

14 giugno 2017 0:00

## Richiesta rimborso Telecom e passaggio altro operatore

Buongiorno,

Vi ringrazio molto per la risposta al mio precedente quesito, approfitto per sottoporvene un altro, sempre relativo alla linea Telecom.

Insieme alla linea telefonica è compreso, oltre il servizio adsl (che recentemente ha smesso di funzionare pure esso), anche una sim mobile. E' possibile, visto il malfunzionamento ancora irrisolto della linea fissa, staccare le due linee e passare ad altro operatore mobile? Oppure dipende dal contratto?

Inoltre abbiamo inviato alla Telecom sia un fax che una PEC di richiesta storico segnalazioni, in quanto la prima segnalazione del guasto è stata effettuata a giugno 2015, due settimane dopo la sottoscrizione del contratto.

Quanto tempo è lecito attendere una risposta? 30 giorni?

Nel caso che il guasto (non ancora risolto, ed il problema è lo stesso del 2015, la linea di casa non permette di effettuare chiamate, quindi problema che è rimasto nascosto per molto tempo) si prolunghi ancora, quali opzioni abbiamo per chiedere un risarcimento a Telecom? Quali sono i costi nel caso decidessimo di appoggiarvi a voi?

Grazie per l'attenzione

Maria Rosaria, da Roma (RM)

### Risposta:

1) dipende dal contratto/i: se i servizi sono indipendenti, lei può migrare entrambi o solo uno di essi, perdendo tuttavia il diritto agli indennizzi o risarcimenti non formalmente e correttamente comunicati

2) almeno 40 gg

3)

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](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](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.

4) per ottenere il servizio di assistenza richiesto, ci indichi il servizio di che le interessa, gli estremi della controversia, la documentazione pertinente e i propri recapiti, compilando questa form:

<http://www.aduc.it/info/assistenza>