più note le tante questioni che il servizio solleva nell'utenza, al fine di favorire un costruttivo dialogo. La televisione ha cominciato a mandare in onda i comunicati il 12 gennaio nel cosiddetto Spazio F, un tempo riservato al non dimenticato

Carosello e che è rimasto, nell'abitudine dei telespettatori, quasi un momento privilegiato nel tele-ascolto.

Riportiamo in tabelle e calendario le caratteristiche di divulgazione del piano informativo.

Una curiosità per gli amanti di musica leggera: il motivo che accompagna gli annunci radiofonici e televisivi si chiama *Remember* ed è opera di un inglese, Harry Nilsson; l'arrangiamento è di Michael Lewis.

Nel frattempo ha preso vita parallelamente un fitto dialogo con l'utenza te-

lefonica generato direttamente da lettere agli organi di informazione o indirettamente da giornalisti che si fanno portavoce del pubblico, su argomenti di interesse generale legati al telefono.

Le nostre società interessate — la SIP per prima — hanno messo il massimo impegno su ogni richiesta, per ogni dimostrazione rispondendo puntualmente a tutte le questioni sollevate.

Il dialogo, noi stessi su queste colonne lo abbiamo auspicato, è sempre un fatto positivo e dimostra quello che ci

*In una settimana qualsiasi
il telefono salva dalle
fiamme 320 case.*

In pieno sviluppo

Il piano informativo sul servizio telefonico è in corso anche alla televisione (nella pagina a fronte una immagine da un filmato) e sulla stampa: qui a lato un bozzetto destinato ai settimanali di informazione.

si augura ogni giorno, e cioè che il metodo democratico si traduca addirittura in questa partecipazione: tanto più obbiettiva e serena, tanto più produttiva per l'interesse generale.

Un esempio di dialogo tenuto su un piano oltre tutto spiritoso, come i lettori ricordano, lo diede la TV portando sugli schermi l'ing. Vittorino Dalle Molle, direttore generale della SIP, nella rubrica « Bontà loro » del 2 gennaio.

« Ha segnato un punto a favore della sua Società — scrisse Panorama — rispondendo alle domande di Maurizio Costanzo ». Ma non si tratta tanto di un punto a favore della SIP, quanto a favore di una dialettica costruttiva. Eccone qualche brano tratto dal resoconto stenografico (la trasmissione era in diretta).

A proposito del « teletaxe »:

Costanzo: « Sembra che la SIP abbia una certa difficoltà a consegnare questo contatore che peraltro sarebbe uno strumento molto utile, perché direttamente l'utente potrebbe controllare... ».

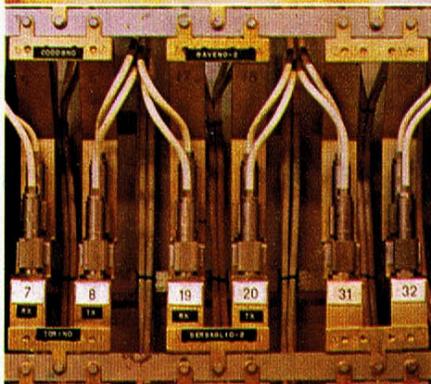
Dalle Molle: « E' diciamo così, un cugino del contatore... ».

Costanzo: « Ecco, ma pare che questo cugino la SIP non lo dia volentieri ».

Dalle Molle: « ...A tutti i nuovi utenti viene offerto il servizio con il contatore... è l'utente che in genere non lo vuole, praticamente lo rinunciano tutti. Cioè l'otto per cento degli utenti "affari" accetta questo teletaxe, e il due per cento degli utenti privati ».

Sul problema delle interferenze nelle linee:

Costanzo: « Ecco, senta, succede abbastanza spesso che si cerca un amico a Pavia e si par-



Attraverso questi permutatori passano 30 milioni di telefonate tra 15 milioni di apparecchi per 24 ore al giorno.

Ogni settimana, in tutta Italia, 320 case vengono salvate dalle fiamme grazie a una telefonata fatta tempestivamente ai Vigili del Fuoco.

Perché il telefono è il mezzo di comunicazione più sicuro e immediato. Per questo, solo in Italia, ci sono 80 milioni di chilometri di linee, 9.000 centrali di commutazione, migliaia di ponti radio, investimenti per migliaia di miliardi, 300.000 persone che lavorano ogni giorno dell'anno.

Per far arrivare la tua voce dovunque tu vuoi. Tempestivamente.

Il Telefono. La tua voce

la con un estraneo a Caltanissetta... per quel tipo di, chiamiamoli partous telefonici, per cui entro continuamente in conversazioni anche private, un po' mi imbarazzo ».

Dalle Molle: « E' successo anche a me di recente. Cioè... il caso più frequente è che questi cavi telefonici che ci collegano alla centrale (perché ogni utente ha due fili suoi individuali fino alla centrale e quindi chilometri di fili suoi che usa quando telefona) sono in un cavo che è isolato in carta rispetto agli altri fili degli altri utenti. Ma tutti vi-

cini, tutti affiancati. Se un cavo ha un basso isolamento può capitare che la linea di un utente sia in condizione di sentire quello che succede sulla linea di un altro utente. Questo fenomeno però non ha niente a che vedere col trasferire impulsi e scatti dall'uno all'altro... ».

A proposito di teleselezione:

Costanzo: « Senta, ma lei non crede che invece di attivare la teleselezione con l'Europa e l'America sarebbe stato meglio potenziare, migliorare il servi-

Risparmio nei trasporti

L'inserzione riportata qui sotto, già apparsa in alcuni organi di stampa, mette in rilievo il ruolo — spesso non valutato abbastanza — del telefono come elemento di riduzione dei costi dei viaggi e dei trasporti in genere.



*Il telefono fa risparmiare
il carico di una superpetroliera
alla settimana.*

Tecnici al lavoro per la manutenzione di linee telefoniche. Ogni giorno si investono 4 miliardi per far arrivare la tua voce sempre meglio dove vuoi.

Pensa a quante volte, grazie ad una telefonata, non devi spostarti, scrivere, mandare, far dire, andare a trovare, viaggiare.

Pensa a quanta energia, a quanti viaggi si risparmiano con il telefono. E per questo lavorano 300.000 persone, migliaia di ponti-radio, 80 milioni di chilometri di linee e vengono investiti migliaia di miliardi.

Per aiutare tutti noi a comunicare, a risparmiare risorse, tempo, viaggi, energia.

Anche per questo il telefono è un bene di tutti.

zio in Italia. Perché non dico che... capiterà a molte famiglie di chiamare continuamente Parigi o Londra o New York, però più facilmente si chiama la zia, il cognato, il parente ».

Dalle Molle: « Il fatto che sia in programma la teleselezione internazionale è una cosa naturale ed ovvia, ed è una cosa che l'Italia fa perché anche gli altri paesi fanno, e perché tutti dobbiamo fare, anche perché altrimenti... si accumula una quantità di operatori che poi sono destinati al momento dell'arrivo dell'automatizzazione a restare, diciamo, disoccupati. Quindi in pratica una volta che questa teleselezione s'ha da fare, è meglio farla prima che farla dopo ».

E sulla controversa questione delle tariffe:

Dalle Molle: « Ecco ora... il blocco delle tariffe dei pubblici servizi per il telefono è una contraddizione in termini. Perché il telefono è un servizio giovane che deve crescere, deve crescere come servizio per l'utenza affari, deve crescere come collegamenti per l'utenza privata. E non può crescere se non è alimentato. Ora, in un periodo in cui la svalutazione priva la tariffa di valore giorno per giorno, invece il telefono deve crescere. E' un'assurdità dire: ti tengo fermo lì. E' come mancare di alimentazione un ragazzo, che dovendo crescere, si impoverisce, diventa anemico. Noi abbiamo degli aumenti di costi anche in termini reali, per cui la tariffa non dovrebbe solo rincorrere la moneta ma dovrebbe superarla, e invece non riesce neanche a rincorrerla ».

E più avanti: « La nuova frontiera del telefono è quella di diventare uno strumento di difesa del territorio, uno stru-

Il Telefono. La tua voce

Il punto sul piano informativo

QUOTIDIANI



Iniziato nell'agosto 1977.
Annunci in bianco/nero.
Attualmente in corso - ciclo febbraio-marzo.

PERIODICI



Iniziato il 2 gennaio.
Annunci a colori.
Attualmente in corso - ciclo gennaio-aprile; altro ciclo in luglio e agosto.

RADIO

UN ANNUNCIO RADIO

Il telefono. La tua voce. Le cabine telefoniche in Italia sono 30.000. E' importante mantenerle in ordine. Se ne trovi una guasta, avvertici subito chiamando il 182. La telefonata è gratuita.

Iniziato il 1° gennaio.
Programmi interessati: 1° e 2° RAI.
Annunci - 5 diversi.
Attualmente in corso - ciclo gennaio-aprile; altro ciclo in luglio e agosto.

TELEVISIONE



Iniziato il 12 gennaio.
Canali interessati: 1° e 2° RAI.
Annunci - 6 diversi, a colori.
Attualmente in corso - ciclo gennaio-aprile; altro ciclo in luglio e agosto.

mento ecologico; cioè il telefono oggi è un mezzo di soccorso al cittadino... e lo è molto poco ma con differenze sensibili per il piccolo centro, per la campagna. La nuova frontiera è proprio questa: quella di portare il telefono ad una diffusione, diciamo così più equilibrata, e quindi portarlo di più ai dispersi. A quelli che bisognerebbe aiutare a permanere dove sono... e non

affollarsi alle periferie delle grandi città. Questi telefoni dispersi evidentemente costano di più di quelli vicini...

Ed ecco un curioso argomento: « l'immagine » che il cittadino si fa del telefono:

Dalle Molle: « In sostanza il telefono è uno strumento... che è mancato di comunicazione. Diciamo così, per una

sua caratteristica di sfacciataggine, che entra nelle case con violenza, per una sua natura, il telefono, pure essendo indispensabile, non è in genere simpatico. Forse non è simpatico, anche perché noi abbiamo mancato di colmare con una comunicazione opportuna quel vuoto che si è creato quando all'operatore si è sostituita la macchina ».

Costanzo: « Le fa onore questo momento di autocritica ».

E più avanti, a proposito dei tempi di attesa per avere il telefono:

Dalle Molle: « Quando si dice: voi, da qua avanti, fate con quei soldi che valgono sempre meno, sarebbe come dire fate sempre meno. A questo punto però non possiamo fare tutto e nessun paese accontenta tutti. Ma anche se non ci fossero limitazioni economiche, un utente sorge in un posto... perché abbia il telefono subito deve essere preventivato sia come centrale, sia come rete a monte. Lei a un certo momento si fa una casetta in un posto... mica ce lo viene a dire tre anni prima... in pratica noi dovremmo essere così indovini da prevedere tutte le domande che possono insorgere diciamo con tre anni di preavviso... ».

Costanzo: « Quante altre domande avrei. Per esempio sull'automazione... ».

Dalle Molle: « Facciamo una trasmissione apposta! ».

Costanzo: « Solo sulla SIP?... Non telefonica! »

Dalle Molle: « Non sulla SIP, sui problemi del telefono. C'è bisogno di tanti approfondimenti ».

Costanzo: « Credo di sì, perché credo che il pubblico abbia bisogno di sapere ».