

2 dicembre 2015 0:00

wind/infostrada cerca di estorcere denaro

Buongiorno, vorrei un consiglio su come muovermi con l'azienda Wind/Infostrada per il seguente problema: A novembre 2014 circa apro un ufficio e faccio la richiesta di allaccio per telefono e adsl a Wind/Infostrada che qua a Bagheria aveva un'offerta migliore di altri. Un paio di giorni dopo l'attivazione telefono per lamentare un funzionamento lento della linea adsl, al punto che nel pomeriggio è impossibile usarla, diventando vano anche il tentativo di down-loadare un semplice driver, cosa che per un tecnico informatico come me diventa un serio problema, mi vedo costretto ad usare il cellulare con conseguenti costi di collegamento. All'inizio mi viene risposto di pazientare perché il router si deve "assestare". Telefono ogni settimana per notizie e, dai vari operatori quasi sempre extracomunitari che riescono a capire molto poco, ho risposte varie e talvolta improbabili e fantasiose, in ogni caso mi fanno resettare il router più volte, tentativi di ogni genere, danno la colpa prima al pc, poi ai cavi, addirittura alle condizioni atmosferiche fino a quando finalmente trovo un tipo che mi consiglia di usare il "misurainternet" che è ufficiale e darebbe una svolta (sono passati oltre 2 mesi). Uso e invio i risultati di misurainternet.it via email come da procedura, che dimostra che non sono un visionario (anche di questo mi hanno accusato). Dopo questo controllo le mie chiamate non si fermano più al call center ma vengono direzionate all'assistenza tecnica che, finalmente, mi spiega il perché di queste vicissitudini. In pratica tutti gli operatori telefonici lavoranti a Bagheria (Tiscali, infostrada etc) ad esclusione di Fastweb, passano dalle centraline Telecom perché non ne hanno di proprie. La Telecom vende servizi di varia categoria, con costi e prestazioni molto differenti e, per il servizio offertomi da Wind/Infostrada, in pratica usavano il peggior tipo di servizio Telecom che non aveva alcuna possibilità di raggiungere le prestazioni di quanto riportato nel contratto offerto dalla Wind/Infostrada, quindi tutte le richieste di pazientare e aspettare e tutte le promesse di futuri miglioramenti erano false, il servizio era scarso di nascita e scasso sarebbe rimasto, ecco il motivo del basso prezzo dell'offerta... si dispiacevano e mi consigliano di passare ad altro operatore o sospendere il servizio, in ogni caso non avrei avuto costi di recesso in quanto il contratto non veniva rispettato. Nel frattempo ho richiesto un adeguamento delle fatture rilasciate perché richiedevano il costo di un servizio che non ho mai ricevuto, la Wind/Infostrada non solo ha rifiutato la richiesta perché a loro non risultano mie telefonate di reclamo (incredibile e assurdo) ma mi hanno anche emesso una fattura per la risoluzione del contratto, nonostante esiste una email dove loro ammettono che la linea non rispecchia il contratto e che non possono risolvere. Cosa devo fare? Mi chiamano continuamente con minacce di ingiunzioni. Grazie
Fabio, da Bagheria (BA)

Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

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

nella quale, allegando tutte le comunicazioni intercorse circa il disservizio adsl, intima l'adeguamento della velocità del servizio.

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.

Tutto cio' indipendentemente dalla sua decisione di cambiare gestore.