

3 aprile 2007 0:00

Telecom e Tele2 - a chi rivolgersi?

Gentile Aduc, mi chiamo Alessio e vi scrivo per denunciare un caso a mio avviso molto grave di abuso da parte di Telecom. Questi i fatti: ad inizio marzo ho cambiato operatore telefonico passando da Telecom a Tele2 come "operatore unico. La pratica con Tele2 e' andata regolarmente in porto e dopo qualche giorno mi e' arrivato il contratto che ho adeguatamente letto e rispedito firmato. Con Tele2 ho attivato anche contratto di fornitura di connessione adsl sul mio numero, che risultava abilitato per la linea a banda larga (oltretutto ho avuto per due anni adsl, fino a tutto il 2006). Pochi giorni dopo un mio vicino ha chiesto a Telecom l'attivazione di una nuova linea telefonica per la sua abitazione, chiedendo cioe' che gli venisse assegnato un nuovo numero. Insieme a questo il mio vicino ha chiesto anche egli attivazione della linea adsl. I problemi si sono verificati quando i tecnici Telecom hanno effettuato l'intervento tecnico alla centralina telefonica della zona in cui risiedo. Dopo questo intervento sono apparsi subito gli effetti di quello che considero un abuso da parte di Telecom: il mio telefono infatti non dava alcun segno di vita. Dopo alcuni giorni di attesa credendo che fosse un problema che sarebbe stato riparato automaticamente ho contattato Tele2 richiedendo l'intervento di un loro tecnico per ripristinarmi la linea. Parlando col tecnico, la situazione e' apparsa molto piu' chiara. Vivo in campagna, una zona nel comune di Castelfiorentino (Firenze). Immagino abbiate gia' un'idea precisa: i servizi telefonici nelle campagne sono a livelli molto bassi. Per quanto riguarda la voce i problemi non sono poi cosi' evidenti, ma per la connessione internet normale saltano subito agli occhi: per tagliare sulle spese Telecom (la vecchia Sip) collegava numerazioni telefoniche in soprannumero a quelle che una centralina puo' supportare (le cosiddette linee condivise o non so come si definiscano). Questo non porta in genere peggioramenti del traffico voce mentre per la connessione 56k ha l'effetto di dimezzare (a volte ridurre ad un terzo!) la banda di navigazione. Questa situazione generalizzata e' la stessa del mio caso, in cui ad una scheda "MT4" siamo "attaccati" in piu' numerazioni telefoniche. Stranamente (neanche il tecnico se ne capacitava) solo la mia linea telefonica riesce a supportare connessione adsl a banda larga mentre gli altri numeri no: lo dimostra tra l'altro il fatto che per due anni io abbia avuto la connessione adsl con un operatore diverso da Telecom e Tele2. Forse questa stranezza dipende dal fatto che, ai suoi tempi, la mia famiglia ha chiesto attivazione del telefono per ultima tra le famiglie intorno, non so. Ad ogni modo tornando al mio problema, dopo un po' di tempo sono riuscito a capire cosa i tecnici Telecom abbiano fatto: PER SODDISFARE LA RICHIESTA DEL MIO VICINO NUOVO CLIENTE HANNO STACCATO LA MIA DERIVAZIONE DALL'MT4 AGGANCIANDO LA SUA NUOVA LINEA E LASCIANDOMI COL TELEFONO COMPLETAMENTE INUTILIZZABILE. QUESTO E' ANCOR PIU' MOTIVATO, CREDO, DAL MIO PASSAGGIO DA TELECOM A TELE2 E DALLA RICHIESTA DEL MIO VICINO DI AVERE LINEA ADSL (CHE SOLO IL MIO "ATTACCO" ALL'MT4 SUPPORTAVA). ADESSO HO LA LINEA VOCE RIPRISTINATA MA SI PREFIGURA L'IMPOSSIBILITA' DI AVERE ADSL (SULL'MT4 LA LINEA ADATTA ERA SOLO LA MIA). TUTTO QUESTO PUR AVENDO GIA' UN CONTRATTO ADSL SOTTOSCRITTO DA ALCUNI GIORNI CON TELE2. Non so se mi potete dare qualche indicazione utile per risolvere questo problema, a spronare Telecom a ripristinare la situazione anche in virtu' del contratto che avevo gia' sottoscritto e che hanno reso inadempibile da parte di Tele2 con il loro intervento. Intentare azioni legali contro Telecom non creda serva a qualcosa, Tele2 mi ha gia' detto che rimborseranno le bollette adsl che, tra l'altro, non intendo assolutamente pagare visto che ancora non ho potuto utilizzare la connessione. Ringrazio sentitamente per l'attenzione.

Alessio, da Castelfiorentino/Firenze

Risposta:

Riteniamo che il suo "referente" debba esser Tele2, che deve risolvere con Telecom questi problemi. E' a loro che deve inviare una raccomandata AR di messa in mora chiedendo l'esatto adempimento del contratto: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)