

24 settembre 2016 0:00

disservizio Tiscali

Con la presente descrivo quanto mi è successo con tiscali.

Ho un contratto tutto incluso ligh con tiscali adsl fino a 20 mega, ma come allegato dai test la velocità massima è stata 8,95 quando ho garantito più di 10 mega, questa è la prima cosa che contesto.

Tiscali mi ha risposto che più di quello non posso avere mi devo accontentare, quindi in teoria potrei sganciarmi senza penali sugli sconti fruiti x mancato servizio contrattuale.

Il problema maggiore a parte la velocità è il mancato servizio adsl che da marzo continua ad essere instabile; da marzo ad oggi ho fatto 8 chiamate di assistenza tecnica help desk tiscali, l'ultima risale a luglio il giorno 21 e si protrae fino ad oggi 19 settembre, infatti il giorno 1 settembre risollecitavo help desk tiscali per caduta repentina adsl, oggi 19 settembre ancora non funziona.

chiedo un vostro intervento grazie

Gianluca, da Pisa (PI)

Risposta:

non e' cosi' scontato come pensa il riconoscimento del diritto all'esenzione dei costi di disattivazione del servizio. Per la velocità di Internet deve procurarsi prima dei test ufficiali tramite il software Ne.Me.Sys, scaricabile dal sito dell'Agcom: verificata l'insufficienza del servizio, anche in merito alle interruzioni del segnale, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r 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.