

17 maggio 2012 0:00

Distacco telefono e adsl

Vi prego leggere l'allegato documento.

La lettera di cui sotto, è stata spedita (almeno 10 volte) via fax ai numeri riportati negli indirizzi. Non abbiamo ottenuto nessuna risposta in merito, anzi abbiamo ricevuto una raccomandata A.R. con minacce di risoluzione del contratto e avvio di procedure giudiziali per il recupero di quanto dovuto.

In tale lettera, danno solo la casella postale 218 di Asti, non danno un numero telefonico e/o di fax ove poter chiamare, un indirizzo di posta elettronica e tantomeno la PEC (Non dovrebbe essere obbligatoria? A noi, come srl, l'hanno imposta dallo scorso novembre).

Possiamo essere trattati così? Cosa consigliate di fare?

In attesa Vi ringraziamo e salutiamo.

Spett/le TELECOM Italia

Servizio Clienti Business

FAX 800 000 191

Spett/le AGCOM

Centro Direzionale Isola B5

80143 NAPOLI

Fax 081 7507616

OGGETTO: Ingiusta sospensione servizio.

La fattura n°..... a nostro giudizio presenta delle anomalie, ossia, ci addebitate €52,95 per traffico urbano su telefoni fissi nazionali, che noi non dobbiamo pagare, in quanto abbiamo un contratto forfettario omnicomprendente di tali telefonate e navigazione internet. Facendo presente ciò, e sollecitando più volte la definizione della questione, l'operatrice al 191 ci disse che non appena definita la questione, saremmo stati invitati a pagare, comunicandoci le modalità telefonicamente; a tale scopo, onde evitare di non trovarci in ufficio, abbiamo fornito un primo numero di telefono mobile, e durante uno dei nostri solleciti, fornimmo un secondo numero di telefono mobile. Di telefonate e/o altro nemmeno l'ombra. A dimostrazione della nostra onestà, stima e rispetto dei nostri impegni, la fattura....., successiva a quella in correzione, sebbene presentasse lo stesso errore, è stata regolarmente pagata, con il fine di regolarizzare il tutto e recuperare quanto non dovuto (€17,11) in un secondo tempo.

Ora, dall'inizio della settimana scorsa, ci avete tolto la possibilità di utilizzare i servizi che ci dovete per contratto. Richiamando al 191, ci è stato detto che la precedente fattura è stata ritenuta normale e che noi siamo stati invitati a pagare, e abbiamo ignorato detto invito, cosa non vera, per cui avete troncato il servizio.

A Vs. dire il nostro reclamo, risulterebbe infondato, in quanto il 7/10/2011 avremmo chiesto la modifica del precedente contratto, più vantaggioso per noi, trasformandolo in quello attuale, più oneroso per noi. Ciò, ci risulta fuori da ogni logica e buon senso, in quanto siamo delle persone normali e solo dei fessi o degli autolesionisti si comporterebbero in siffatto modo anomalo. Chiedendo una copia del contratto, ci è stato detto che il contratto è fonetico e che comunque è stato registrato per cui, senza onere alcuno per noi, se è vostro dovere, vi chiediamo una copia di tale registrazione. Ad ogni modo, Vi invitiamo a ripristinare il servizio, in quanto non riteniamo che in un Paese civile ci si possa fare giustizia da soli; si continua ad erogare il servizio comunque, e poi, ci si rivolge alle autorità competenti per redimere la questione e ottenere il dovuto, qualora non si risolvesse bonariamente fra le parti. I servizi telefonici, non sono un bene di lusso e voluttuario, ma con gli adempimenti legali esistenti (firma elettronica digitale, trasmissione periodica di documenti fiscali, imposizione legale della Posta elettronica Certificata), sono diventati servizi primari ed essenziali e quindi non penso che possano essere, così facilmente, arbitrariamente e ingiustamente sospesi e/o negati. Per cui tale Vostra azione potrebbe essere produttrice di seri danni, nei nostri confronti, al cui risarcimento non penso saremmo propensi a rinunciare.

Berardino, da Morano Calabro (CS)

Risposta:

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

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.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>