

21 marzo 2008 0:00

Telecom: problemi di subentro utenza

Cara Aduc,

a febbraio chiedo, inviando sia a mezzo fax sia via posta, il subentro alla mia linea telecom precedentemente intestata alla mia convivente. Premetto che:

- le bollette risultano tutte pagate;
- la linea non ha mai avuto problema alcuno;
- sulla linea risulta attiva la connessione internet alice flat che non ha mai avuto problemi;
- il modem dell'adsl è in comodato d'uso pagato in bolletta.

Detto questo vengo contattato a metà febbraio dall'operatore telecom che mi conferma la completezza dei dati da me inviati e che quindi procederanno alla variazione del nominativo sul contratto (difatti circa due settimane dopo arriva a mio nome copia cartacea di contratto da stipulare e rispedire) e contestualmente mi avvisa della necessità di interrompere l'utenza adsl per la variazione nominativa (non ne ho capito bene il motivo ad essere sinceri!) per un periodo di circa 20 giorni.

Nel frattempo la linea telefonica è a posto, e il 5 marzo mi viene comunicato che avrò riattivata la linea.

Neanche a parlarne. Dopo due solleciti in ultima data di intervento al 14 marzo, l'operatore di turno il giorno 16 marzo, mi comunica che l'operazione è bloccata perchè non ho ritirato il modem in giacenza all'ufficio postale.

Faccio presente che nessuno lo ha chiesto, e che dovrebbero sapere che il modem l'ho già visto che lo pago e che la linea è attiva senza problemi da quasi 2 anni. La signorina mi apre cortesemente il reclamo "consigliandomi" di andare a ritirare comunque il modem per sbloccare la situazione, per poi "comodamente" rispedirlo al mittente!

In tutto questo faccio presente che:

- ho scoperto di aver ricevuto una cartolina bianca "senza destinatario" senza ufficio cui rivolgersi, solo un numero da chiamare! (ma che prassi è?!!);
- ormai sono due mesi che non ho internet e spero non me lo facciano pagare;
- la linea adsl l'hanno interrotta dalla centrale in 5 minuti..... ci vogliono due mesi per riattivarla????

Conclusione, cosa fare? non ho parole...

cordialmente

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora intimando il gestore ad attivarle la linea, a risarcirle il danno e diffidandolo dall'addebitarle due mesi di servizio adsl del quale non ha usufruito : clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

Nel caso non accada niente, attivi il Corecom della sua regione chiedendo che adotti provvedimenti urgenti (formulario GU5):

clicca qui (http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm)