

12 giugno 2008 0:00

## **Sollecito indennizzo per ritardo ripristino servizio Alice flat (art. 31.1)**

Spett. le Telecom Italia ho ricevuto la fattura n.... nella quale mi avete scalato il costo di Alice flat relativo al bimestre gennaio-febbraio 2008 periodo nel quale il servizio non è stato erogato e nel quale ho riscontrato notevoli disagi anche per il venir meno del servizio telefonico voce staccatomi in più occasioni durante i fine settimana arrecandomi disagi lavorativi e sociali.

Come ampiamente spiegato agli operatori Telecom del 187 a partire da fine dicembre del 2007 (periodo nel quale sono iniziati i disservizi) ed infine esasperato, con la lettera del 25/02/08, del 24/03/08 e del 20/04/08, sono stato costretto a cambiare operatore telefonico a favore di uno capace di garantire un servizio costante ed interventi efficaci e veloci in caso di anomalie del servizio stesso.

Nelle mie richieste sia telefoniche che cartacee mi sono appellato all'articolo 31.1 del contratto telecom nel quale si garantisce un indennizzo forfettario di euro 100 per ritardo nel ripristino del servizio adsl.

L'unica risposta cartacea che ho ricevuto a tal proposito, datata 08/04/08, spiega che Telecom avendo effettuato controlli sulla mia linea avrebbe attivato il servizio "Alice Flat" in data 19/12/07 e reso funzionante entro i termini stabiliti dal contratto.

La cosa appare paradossale in quanto è proprio da quella data che sono iniziati i disservizi sulla mia linea telefonica e adsl (anzi per la precisione dal 18/12/07 ore 19 00 quando ahimè ho accettato la proposta di una vostra operatrice di vendita, sig.ra....., ad un servizio aggiuntivo chiamato "Alice Home TV").

Ho già risposto alla vostra lettera del 08/04/08 con una lettera del 20/04/08, di cui si allega copia, in cui ho nuovamente spiegato tutta la situazione ed alla quale non ho avuto risposta cartacea.

Quindi chiedo nuovamente l'indennizzo a cui ho diritto in base all'articolo 31.1 del contratto Telecom, per il ritardo del ripristino della linea adsl, ritardo riconosciuto da Telecom Italia in quanto mi è stato scalato il costo di aliceflat del bimestre gennaio-febbraio 2008 (non erogato) per vs disservizio tecnico, di conseguenza i presupposti per il risarcimento ci sono.

Ho provato a contattare il servizio 187 ed anche il numero 800995599, ma a quanto pare nel momento in cui non si è più clienti Telecom non si ha diritto a parlare con gli operatori telecom, pertanto sono stato costretto a scrivere l'ennesima lettera per rivendicare un lecito diritto.

In attesa di una vostra cortese risposta mi riservo di adire le vie legali per il risarcimento delle spese e di tutti i danni, di ogni genere e natura, subiti da Telecom Italia S.p.A.

Tali disagi sono stati comunicati all'Aduc ed all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che ci leggono in copia.

Sergio, da Pomigliano D'arco (NA)

### **Risposta:**

La ringraziamo della lettera che ci ha inviato per conoscenza.

ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)