

3 aprile 2007 0:00

Tele 2 - disservizi

Egredi signori, vi allego di seguito la lettera che ho inviato a tele2 a causa dei disservizi che mi stanno causando a seguito di un mio trasferimento ad altra città'. In sostanza mi hanno riattivato l'ADSL dopo 65 giorni, per una segnalazione di restituzione del modem da parte mia mai fatta; attualmente mi è stata tolta la preselezione automatica e sono stata avvertita dopo 3 settimane da Telecom la quale ha ricevuto una richiesta da TELE2 che ovviamente io non ho mai fatto; ad oggi dopo due settimane dal reclamo sono ancora senza preselezione.
Agnese, da Avezzano

Egredi Signori, invio la presente per protestare veemente nei confronti del Vostro Servizio Clienti e della totale incapacità degli stessi, almeno per quanto mi riguarda, nella gestione dei servizi da Voi erogati. Poiché sono stanca di fare telefonate al vostro n. 848 99 1022 e di interloquire con i vostri operatori che mi fanno solo perdere soldi e tempo, ho deciso di scrivere ai responsabili dell'Azienda Tele2 Italia. Dunque, tutto è iniziato quando, a seguito di un mio trasferimento in altra città', (provengo da Milano) ho chiesto il trasferimento dei servizi voce e ADSL a cui ero abbonata già da un po' di tempo. Prima del mio trasferimento ho chiamato tele2 per conoscere la prassi da seguire. Mi è stato risposto che avrei dovuto richiamare dopo aver trasferito la linea Telecom e aver avuto il nuovo numero telefonico. L'11 novembre 2006 con il nuovo numero ho chiamato Tele2 per chiedere il trasferimento sulla nuova linea n. tel. sia del servizio voce che dell'ADSL. Impresa affatto facile. Comunque, finalmente il 5 gennaio (quindi molto oltre i 30/40 giorni) vengo contattata da un vostro operatore che mi riferisce che l'attivazione dell'ADSL è bloccata perché risulta una mia richiesta di ritiro del modem!!!!!! Spiego come la cosa non sia possibile visto che avevo aderito ad un contratto che prevedeva il modem e visto che sto continuamente sollecitando l'attivazione dell'ADSL. L'errore sembra chiarito e, il 18 gennaio (dopo 65 giorni e quindi con ben 25 giorni di ritardo) finalmente ho l'ADSL. Sembrava che finalmente fosse tutto a posto, quando il 13 febbraio u.s., mi arriva un SMS sul cellulare in cui mi si comunica quanto segue " TELE2 informa: la disattivazione del servizio richiesto è in ritardo x problemi tecnici. Siamo già intervenuti x cercare di risolverli. Ci scusiamo x il ritardo". Poiché io non avevo fatto alcuna richiesta di disattivazione, anzi!!!!!! molto sorpresa e preoccupata, contatto immediatamente il servizio clienti per chiedere spiegazioni. L'operatrice che mi risponde, dopo aver verificato miei abbonamenti, mi rassicura e mi dice che sicuramente c'è stato un errore poiché non risulta alcuna richiesta di disattivazione, che è tutto a posto, e di stare tranquilla perché a volte può accadere che parta qualche messaggio per errore. Sono rimasta tranquilla, fino al 18 marzo, giorno in cui ho trovato nella posta una lettera di TELECOM del 6 marzo, che ovviamente allego, in cui mi si comunica che TELE2 il 21 febbraio ha inviato loro una mia richiesta per la disattivazione della preselezione automatica; scoprendo così che almeno dal 21 febbraio io sto telefonando con TELECOM, quindi sto pagando le mie telefonate a TELECOM. Ho di nuovo telefonato e sono andata su tutte le furie quando parlando con l'ennesimo operatore, quest'ultimo ha provato (sempre con la sicurezza da Zaratustra che contraddistingue ogni vostro operatore con cui ho parlato), a convincermi che era stata una forma arbitraria di Telecom. Se non avessi avuto come prova l'sms ricevuto oggi starei ancora a telefonare per cerca di capire chi dei due gestori abbia la responsabilità!!!!!!

Risposta:

Le consigliamo di riformulare la sua lettera come messa in mora, per darle più efficacia, e di inviarla a mezzo raccomandata AR: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)