

3 gennaio 2009 0:00

Senza telefono fisso da 8 mesi palleggiato tra Vodafone e Telecom

Sono un medico del territorio e vostra affezionata lettrice da tanti anni; vi scrivo per segnalare la storia di un mio paziente poiche' e' emblematica di quanto le compagnie telefoniche siano sollecite a contattare -e talvolta a molestare- gli utenti per vendergli i loro prodotti (investendo in pubblicita' e marketing) e quanto non siano altrettanto sollecite nel farsi carico dei problemi degli stessi utenti una volta divenuti clienti.

Vi riassumo brevemente le fasi della storia:

- a MAGGIO 2008 ha ricevuto una proposta telefonica da vodafone (Vodafone casa) inerente la possibilità di trasferire alla loro compagnia la sua utenza di rete fissa fino ad allora di Telecom Italia (la linea telefonica captata era di tipo business in quanto relativa alla sua attività di artigiano).

- il poveretto si e' limitato ad ascoltare tale proposta, salutato e staccato la comunicazione.

- Dopo pochi giorni ha ricevuto da un'agenzia autorizzata dalla Vodafone (tale "COMDATA SPA, VIA LEARCO GUERRA 5, 14100 ASTI) un pacco contenente un nuovo apparecchio con relativa scheda telefonica ed ha scoperto che la la vodafone aveva provveduto automaticamente ed autonomamente a fargli disattivare la linea dalla telecom captando la linea interessata.

- Allarmato ha contattato Vodafone che -rassicuratolo-, gli consigliava semplicemente di RISPEDIRE il pacco al mittente allegando un modulo di diritto di recesso e che tutto sarebbe stato ripristinato in pochi giorni.

A tuttora -dal mese di maggio 2008-, nonostante ripetuti solleciti, richieste di informazioni, documentazione a Vodafone e Telecom, e' senza linea telefonica fissa con grave danno per la sua attività lavorativa.

Stando alle ultime informazioni pare che Telecom stia cercando di riattivare la linea ma che Vodafone non stia fornendo i dati necessari per procedere, quanto queste informazioni siano attendibili non saprei... dal momento che a settembre 2008 l'attesa prevista per la riattivazione era di 3 settimane; e ad oggi -14 dicembre 2008- nulla è accaduto.

Le due compagnie si stanno palleggiando le responsabilita'... ed utilizzano come palla il mio paziente, che e' in una sorta di girone dantesco.

Mi chiedo e vi chiedo:

1) c'e' una qualche possibilita' che la sua linea telefonica venga mai ripristinata?

2) qual e' l'atteggiamento da tenere quando riceviamo telefonate di offerte varie per non incappare in tranelli o in assenti per contratti mai stipulati?

3) se si verificano casi come quello che vi ho raccontato, qual e' il giusto referente a cui rivolgersi?

Vi ringrazio molto e mi complimento per l'ottimo servizio che svolgete -seppure con l'amarezza di dovermi rivolgere ad un associazione di consumatori per avere delle risposte che penso dovrebbero essere date dalle aziende-.

Silvia, da Cervasca (CN)

Risposta:

il consiglio primario e' partire dal presupposto che il tempo non gioca a favore della parte piu' debole, l'utente nella fattispecie. Se si aspetta che il gestore, alle prime avvisaglie di disorganizzazione e disfunzione (o anche di disonestà commerciale come nel caso del suo paziente) si ravveda e si riprenda... "campa cavallo che l'erba cresce", perche' e' proprio su queste situazioni che ci guadagnano. Purtroppo, ne prenda atto: e' cosi!! Tutti lo sanno, Autorita' comprese ma, siccome sono questi gestori che comandano anche dove dovrebbero essere sanzionati, la macchina e' cosi'!

Tutto questo per dirle che doveva muoversi prima. Ora non e' tardi, per fortuna, ma ha perso tempo prezioso. Il suo interlocutore e' Vodafone che ha deciso di appioppare un servizio non chiesto e quindi tutto deve essere ripristinato da questo gestore, anche pero' pagandole i danni che devono essere quantizzati al centesimo nella richiesta con diffida che dovra' inviare:

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php)