

1 aprile 2011 0:00

Trasloco linea telefonica

Buonasera.

In data 03/01/2011, ho inoltrato a Telecom Italia una richiesta di trasloco della linea telefonica abitazione. Mi viene fissato un appuntamento con il tecnico per l'11 gennaio. In tale data il tecnico si presenta all'orario stabilito ma rileva che il trasloco non è possibile in quanto nella mia palazzina manca la centralina, bisognerà fare un ampliamento della rete, cosa che lui segnalerà alla centrale.

Qualche giorno dopo, un'operatrice Telecom mi contatta dicendomi che i lavori dureranno un mesetto: la loro chiusura è prevista per la metà di febbraio e il primo appuntamento disponibile per me è il 21 febbraio. Arriva anche a casa una lettera di Telecom che ribadisce tale data. Provo a richiamare per un sollecito ma sembra non sia possibile.

Aspetto con ansia il 21 febbraio, ma nessuno si presenta e nessuno mi avvisa. Chiamo il 187, l'operatore dice che vede al computer un nuovo appuntamento fissato per il 24 marzo. Dopo le mie insistenze per un sollecito mi consiglia di scrivere un reclamo e di inviarlo via fax. Invio questo reclamo ma nessuno mi contatta; allora sono nuovamente io a chiamare il 187, l'operatore mi dice che il reclamo non è stato preso in considerazione e che devo attendere il 24 marzo. Nel frattempo arriva ancora a casa una lettera di telecom che mi conferma la data del 24; mi rassegnò e aspetto.

Il 24 marzo nuovamente il tecnico non si presenta. Furibondo chiamo il 187 per avere spiegazioni; l'operatrice apre due reclami: uno tecnico e l'altro commerciale in quanto io sto continuando a pagare per servizi di cui non usufruisco (pago canone linea base + canone alice tutto incluso). L'operatrice mi dice che seguirà la pratica e mi ricontatterà.

Nella stessa giornata (sempre il 24) vengo contattato da un'altra persona, che dice di essere addetta a fissare gli appuntamenti, che mi comunica un nuovo appuntamento per il giorno 29 marzo.

Il 25 marzo mattina mi richiama l'operatrice che in data 24 ha aperto i reclami e le comunico che sono stato già contattato il pomeriggio precedente e mi è stato fissato un appuntamento per il 29.

Oggi 29 marzo ancora una volta il tecnico non si presenta. Chiamo il 187 e chiedo spiegazioni. L'operatore dice che manca un qualche cavo e che ora il nuovo appuntamento è fissato per il 3 giugno!!! Mi sembra assurdo, chiedo di aprire dei reclami: sollecito, rimborso canoni e indennizzo per ritardata attivazione linea. Mi risponde che lui si ricollegherà al reclamo aperto in data 24 ma non aprirà un nuovo reclamo, quindi non mi apre il reclamo di indennizzo. A questo punto, non mi sento tutelato, ma mi sento preso in giro e costretto a pagare. So che il trasloco deve avvenire entro i tempi stabiliti e se la cosa non avviene mi spetta un indennizzo. Potreste darmi un consiglio utile? Brancolo nel buio in attesa che forse, e dico forse, la telecom mi ricontatti. Grazie.

Michele, da Ripalimosani (CB)

Risposta:

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

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

Faccia una segnalazione con richiesta di intervento al Garante nelle comunicazioni: <http://www.agcom.it>

Per il prosieguo, legga qui:

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

ADUC Tlc - <http://tlc.aduc.it/>

Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.

<http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php>