

11 ottobre 2015 0:00

L'odissea continua: Telecom, Corecom... e poi?

Buonasera,

qualche giorno fa vi avevo scritto in merito al distacco di linea di Telecom, giunto senza motivo (visto che le fatture sono sempre state pagate) e conseguente ai miei reclami per errata fatturazione.

Mi avete indicato in risposta che la strada che sto percorrendo (mi sono rivolto al Corecom) è giusta ma attualmente mi ritrovo a ricevere disservizio anche dal Corecom stesso (e ripeto che sono senza linea, telefono e ho già perso diverse chiamate di lavoro).

Per la precisione, in data 24/09 ho comunicato (tramite PEC) con modulo GU5 al corecom il distacco della linea di telecom...nessuna risposta. In data 29 sollecito: nessuna risposta. In data 30/09 dal call center mi passano un ufficio Corecom che mi comunica che la mia pratica era stata smarrita (via PEC?!?) e solo in quella data avrebbero inoltrato richiesta a telecom. In data 06/09, non ricevendo ancora risposta richiamo l'ufficio Corecom che si scusa nuovamente e mi dice che avrebbe girato subito la pratica a Telecom. Ora ci vorranno almeno altri 10 giorni per cui il mio disagio si protrarrà ancora.. oltre alle spese che sto sostenendo per ovviare al problema (colloqui di lavoro saltati, sim dati attivate, contratti telefonici cellulare). Questa vicenda mi ha distrutto: ora mi sembra di lottare contro Corecom anzichè contro Telecom (con cui avevo lottato prima): l'interlocutore cambia ma il risultato è il medesimo: sono disarmato.

Un cliente a pezzi

Francesco, da Forlì (FC)

Risposta:

la lettera precedente che dice di averci inviato e per la quale le abbiamo dato un consiglio, probabilmente l'ha inviata con un'altra mail, perché non la troviamo. Comunque, per quanto le sta accadendo le consigliamo di fare una segnalazione, con richiesta di intervento alla AGCOM: <http://www.agcom.it/299>