

27 maggio 2008 0:00

Problemi con Tiscali

Buongiorno

Sono un cliente Tiscali ADSL in zona NON raggiunta da rete Tiscali. Nel mese di gennaio, scorrendo le offerte sul sito, ho visto che offrivano l'ADSL a 8 Mega su rete Tiscali a € 19,95/mensili. Interpellato il numero assistenza clienti 130, mi hanno risposto che sulla mia linea, ancora Telecom, c'era solo la possibilità di passare ad una velocità di 7 Mega sempre al prezzo di € 19,95/mensili: chiedo quindi che venga effettuato il cambio e mi assicurano che tale cambio verrà effettuato in 30, massimo 40 giorni e che le tariffe saranno adeguate da subito. Di giorni ne sono passati ormai 90, il mio collegamento è sempre a 4 Mega nominali (meno di 2 Mega effettivi secondo test che ho effettuato) e la mia bolletta è scesa da € 29,95/mese non ai promessi € 19,95/mese ma ad un fantomatico importo di € 24,95/mese che non compare in alcun listino di Tiscali.

Dal momento che altri operatori (Telecom, Eutelia) offrono l'ADSL 20Mb sulla mia linea telefonica a € 24,95/mese, mi sento decisamente preso in giro: ho portato pazienza con Tiscali nella speranza di avere un collegamento colla loro rete per non pagare il canone Telecom, ma nessuno mi ha saputo dire nemmeno approssimativamente i tempi di tale collegamento (giorni, mesi, anni, mai. qualunque risposta sarebbe stata meglio di una non-risposta).

Nessuna risposta anche contattando più volte il servizio clienti tramite i form del sito e risposte sempre più evasive dal 130.

Vi comunico quindi il testo della comunicazione che ho inviato ora tramite il loro form:

Buongiorno

Ho chiesto l'adeguamento della linea a 7Mega e la conseguente riduzione del canone come da vostra pubblicità al 130. Mi è stato assicurato che il tutto sarebbe stato effettuato in 30/40 giorni. Da allora di giorni ne sono passati almeno 90, la connessione è sempre a 4Mega nominali (meno di 2 effettivi) e il canone è stato portato a euro 24,95 (cifra che non compare su nessun listino tiscali) anzichè euro 19,95.

Dal momento che altri operatori per euro 24,95 mensili offrono la connessione a 20Mega, Vi chiedo di volermi IMMEDIATAMENTE portare la connessione a 7Mb ed IMMEDIATAMENTE il canone a 19,95 mensili.

In mancanza di risposta a questa mail e/o ottemperanza a quanto richiesto con questo messaggio CHE NON CHIEDE ALTRO CHE IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI DA VOI PUBBLICIZZATE entro 10 giorni, considererò tale mancata risposta automatica disdetta al mio contratto e mi riterrò libero di cambiare operatore immediatamente SENZA ADDEBITO ALCUNO DA PARTE VOSTRA causa grave disservizio e pubblicità ingannevole, oltre che ai sensi del Decreto Bersani bis.

Distinti saluti.

p.s. copia della presente sono inviate a Mi Manda rai tre e alle Associazioni di tutela dei consumatori

Mi auguro che questo possa smuovere qualcosa o, quanto meno, darmi conferma dell'assoluta inaffidabilità del gestore telefonico Tiscali.

Vi ringrazio anticipatamente per la collaborazione

Giancarlo, da San Giorgio Di Mantova (MN)

Risposta:

La ringraziamo della lettera che ci ha inviato per conoscenza e che pubblichiamo su Cara Aduc.