27 giugno 2016 0:00

ADSL bloccata per "presunta" e "evanescente" morosità.

Un paio di mesi fa chiedo io di mia iniziativa di passare in TIM con ADSL, voce, tre cellulari. Per accedere alla loro offerta rinuncio persino alla portabilità del numero fisso.
Dopo l'intervento del tecnico per sistemare la parte di rete fissa, ho avuto il problema che NON NAVIGAVO, anche se i parametri sembravano a posto.
L'assistenza tecnica mi disse: "lei non naviga perché è moroso e il suo IP è stato bloccato. Chiami in amministrazione".
Chiamo in amministrazione, dicono che non sono moroso (neanche la prima bolletta, avevano emesso!)
Il giorno dopo cambio i parametri di DNS sul modem e ricomincio a navigare. Forse il loro sistema di blocco non era così impermeabile?
Tre giorni fa, la mia ADSL smette nuovamente di funzionare.
Richiamo l'assistenza tecnica. "La connessione è tecnicamente a posto, lei non naviga perché è moroso. Chiami l'amministrazione"
Richiamo l'amministrazione, mi dicono: "lei non è moroso, la prima bolletta le scade tra un mese (non so neanche di quanto sia ndr.), la cosa riguarda l'assistenza tecnica".
Richiamo l'assistenza tecnica che stavolta mi dice che non risulta alcuna morosità, che la connessione tra me e loro è assolutamente a posto e deve esserci un "problema informatico", cioè da parte mia. Il problema da parte mia non c'è, visto che navigavo in allegria fino a tre giorni prima, che non c'è nessun parametro da cambiare (è tutto automatico) e che nessun parametro avevo cambiato.
Di fatto sono sconnesso da Internet, pago soldi per un servizio che non ricevo e Telecom Italia dice "noi stiamo a posto, veditela tu".
Sono arrabbiato e ho minacciato di rivolgermi ad una associazione di consumatori.
Pensate ci sia spazio per una azione?
ATTENZIONE: non cerco vendette, non cerco risarcimenti... vorrei soltanto che il servizio di assistenza... mi assistesse e vorrei usare il servizio che pago.
PS. non credo che questo messaggio sia la sede adatta per dettagli tecnici, che comunque sono assolutamente in grado di fornire.
Cristiano, da Roma

Risposta:
Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora on cui intima loro il rispettodel contratto e chiede gli indennizzi di legge per il disservizio che le stanno fornendo:
http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php
Qui gli indennizzi di legge: http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php
Per il prosieguo, legga qui:
http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php