

25 agosto 2016 0:00

DISSERVIZIO TELEFONICO

Buongiorno,

vi espongo la situazione:

Sono cliente Tiscali da diversi anni e recentemente sono passato da adsl a fibra (contratto rispedito firmato il 29/6 fatto circa 1 mese prima telefonicamente). Il 29/7 con sms mi si dice che è attivo e da allora inizia il disservizio (senza telefono e internet), ho aperto il guasto il giorno successivo.

Ora mi ritrovo a chiamare un giorno sì e uno no per sollecitare il problema ma non risolvono nulla. Cosa posso fare? Intraprendere la strada del rimborso per disservizio oltre ovviamente a non pagare il periodo, cambiare il gestore senza penali.. Ditemi un po' Ringrazio in anticipo

Giovanni, da Seriate (BG)

Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni, ed intimando la riattivazione entro 48 ore:

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, cui potrà anche chiedere un provvedimento urgente di ripristino del servizio:

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.