22 gennaio 2017 0:00

Disservizi Operatore Telefonico

DESCRIZIONE DEI FATTI
Prima della scadenza del precedente contratto, con lo stesso operatore Tiscali, 28 aprile 2016, sempre a seguito dei continui disservizi/disconnessioni sulla linea, il 17/03/2016 a mezzo Fax preannunciai di ever deciso di passare ad altro operatore telefonico dopo la scadenza su indicata.
Dopo l'intervento di loro tecnici, fui contattato telefonicamente da una operatrice Tiscali molto gentile e garbata la quale mi assicurò che avrebbero provveduto a risolvere il disservizio lamentato riuscendo a convincermi al rinnovo del contratto.
Purtroppo contrariamente alle assicurazioni fattemi sulla risoluzione dei disservizi, i problemi continuarono a peggiorare infatti alle solite e continue disconnessioni con internet si aggiunse anche l'interruzione della linea telefonica, in pratica stavo pagando inutilmente un pessimo servizio, quindi a mezzo PEC del 22/09/2016 sollecitai Tiscali e per conoscenza l'AGCOM ad intervenire velocemente.
Anche in questa occasione, mentre sembrava avessero risolto il problema, il giorno 14 dicembre 2016 mi ritrovai nuovamente senza linea telefonica e dopo inutili tentativi di sollecito di intervento tecnico, il giorno 19/12/2016, non avendo ricevuta alcuna assistenza, inviai una nuova PEC a Tiscali e per conoscenza all'AGCOM comunicando il recesso dal contratto per le continue e ripetute inadempienze.
Dopo i miei numerosi tentativi di contatto (a pagamento) con il Servizio Tecnico, infatti a questa Società si può accedere gratuitamente solo da un numero di telefono legato a Loro, quindi nel mio caso in assenza di linea telefonica, tutti i tentativi di sollecito effettuati dal mio cellulare sono stati a mio carico, il giorno 30/12/2016 a mezzo PEC comunicai a Tiscali e per conoscenza all'AGCOM che ero ancora senza linea telefonica e vista la Loro indifferenza alle mie precedenti comunicazioni ed il perdurare del disservizio, Li invitai ad applicare quanto previsto dai regolamenti in materia di indennizzo per inadempienze contrattuali e/o disservizi.
La linea telefonica assente dal giorno 14/12/2016 mi è stata riattivata il giorno 03/01/2017 e dal giorno 13/01/2017 sono nuovamente senza linea telefonica
****
Chiesto passaggio a Tim in data 19/12/2016 e ad oggi non ancora attivato.
Intanto Tiscali ha inviata nuova fattura riferita al periodo Febbraio/Marzo 2017 con scadenza 26 gennaio prossimo, come mi devo comportare? devo pagarla?
Gradirei ricevere un Vostro consiglio su come difendermi da questi comportamenti. Tengo a chiarire che donerò tutto l'eventuale indennizzo alla Vostra associazione. In attesa di un cortese riscontro, porgo cordiali saluti
Giuseppe, da Boscoreale (NA)

Risposta:
no, non deve pagare, ma deve continuare la contestazione formale che ha gia' avviato con le varie pec, etc. Per il prosieguo, legga qui:
http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php
la contestazione formale prevede la sospensione degli importi in discussione.