

28 giugno 2017 0:00

Fibra Infostrada

Salve, vi riporto la mia esperienza per chiederVi un chiarimento, essendo cliente ADSL infostrada da tempo, nel momento in cui verifico la possibilità di fare il passaggio alla Fibra Infostrada decido di farlo accollandomi un costo di cambio piano di eur 25 più un contributo attivazione fibra da eur 4,50 mensili per 24 rate (che mi dicono essere il costo del modem). Dopo qualche giorno mi viene spedito il nuovo modem, lo collego e dopo che si è conclusa la migrazione da tecnologia ADSL a Fibra eseguo subito uno speedtest che mi da risultati simili a quelli dell'adsl. A questo punto contatto il 155 che mi dice che avrei dovuto avere minimo 60 mega e che i 17 da me riscontrati non andavano bene per cui mi avrebbero mandato un tecnico per delle verifiche. Il tecnico TIM mi contatta dopo qualche giorno ed al telefono quando gli ho esposto il problema mi ha subito detto che quel tipo di tecnologia non era attivabile sulla mia abitazione (da notare come lo stesso sia attivabile sempre nella mia via ai civici pari e non ai dispari come nel mio caso... misteri TIM). A questo punto dopo varie telefonate intercorse invio anche la misurazione tramite Ne.me.sys ed una pec in cui chiedo di migrare ad altro operatore mantenendo il numero senza costi di disattivazione, e soprattutto senza dover pagare il costo del nuovo modem inviandomi per poter usufruire della tecnologia in fibra. Dopo qualche giorno non ricevendo risposta scritta alla mia pec ma solo una email (su indirizzo personale non pec) in cui mi invitavano genericamente a contattare il 155, provvedo a chiamarli ed ovviamente l'operatore non ne sapeva nulla ma dopo qualche ricerca mi ha detto che accoglievano la richiesta di cambio operatore senza costi, ma che avrei dovuto pagare comunque i costi del modem e del cambio piano, pertanto, vi chiedo come comportarmi in merito sono dovuti questi costi? posso chiedere che il modem se lo riprendano? Per la fattura emessa in cui sono indicati questi costi, in scadenza 1 luglio p.v., come mi regolo per il pagamento?

Grazie.

Raffaele, da Rho (MI)

Risposta:

in presenza di un adempimento contrattuale, come quello da lei esposto, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

http://sostonline.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://sostonline.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.