

16 luglio 2008 0:00

Tele2 disservizio totale

Salve, scrivo questa mail per raccontare in 2 parole quello che la società in questione fa nei confronti dei suoi "poveri utenti":

da circa un annetto ho sottoscritto un abbonamento flat con tele2, dove la società si impegnava ad offrirmi sia un servizio voce che un traffico dati.

bene, dopo un po di tempo e dopo tanta pubblicità che hanno fatto con tutti i media, la società chiede ai suoi clienti se vogliono ridurre i loro costi e propone il passaggio al "voip" ossia eliminare il canone telecom e far passare il traffico voce sulla linea dati.

in un primo momento ho pensato perchè no? del resto finora è andato tutto bene ed ecco che ho acconsentito, ovviamente invogliato anche da un ulteriore risparmio(se così possiamo ora definirlo).

ecco che sul più bello cominciano i guai! mi rendo conto che per poter usufruire di questa opzione del voip bisogna avere delle spiccate capacità informatiche (mi riferisco a mia madre che all'età di 63 anni purtroppo non è tanto ferrata e in più' devi per forza avere un pc dentro casa)mi spiego meglio e arrivo al dunque;sono ormai 2 giorni interi che la mia povera mamma è rimasta isolata senza linea telefonica, allora io con il mio cellulare mi affretto a chiamare l'assistenza, tra l'altro con un numero a pagamento ossia 848..ecc.per chiedere di ripristinare il servizio: ma cosa mi sento dire dall'altra parte del tel.? signore è necessario che lei stia davanti al pc per ripristinare il servizio altrimenti non possiamo aprire la segnalazione (e di conseguenza devo rimanere senza servizio) allora quello che io rimetto a voi è questo:

- 1) è giusto che per segnalare guasti un abbonato debba telefonare ad un numero a pagamento?
 - 2) E' giusto che uno deve per forza avere un pc per poter ripristinare in servizio (non è richiesto nelle condizioni generali di contratto)?
 - 3) E' giusto che l'abbonato deve pagare per un servizio che non dispone (durante i giorni di assenza di linea)?
- Giuseppe, da Pisticci (MT)

Risposta:

in ordine:

- 1) il gestore non e' obbligato a fornire assistenza gratuitamente. Questo aspetto rientra nel complesso degli elementi da valutare circa la complessiva convenienza della scelta;
 - 2) no, il gestore non puo' sottrarsi agli obblighi contrattuali limitando i diritti dell'utente, tra i quali in primis l'adempimento del contratto (ossia fornire il servizio);
 - 3) no. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora intimando la riparazione del guasto e chiedendo il risarcimento del danno: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)
- ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)