

22 settembre 2007 0:00

Tiscali e disservizi vari

Buongiorno. Vi propongo il "calvario" che ho subito in questi mesi di inadempienze da parte di Tiscali. La storia. Ho una 10 mega Flat da aprile 2007, dopo una settimana di perfetta connessione comincio a notare alcune disconnessioni della linea, convinto di un problema momentaneo non mi lamento. Passano settimane e dal log delle connessioni di Tiscali mi rendo conto che le disconnessioni sono aumentate di frequenza, sento il 130 e dopo vari consigli su come debba essere collegato il router (Pirelli Voip) alla presa telefonica, mi dicono che il problema per loro è risolto. Passano altre settimane ma il problema rimane, anzi peggiora. È luglio e gli mando una mail manifestando che le disconnessioni sono sempre maggiori, mi rispondono che verro' contattato dall'assistenza per risolvere il problema confortandomi che i giorni di disservizio saranno stornati dalla bolletta. Mi chiama l'assistenza ed aprono l'inconveniente, dopo pochi giorni mi contatta un tecnico e mi dice che hanno risolto il problema ma mi rendo conto dalla config del router che hanno abbassato la portante a 4 mega (e non mi ha mai detto nulla nessuno). Aime' le disconnessioni continuano senza che nulla sia cambiato. Fine di agosto arriva la bolletta 272,60 Euri (quadrimestrale?) chiamo il commerciale confidando sullo storno totale della bolletta, sorpresa, lo storno è di 19,30 Euri ossia i giorni che ho aperto e loro hanno chiuso gli inconvenienti? Manifesto subito telefonicamente che io gli inconvenienti li ho in pratica da sempre, ma il commerciale dice che devo chiamare l'assistenza e far certificare da loro i giorni effettivi di inadempienza, così faccio, dopo lunghe discussioni fanno una comunicazione al commerciale che effettivamente le disconnessioni in pratica ci sono da sempre. Richiamo il commerciale e mi dicono che hanno preso atto della cosa e la passano all'amministrativo, verro' ricontattato per sapere dello storno. Riprendo un po' di colore fiducioso, ma dopo due giorni ricevo un SMS dall'amministrativo il quale mi dice che hanno processato la mia pratica e lo storno sarà di 19,30 EURI????? Richiamo l'amministrativo (intanto comincio a compilare la disdetta) e chiedo spiegazioni, dall'altra parte l'operatrice mi dice che purtroppo possono stornare solo i giorni di apertura e chiusura inconvenienti, anche perché risulta che anche con le numerose disconnessioni che ho avuto c'è stato un notevole traffico dati (in pratica traffico nullo) rispondo molto semplicemente confermando che sto compilando la disdetta, attacco. Finisco di compilare la disdetta e mi chiama al cellulare un'altra tipa che mi dice che hanno rivalutato il mio caso e forfezzando mi stornano ben due mesi di voce e adsl pari a 79 Euri, non sono convinto e gli dico di mandarmi per mail quello che mi ha detto a voce, chiaramente le chiedo anche dell'adeguamento del profilo (forse illecito perché non mi hanno avvertito) a 4 mega, lei mi dice che a lei non le risulta, io ho una 10 mega flat?? mi dice di chiamare il commerciale e chiarire con loro la cosa. Chiamo il commerciale e espongo la problematica, il tipo constata che effettivamente c'è stato un downgrade a 4 mega e udite udite mi sento dire che se IO VOGLIO un abbassamento della portante devo aspettare la chiusura dell'anno di contratto e poi richiedere l'abbassamento (che ho già non da me richiesto) da lì il canone sarà addirittura più alto??????? Chiedo spiegazioni con gli occhi di fuori e al limite del collasso ma il tipo mi dice con molta pacatezza che purtroppo le procedure sono così???? Gli confermo la lettera di disdetta immediata con la promessa di non pagargli nulla. Confermo anche a voi che ho inviato la lettera di disdetta (Racc AR) dove manifesto anche le varie problematiche che ho avuto. Cosa mi aspetto ora da loro? Ho percorso la strada giusta? Grazie per qualsiasi eventuale consiglio Alessandro, da Roma

Risposta:

Fino a questo momento ci pare che si sia mosso bene. I vincoli di durata dei contratti telefonici, infatti, sono stati aboliti dal decreto Bersani-Bis, per cui adesso è possibile recedere dal contratto in qualunque momento dando un preavviso di 30 giorni (a meno che il suo contratto non rientrasse in un'offerta promozionale). A questo punto le consigliamo di pagare solo l'importo stabilito nel contratto (se a tariffa fissa) entro la scadenza della bolletta, e di inviare un'altra raccomandata ar di messa in mora (che avrà funzione di un nuovo reclamo), allegando copia del bollettino di pagamento, in cui concede loro un termine (15 giorni) per comunicarle l'esito del reclamo, scaduto il quale si recherà al Corecom della sua regione per chiedere il tentativo di conciliazione: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)