

10 agosto 2015 0:00

Guasto non risolto Telecom Italia

Buona sera, vi scrivo per avere un consiglio su una vicenda che ormai va avanti da 3 mesi senza risoluzione. Giorno 18 Maggio 2015 ho aperto segnalazione al 187 su un guasto su linea ADSI, trascorsi 2 giorni senza risultati, ho inviato il primo fax di sollecito. Verso la fine di Maggio, una squadra della Sirti incaricata da Telecom, ha sostituito una tratta del cavo, da quel momento siamo passati da 0 a circa 800kb. Da allora in poi, la situazione non è cambiata, ho mandato svariati reclami via fax, sono saliti diversi tecnici proponendo soluzioni differenti, ma nulla. Due giorni fa richiamo il 187, l'operatore mi dice che stranamente il guasto risulta essere stato chiuso come risolto, non capendo il perché, mi dice che mi avrebbe fatto richiamare, ovviamente chiamata che non è mai arrivata. Oggi in data 9 Agosto 2015, richiamo il 187 e mi conferma che la segnalazione risulta chiusa e pertanto mi dice che può solo riaprire una nuova. Ora mi chiedo: ho chiesto il rimborso e non mi è stato dato, pertanto ho pagato un servizio senza usufruirne, ho mandato la denuncia compilando il mod.D all'autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni senza avere risposta, ho mandato reclamo alla Corecom senza esito, Telecom arbitrariamente chiude una pratica senza risolvere il problema ed io che ho la necessità della linea ADSI per motivi di lavoro è da tre mesi che sono in questa situazione. Non posso cambiare gestore perché il problema, a detta del tecnico, è sull'ultimo miglio, pertanto sempre Telecom può risolverlo, non posso sfruttare una linea mobile perché la zona non è scoperta, scrivo e non mi danno retta, chiamo e non sanno cosa dirmi, ma insomma cosa devo fare, a chi mi devo rivolgere per avere ripristinato quello che avevo prima del 18 Maggio? Mi sento avvilito, del rimborso non mi frega nulla, ma la linea è importante per il mio lavoro visto che l'azienda non ha sede sul territorio dove vivo. Mi hanno riaperto una nuova segnalazione, e tutte quello che ho fatto per tre mesi???, fax, reclami, telefonate??? Ditemi voi perché io non so più chi rivolgermi, non posso cambiare operatore e sono costretto a restare in Telecom PAGANDO un servizio che non ho!!!! Voi come la chiamate questa?!?!?

Grazie

Fabio, da Messina (ME)

Risposta:

dovrebbe passare a metodi più formali di contestazione, pretendendo anche i danni per il loro mancato rispetto degli impegni contrattuali. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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

Per il prosieguo, legga qui:

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

Qui le norme di riferimento: http://sostonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php