

2 febbraio 2008 0:00

Disservizi periodici ADSL Tiscali

Spett.le ADUC,

vi scrivo ormai disperato in merito a frequenti malfunzionamenti del servizio ADSL Tiscali. Si tratta di un abbonamento a costo fisso di circa 30 euro mensili. Con una frequenza media di circa 2 mesi improvvisamente il servizio ADSL non funziona per ore talvolta per giorni. Effettuo la segnalazione ripetutamente al numero 130 ma nulla da fare. Non ricevo neanche il riscontro via SSM sull'esito della segnalazione (come indicato dall'operatore automatico). Un tempo l'SMS arrivava; ora non più quasi che fossi stato segnalato come "il solito scocciatore che non merita attenzione".

Quando il guasto va via, dopo qualche tempo ricevo una e.mail che mi avvisa che il servizio tecnico non ha riscontrato alcun problema invitandomi, qualora l'inconveniente si ripresenti, a chiamare telefonicamente il servizio tecnico al numero 892.130 A PAGAMENTO (rif.<http://assistenza.tiscali.it/supportotelefonico/>). Infatti, contrariamente a quello che ci si aspetta, non è gratuito ma a pagamento (a me costerebbe da rete fissa 0,52 Euro al minuto).

Ho chiamato il servizio commerciale attraverso il 130 e mi è stato detto che il servizio tecnico è a pagamento anche se il guasto dipende dal sistema Tiscali (prima tale servizio era gratuito). Inoltre la gentile operatrice mi ha precisato che spesso l'origine del guasto è imputabile all'impianto del cliente. Non è così per quanto mi riguarda. Sono un ingegnere elettronico dottore di ricerca e so bene come verificare la funzionalità del mio impianto.

Concludendo, premesso che

- anche se la mia linea non è operativa comunque pago il canone mensile di circa 30 euro;
- il tipo di guasto produce un vantaggio a Tiscali in quanto non occupo banda, pago comunque l'abbonamento, eventualmente pago nel momento in telefono al servizio tecnico (10 minuti di conversazione equivalgono a circa il 20% del costo dell'abbonamento);
- stando a quanto indicato dal servizio commerciale il costo della telefonata non è addebitabile a Tiscali anche se il guasto dipende da loro. Posso tuttavia richiedere lo storno della quota di abbonamento relativa al periodo di inattività del servizio;
- un tecnico telecom che nel passato era stato chiamato dal servizio tecnico (da me contattato quando non costava) per verificare se la scheda adsl nella centrale telefonica avesse qualche difetto me ne ha dette di tutti i colori sull'operato di Tiscali (non posso riferire in questa sede);
- tale tecnico riscontro' il perfetto funzionamento della linea compreso il mio modem ADSL. Cio' premesso gli antichi romani dicevano: "CUI PRODEST". A chi giova tutto questo? Cosa posso fare considerando che gli altri operatori non sembrano godere di miglior fama?

Cordiali saluti

(PS. attualmente sono connesso ad internet tramite modem analogico a 56 k con abbonamento gratuito a Tiscali e pagamento a tempo).

Panfilo, da Spoltore (PE)

Risposta:

le consigliamo di intimare formalmente Tiscali ad eliminare ogni ostacolo che impedisce una fruizione ottimale del servizio, nonché a risarcirle il danno causato dalle continue interruzioni di linea (faccia presente che ha contattato un tecnico che ha accertato il perfetto funzionamento dei suoi apparati). Le stesse condizioni di contratto, ci par di capire, consentono di stornare il canone relativo al periodo di inattività del servizio. Chieda pertanto un rimborso, ed indichi dei termini (15 giorni) per adempiere; il tutto con raccomandata a/r di messa in mora:

clicca qui (http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

In caso di risposta negativa da parte del gestore alla messa in mora, si deve prima fare un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com della propria Regione: clicca qui

(http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm) (Nel caso in cui il Co.Re.Com non svolga questo servizio nella propria Regione, proporre il tentativo di conciliazione presso la Camera di commercio o in alternativa verificare se il giudice di pace accetta la domanda di conciliazione). Se il tentativo di conciliazione fallisce, o non viene esperito entro 30gg dalla data della richiesta, citare il gestore in giudizio direttamente presso il giudice di pace (recarsi personalmente presso la cancelleria del giudice e redigere oralmente la citazione). In questa sede si potranno richiedere sia la liberazione immediata della linea, sia tutti i danni del caso (spese raccomandate e fax, rotture di scatole, etc.).