

30 aprile 2016 0:00

Riattivazione e pagamento

Salve,

Giovedì 21 mi è stata sospesa la connessione a internet perché ho dimenticato di pagare la bolletta, il giorno stesso ho provveduto a saldare il pagamento ed ad inviare via email la copia della ricevuta chiamando il loro callcenter per velocizzare la procedura.

Mi era stato pronosticata la riattivazione entro 48 ma tutt'oggi la mia connessione è fuori servizio, il primo giorno lavorativo seguente (Martedì visto che il 25 è festa) chiamo nuovamente il call center dove mi viene detto che a loro la connessione risulta riattivata già da Venerdì 22, rispondo che la connessione non funziona e che ho già fatto tutte le verifiche del caso ed il problema è dalla loro parte, l'operatrice apre quindi un ticket e mi chiede se sia disposto a pagare "la chiamata" e le ore di lavoro per un eventuale intervento tecnico, rispondo di no e vengo congedato con la rassicurazione di una rapida risoluzione del problema.

Oggi, visto il persistere del problema, chiamo nuovamente il centralino ma l'unica risposta che riesco a ricevere è che per loro la connessione funziona, che il problema è nel mio impianto e che se non sono disposto a pagare l'intervento non possono fare niente.

Io con i computer ci lavoro e ho già fatto tutte le prove del caso, ho provato a collegare diverse macchine direttamente alla CPE dell'operatore (Antea srl con tecnologia Hyperlink), tramite router, ho cambiato cavo, ho verificato i dati di accesso con l'operatrice ed il problema non può che essere sulla CPE che è di proprietà dell'ISP. Come dovrei procedere? non credo di dover pagare l'intervento su attrezzature del gestore. Dovrei compilare il formulario per l'intervento urgente del corecom?

Grazie

Cordiali saluti

Stefano, da Vallarsa (TN)

Risposta:

crediamo di sì, ma deve prima formalizzare il guasto, magari facendo visionare l'impianto da un tecnico di fiducia. Questo quindi ciò che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni e sollecitando i dovuti indennizzi automatici:

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.