

30 aprile 2011 0:00

Richiesta rimborso a Telecom per disservizio

All'inizio dell'anno ho aperto delle chiamate al call-center 187 DI TELECOM per dei disservizi di instabilità e disconnessioni continue sulla mia linea adsl. La conferma degli operatori era sempre della presenza di un guasto (linea degradata) e che la risoluzione era in carico al servizio assistenza. La prima chiamata viene chiusa dopo 11 gg. solari ma i problemi continuano, le successive vengono chiuse senza una mia conferma, l'assistenza mi chiede sempre la presenza a casa ma da me non viene nessuno, viene risolto sempre tutto da centrale.

Di seguito il dettaglio dell'apertura delle pratiche disservizio

- Apertura attraverso il 187 il 07/01/2011
- Chiusura attraverso il 187 il 18/01/2011
- Apertura attraverso il 187 il 25/01/2011
- Chiusura attraverso il 187 il 01/02/2011
- Apertura attraverso il 187 il 02/02/2011
- Chiusura attraverso il 187 il 06/02/2011

Risolti i problemi in maniera definitiva, chiamo di nuovo il 187 per richiedere il rimborso in fattura per ripristino in tempi più lunghi rispetto a quelli previsti da contratto (48 ore), mi viene detto sarà presente nella prossima fattura. Oggi mi arriva il dettaglio dell'ultima fattura e con mio grande rammarico mi trovo a discutere con una operatrice del servizio 187 per la non presenza del rimborso, e menzionandomi la carta servizi mi viene detto che non ho diritto a nessun rimborso in quanto ci sono state delle connessioni anche se minime in quel periodo.

Tenuto conto che:

1. se io chiamo il 187 che a sua volta in quanto contatto di primo livello, con i mezzi a sua disposizione mi conferma l'apertura di un guasto
2. se mi chiama l'assistenza tecnica verificando che esiste un guasto in centrale
3. se mi chiama l'assistenza tecnica chiedendomi conferma che il tutto sia stato ripristinato, come è possibile affermare che non ho diritto al rimborso in quanto si verifica traffico sulla mia linea? Io pago 90€ a bimestre con un contratto Flat per avere la linea ADSL funzionante 24 ore su 24 e non a discrezione di Telecom o di un tecnico che abbia più o meno voglia di lavorare.

Se in un mese sono riuscito a navigare solo per due ore perché dovrei pagare per un mese?

chiedo gentilmente consigli per cercare di ottenere quanto penso mi spetti. Saluti

Emanuele, da Roma

Risposta:

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

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

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>