

13 marzo 2008 0:00

Richiesta informazioni n. verde Acea Acqua

Spett.le Aduc,

volevo segnalarvi il completo disservizio del N. verde Acea Acqua, in quanto il giorno 10/03/2008 cercando di prendere la linea (15 min di attesa) per chiedere informazioni relativi ad una bolletta, la prima operatrice inoltrava la chiamata presso un altro numero, il quale risultava libero per alcuni secondi, dopo che immancabilmente cadeva la linea. Richiamo una seconda volta, aspettando nuovamente per altri 15 min., al che mi risponde un secondo operatore al quale con toni comunque pacati gli esplicito la seguente frase:

" é possibile che per avere delle informazioni o un servizio, da parte vostra, non bisogna ricorrere ad una denuncia presso le autorità competenti ?". In un primo momento l'operatore mi ha rivolto la parola, ascoltando momentaneamente le mie rimostranze, dopo di che anche questo ha riagganciato il telefono. Totale più di mezz'ora di tempo per non aver ottenuto nulla.

Allo stesso modo neanche una settimana fa, provando a chiamare lo stesso N. verde per quanto riguarda il settore, elettrico, ho atteso più di 20 min. senza riuscire a prendere la linea per parlare con un operatore.

Grazie.

Cesare, da Roma (RM)

Risposta:

non c'e' nessuna legge che vieta la totale assenza di professionalita' dei call center. Puo' solo fare tesoro dell'esperienza, segnalare il tutto alla sua amministrazione locale, e fare le sue richieste sempre con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)