

2 luglio 2010 0:00

Rimborso per avaria linea adsl Telecom

salve abito a Lampedusa (ag) dove periodicamente (già 3 volte dall'inizio dell'anno) tutta l'isola resta senza linea adsl per problemi di cavi tranciati in mare. a gennaio nel segnalare il guasto al 187 una voce registrata in automatico mi avvertiva che sulla mia linea c'era il guasto e che la telecom provvedeva a riparare. a riparazione avvenuta chiamo per il rimborso che mi viene negato in quanto risulta che non ho mai segnalato il guasto sulla linea. faccio presente che la segnalazione è avvenuta e del messaggio registrato ma la telecom insiste che dovevo parlare con un operatore e che non è possibile che un messaggio registrato mi avvertiva del guasto prima che io lo segnalassi (il messaggio l'ho registrato). anche miei conoscenti di Lampedusa hanno segnalato lo stesso guasto con il messaggio automatico ed hanno ricevuto un rimborso pari a 100 euro. ad aprile c'è stata una seconda avaria, al 187 mi risponde sempre il msg registrato ma questa volta andando in altre opzioni parlo con un operatore e segnalo il guasto, quindi questa volta ho la data, l'ora, il numero di operatore e il numero di pratica.

chiedo il rimborso a riparazione avvenuta ma anche questa volta non vengo rimborsato in quanto non ho segnalato il guasto. faccio presente che ho tutti i dati summenzionati ma mi viene risposto che a loro non risulta nulla e che il rimborso non potrà essere effettuato. altri miei conoscenti di Lampedusa per lo stesso guasto hanno ricevuto 50 euro di rimborso.

proprio ieri è stato riparato il terzo guasto dell'anno dopo circa 20 giorni, anche questa volta ho tutti i dati giorno/ora/operatore/nr pratica ma onestamente non credo che sarà differente dalle altre volte. cosa posso fare? non solo per il momento non sono stato rimborsato di 150 euro ma ho pagato il contratto adsl flat per tutti i giorni che non ho usufruito del servizio (in totale sono più di due mesi di avaria).

grazie per la sicura risposta

Massimiliano, da Lampedusa (AG)

Risposta:

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

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

Anche se, a quanto dice Telecom, il guasto non è responsabilità dello stesso gestore

http://tlc.aduc.it/notizia/internet+lampedusa+ancora+senza+collegamento_118647.php

le informazioni discordanti ricevuti, danno diritto al risarcimento/rimborso.

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php