19 aprile 2012 0:00

Infostrada non riconosce i problemi tecnici della loro linea

Gentile Aduc, purtroppo da buon pagatore mi trovo in una situazione che mi sta causando molto disagio. Circa un anno fa ho fatto un abbonamento Adsl Infostrada con annesso router in comodato d'uso.

Subito sono iniziati i problemi, linea assente o lenta, o presente a tratti ma lenta. Ho telefonato ai rispettivi tecnici, i quali mi comunicavano che da casa mia alla centrale internet vi erano 3.5 km e che non potevo mai navigare a 8 mega.

Inutile dirvi che da lì è iniziato il mio calvario, con molte telefonate ai tecnici del call center e molti interventi fatti, ma il problema della connessione non si risolveva. Premetto che ho sempre puntualmente pagato le fatture.

A fine 2011 tocchiamo il picco: linea totalmente andata, niente più internet. Così, stanco, richiamo il call center e gli stessi ormai consapevoli dei miei problemi e forse stanchi di sentirmi, mi suggeriscono di disdire la linea, dato che essendo un problema di natura tecnica e fisica risultava irrisolvibile. Contestualmente mi raccomandano di scrivere nella disdetta che il problema è di natura tecnica.

Così, rispedisco indietro il router dato che non avendo linea non mi era più utile, scrivo la bella lettera di disdetta facendo un resoconto dei problemi subiti e non irrisolti e, consapevole delle norme contrattuali, sottolineo che la mia disdetta è legata al problema tecnico come suggerito dall'operatore call center, onde evitare addebiti vari come invece previsti per chi vuole cambiare gestore.

A gennaio 2012 mi arriva la fattura del bimestre Dicembre/Gennaio, la quale come detto dal call center non l'ho pagata in attesa di avere risposta. Beh, a Marzo richiamo Infostrada, la quale mi comunica che la pratica era ancora in elaborazione e che addirittura si ipotizzava un rimborso delle fatture, dato che non ho usufruito del servizio previsto, ma piuttosto di disagi.

Agli inizi di questo mese circa ricevo la beffa: Infostrada mi manda la fattura con le spese di chiusura contratto per disdetta 65€ + le spese del router 33€ + costo router mensile 3.59€ + canone Adsl relativo al periodo 11/12/2011 al 21/01/2012 7.53€.

Per l'ennesima richiamo Infostrada, chiedendo come mai mi stavano addebitando le spese sopracitate, visto che la mia disdetta è stata avanzata su consiglio del loro call center, dato che si trattava di problemi tecnici riconosciuti dai tecnici stessi. Gli stessi mi dicono che la le spese di chiusura ecc. si pagano sempre e comunque.

Ieri mi arriva una lettera minatoria ove richiedono il pagamento della fattura del bimestre Dicembre/Gennaio oltre la fattura di chiusura contratto ecc., e se non provvedo a pagare provvederanno per vie legali.

Chiedo a voi cosa fare, dato che è evidente che Infostrada non ha riconosciuto il problema tecnico e ritiene che la mia disdetta quindi non sia stata fatta per problemi tecnici. Saluti, grazie.

In allegato la mia 1° lettera.

Franco, da Bagheria (PA)

Risposta:

si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php, chiedendo il rimborso delle mensilità di cui non ha potuto usufruire per loro inadempimento (problemi tecnici), l'emissione di nota di credito per le fatture emesse, nonché il risarcimento dei danni sofferti e da lei quantificati.

Per il prosieguo, legga qui:

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

Faccia anche una denuncia alla Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni:

<http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=200>