

10 gennaio 2008 0:00

Telecom - problemi nel downgrade dell'adsl

Cara ADUC,

spero possa ricevere un aiuto in quanto la particolarità e il carattere paradossale della mia vicenda mi lasciano con pochi appigli.

Nel mese di settembre ho chiesto agli operatori del 187 il downgrade della mia linea ADSL Alice da Flat a Free; la loro risposta, rivelatasi in seguito errata, è stata che per effettuare tale operazione si doveva previamente richiedere una disdetta della ADSL stessa. Detto fatto, dopo poco sono cominciati i disagi... un primo distacco dalla linea portante della durata di qualche giorno è avvenuto già ad inizio ottobre, in seguito la linea è ritornata e con essa il collegamento. Dai primi di novembre, però, a tutt'oggi c'è stata una nuova interruzione ed ogni tentativo di riattivazione è risultato vano.

Inutile la trafila con innumerevoli operatori del 187, i quali sembrano però concordare su un punto, peraltro errato: ho chiesto la disdetta TOTALE del servizio ADSL Alice -su loro richiesta!-. Inoltre, dal giorno 09-10-2007 è segnalato un guasto tecnico di imprecisata natura. Dopodiché, se chiedo la riattivazione del servizio, l'interlocutore mi avvisa che il semaforo relativo alla mia linea risulta rosso, come se la zona non fosse coperta da ADSL. Ho ovviamente provato ad aprire diverse procedure di reclamo, tutte infruttuose e di cui non ho avuto notizia alcuna, ho cercato di avere informazioni sulla natura del guasto, i più non sanno specificarlo, per altri si tratta di lavori di ampliamento, per altri ancora il 'lotto' della mia zona è ormai saturo e non si può attivare un altro abbonamento fino a data da definirsi...

Preciso inoltre che, non avendo ancora ricevuto la fattura dell'ultimo bimestre, non posso verificare come, quando e se mi è stato effettivamente addebitato anche il servizio ADSL per il periodo di riferimento.

Conclusione, mi trovo nell'impossibilità di collegarmi dal mio numero di casa come in precedenza; sono riuscito ad avere, dopo molta fatica, un numero di fax al quale inoltrare un ipotetico reclamo (083308187), ma non so riempirlo di contenuti concreti e soprattutto non so se in questo momento è la mossa adatta.

Resto dunque in speranzosa attesa di una risposta da parte vostra che sappia indirizzarmi.

Vi ringrazio caramente,

Antonio, da Caserta (CE)

Risposta:

dovrà procedere con raccomandata AR di messa in mora, contestando al gestore tutto quanto accaduto, chiedendo l'esatto adempimento del contratto ed il risarcimento dei danni fin qui sofferti: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)