

22 settembre 2008 0:00

Guasto telefonico Wind Infostrada linea fissa

In data 12 aprivo la chiamata al call center Wind che mi faceva chiamare dal cellulare e verificato il rumore sulla linea confermava l'apertura del guasto. Fino ad oggi nessun ci ha contattato e il disservizio prosegue, chiamando nuovamente il 155 mi veniva detto che la chiamata era chiusa senza sapere cosa era stato fatto e nel ribadire che il guasto persisteva l'operatrice mi diceva di chiamare da un cellulare per rifare tutte le prove. Mi rifiutavo, mi è sembrata un'assurdità, dicendo che l'ultima volta avevo speso 5 euro di traffico per aprire un guasto e rispenderli nuovamente era assurdo. Mi chiedo è possibile obbligare un utente a spendere per segnalare un guasto del fornitore del servizio, nel caso uno non possedesse un cellulare o vivesse in un luogo senza segnale rimarrebbe con il guasto sulla linea per sempre???

cosa posso fare?

Valerio Marco, da Roma (RM)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php). In caso di risposta negativa da parte del gestore alla messa in mora, si deve prima fare un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com della propria Regione: clicca qui (http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm) (Nel caso in cui il Co.Re.Com non svolga questo servizio nella propria Regione, proporre il tentativo di conciliazione presso la Camera di commercio o in alternativa verificare se il giudice di pace accetta la domanda di conciliazione). Se il tentativo di conciliazione fallisce, o non viene esperito entro 30gg dalla data della richiesta, citare il gestore in giudizio direttamente presso il giudice di pace (recarsi personalmente presso la cancelleria del giudice e redigere oralmente la citazione). In questa sede si potranno richiedere sia la liberazione immediata della linea, sia tutti i danni del caso (spese raccomandate e fax, rotture di scatole, etc.). In caso di risposta negativa da parte del gestore alla messa in mora, si deve prima fare un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com della propria Regione: clicca qui (http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm) (Nel caso in cui il Co.Re.Com non svolga questo servizio nella propria Regione, proporre il tentativo di conciliazione presso la Camera di commercio o in alternativa verificare se il giudice di pace accetta la domanda di conciliazione). Se il tentativo di conciliazione fallisce, o non viene esperito entro 30gg dalla data della richiesta, citare il gestore in giudizio direttamente presso il giudice di pace (recarsi personalmente presso la cancelleria del giudice e redigere oralmente la citazione). In questa sede si potranno richiedere sia la liberazione immediata della linea, sia tutti i danni del caso (spese raccomandate e fax, rotture di scatole, etc.).

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