

1 ottobre 2015 0:00

Distacco linea Telecom senza motivi

Buongiorno,

vi chiedo aiuto sulla mia storia, in particolar modo per capire come muovermi visto che sono disarmato e incredulo per quanto mi sta succedendo. A febbraio 2015, attivo un contratto con Telecom "TuttoFibra" a 29 euro al mese per i primi 6 mesi che poi diventerà 44,90 a prezzo pieno, stipulando il contratto tramite operatore con registrazione telefonica. Visto che volevo essere certo di godere di questo prezzo, ho ribadito più volte all'operatore l'esattezza degli importi e quest'ultimo al telefono mi ha assicurato sul prezzo, affermando che se durante la registrazione non fosse riportato esattamente quanto presente nell'offerta, potevo riagganciare o rispondere di no all'offerta stessa. Ebbene da allora le fatture mi sono sempre arrivate sbagliate, dapprima a 39 euro mese (6 mesi) per poi passare a 55 euro

attuali! Ho inviato decine di reclami (via TELEFONO, FAX, PEC, RACCOMANDATA, CANALE ON LINE) per poi seguire la vs. procedura inviando LETTERA DI MESSA IN MORA con raccomandata A/R, che ho girato anche alla vs. attenzione. Da febbraio (data attivazione della linea) a luglio) non ho MAI ricevuto una risposta, nonostante quanto appena riportato. Decido di andare oltre, seguendo la vs. guida, e di procedere tramite conciliazione e quindi con il CORECOM regione Emilia Romagna (sono ancora in attesa della data dell'udienza) e contestualmente di interrompere il pagamento delle fatture (da Corecom mi dicono che ora sarebbe illegittimo staccare la linea, e in ogni caso di avvalermi del modulo GU5 se questo accadesse). A inizio settembre mi arriva una comunicazione via canale on-line: se entro il 15 c.m. non saldo le 2 fatture in evase mi verrà distaccata la linea. Io, per non averi disagi ulteriori, decido di saldare ugualmente le fatture errate (ho anche chiesto al Corecom che mi ha risposto che in ogni caso se in udienza avessi avuto ragione, i soldi versati in eccesso mi sarebbero stati restituiti) per cui la mia situazione risulta perfettamente in regola. Ieri sera 24/09/15, senza preavviso alcuno, telefono e internet non funzionano più: chiamo il 187 che mi riferisce che la mia linea è cessata. Chiedo lumi a riguardo, e mi viene riferito che anche a loro risulta tutto pagato, ma che la linea è stata cessata e non ci si può fare nulla. Io sono frustrato e disarmato: ora sono senza linea con mia madre che vive da sola ed è anziana, abituata a chiamarmi al fisso che ora non funziona più (oltre ai danni del mancato utilizzo di Internet). Tutte le strade intraprese si sono dimostrate vane e chiamare il 187 è assolutamente inutile. Oggi ho girato al Corecom il modulo GU5 (richiesta di riattivazione linea visto il distacco illegittimo) ma la morale è che sono senza servizi, pur avendo ragione e avendo saldato una cifra più alta di quanto sottoscritto contrattualmente. Spero che qualcuno possa aiutarmi. Grazie.

Francesco, da Forlì (FC)

Risposta:

lei ci chiede come muoversi ma osserviamo che tutto quello che poteva fare lo ha fatto, compresa, in ultimo, la richiesta di intervento in urgenza al Corecom. Non le resta che affidarsi a loro e aspettare anche l'incontro di conciliazione per fare il punto su tutta la situazione e chiedere il risarcimento del danno. Tenga conto che per quanto riguarda la contestazione degli importi che non rispettano il piano tariffario del contratto sottoscritto è quest'ultimo che fa fede più che quello che viene detto a voce al telefono. Va visto semmai quale contratto risultava attivato (e quindi se puntare sull'inadempimento o sull'attivazione non richiesta).