

12 febbraio 2016 0:00

reclamo a telecom

buongiorno, dai primi di dicembre 2015 ogni 3/4 giorni l'ADSL smetteva di funzionare (di solito il venerdì) e 48 ore dopo averlo segnalato al 187 veniva ripristinata, dopo l'ennesima mia chiamata un'operatrice mi ha detto che la linea non funzionava perchè il mio modem era rotto, ne ho comprato uno nuovo della Telecom, ma l'ADSL non funzionava comunque, alla fine a Gennaio è stato scoperto un grosso guasto sulla linea ed ora navigo tranquillamente con il vecchio modem. Da dicembre 2015 sto cercando di ottenere da telecom almeno una risposta esaustiva che non sia quella prestampata pronta all'uso, ho chiesto almeno il rimborso del modem (che sono pronta a restituire), ho mandato 2 fax ed ho telefonato ripetutamente al 187, mi rispondono che i problemi non sono imputabili a Telecom, a chi sono imputabili dunque? Potete aiutarmi? invio copia risposta di Telecom. Grazie Rosanna, da Costarainera (IM)

Risposta:

per l'ADSL e' possibile ricorrere al CORECOM nei casi di disservizi, purché documentati secondo le procedure di controllo documentato della velocità. Tuttavia se lei ha prova del guasto Telecom citato, questo cioè che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r (citando anche l'ADUC per conoscenza, ma senza invio al ns indirizzo postale), ricordando l'accaduto e chiedendo eventualmente anche i danni:

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

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

http://sosonline.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.