

10 gennaio 2008 0:00

## Connessioni mai effettuate

Cara Aduc,

Circa un mese fa siamo stati contattati dall'ufficio commerciale di telecom italia in merito al traffico internet adsl anomalo per il bimestre ottobre/novembre. Il commerciale telecom accorgendosi che a fine novembre risultavano più di € 500,00 di connessioni internet, cosa strana ricostruendo lo storico delle bollette internet dall'anno 2004, ha voluto verificare se per caso non avessimo utilizzato internet più del solito. Subito abbiamo comunicato che di sicuro si trattava di un errore in quanto l'unica persona a saper utilizzare il pc ed internet è la sottoscritta, figlia dell'intestatario della fornitura, la quale dal 24/08/07 non abita più con i genitori.

Il computer è rimasto presso questa casa fino ai primi di Novembre 2007 e da agosto a questa data è stato utilizzato saltuariamente e per poco tempo. Per di più dall' 8 di ottobre per due settimane sono stata a Padova ed il computer non è stato utilizzato. Ritornando da Padova ho utilizzato internet forse per un paio di volte ma non di più in quanto al tentativo di connessione non riuscivo ad avere il collegamento ad internet. Al momento non ho chiamato il 187, ma ho preferito riprovare a distanza di giorni. Non avendo esito positivo, ai primi di novembre (non ricordo più se l'8 o il 13) ho contattato il 187 area guasti per segnalare il problema. La signorina mi ha detto che non risultavano problemi alla linea e di sicuro il modem era guasto. Mi dato due alternative o portare il modem in un negozio per ricevere assistenza oppure ricevere assistenza telefonica a pagamento. Dato che i miei genitori non sanno utilizzare né il computer né internet e visto che non abitavo più in quella casa dissi che avrei staccato tutto e pertanto non ritenevo opportuno ricevere assistenza. Da quel giorno in casa dei miei genitori non c'è nessun pc né modem collegato alla presa telefonica, inoltre mi sono portata tutto nella mia nuova casa. Dopo aver spiegato tutta la storia, la signorina del commerciale mi ha detto che avrebbe fatto tutte le verifiche del caso e che avrebbe bloccato la bolletta. La penultima settimana di Dicembre siamo stati contattati (sul cellulare) da un tecnico telecom. Non riscontrando nessuno scambio di linea dalla centrale fece un controllo direttamente sul luogo. Non essendo stati avvisati con anticipo del sopralluogo, a casa non c'era nessuno. Il tecnico disse che fino a fuori la proprietà non risultavano anomalie, ma che non potendo entrare in casa non poteva andare oltre. Oggi 7 Gennaio 2007 sono stata ricontattata dalla signorina del commerciale la quale mi ha informato che il tecnico non ha riscontrato anomalie e che pertanto deve provvedere a emettere la fattura con un importo di € 950,00! L'ho pregata di controllare nuovamente in quanto di sicuro è successo qualcosa di anomalo. Lei mi ha detto che se il controllo tecnico non rivela anomalie non c'è modo di bloccare la bolletta. Lei dice che il problema potrebbe essere il fatto che non ho staccato il modem fisicamente dalla presa telefonica e che magari, anche se il pc era spento, ha continuato a scambiare i dati (in quattro anni non ho mai staccato il modem dalla presa e non abbiamo mai avuto bollette così salate). Addirittura risulta una connessione di 32 ore! La cosa che però risulta assurda è che al 13 e al 20 di dicembre risultano altre connessioni ad internet per un importo di € 14,00. Io ho precisato più volte che il computer e il modem sono stati portati via il giorno in cui ho contattato il n 187, i primi di novembre, e che non c'è nessun computer né modem in quella casa. Pertanto il problema non è solo per la bolletta del bimestre ottobre/novembre, ma si ripeterà anche per quella di dicembre/gennaio. Ora è assurdo dover pagare per un servizio che non si utilizza. Il problema esiste e non si può non considerare perché potrebbe ripetersi. Ora, la signorina mi ha lasciato il numero di telefono, mi ha detto di decidere se rateizzare la bolletta da € 950,00. Dovrei richiamarla nei prossimi giorni.

Per favore siate così gentili nel dirmi cosa fare, sempre che ci sia qualcosa da fare, in quanto sono più che sicura nel sostenere che si tratta di un errore e che c'è qualcosa che non va.

Ambra

### Risposta:

crediamo che debba contestare gli importi con raccomandata ar di mesa in mora:

clicca qui ([http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php))