

16 settembre 2009 0:00

5 mesi di ritardo per attivazione nuova linea base Telecom Italia

Salve.

Alcuni giorni fa ho ricevuto da Telecom Italia la lettera allegata recante le motivazioni per la la ritardata attivazione della mia linea telefonica al 15/10/2009.

Alcuni giorni dopo ho però ricevuto un SMS con la nuova data del 15/2/2010.

A questo punto ho chiesto spiegazioni al 187: a loro risulta l'appuntamento del 15/2/2010 e mi hanno spiegato che il ritardo è dovuto alla necessità di eseguire un importante aggiornamento sulla rete per collegare il mio nuovo condominio. Mi hanno anche detto che dovrei ricevere una comunicazione dove potrebbero chiedermi un ulteriore contributo alle spese di connessione.

A questo punto mi chiedo:

- 1) Sarebbe lecita la richiesta di Telecom Italia di un contributo aggiuntivo per attivare la mia linea?
- 2) Le motivazioni indicate nella lettera di Telecom Italia sono sufficienti a giustificare un ritardo di 5 MESI nell'attivazione del servizio?
- 3) Quali sono gli strumenti a mia disposizione per sollecitare l'attivazione in tempi più ragionevoli? Lettera raccomandata o direttamente il tentativo di conciliazione presso il co.re.com. della Lombardia
- 4) Dove posso scaricare le condizioni di contratto con specificati i tempi di attivazione nelle mie condizioni?

Grazie mille.

Cordiali saluti

Mirco, da Lecco (LC)

Risposta:

i tempi ed i costi relativi all'attivazione di una nuova linea sono indicati nelle condizioni generali di abbonamento pubblicate nelle prime pagine dell'elenco telefonico. Riteniamo che vi sian un onere da parte di Telecom di provare i fatti a lei non imputabili, che la esonerano da responsabilità nel caso di ritardo nell'esecuzione del contratto, e nel suo caso specifico le motivazioni addotte dal gestore non ci sembrano sufficienti (su questo, veda le numerose delibere dell'Agcom, pubblicate sul sito dell'Authority, che riguardano casi analoghi al suo). Intimi nuovamente il gestore ad adempiere con lettera racc. a/r di messa in mora, chiedendo anche l'indennizzo previsto dal contratto:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

Se il gestore non adempie entro il termine da lei indicato, attivi il tentativo di conciliazione presso il Corecom regionale:

<http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=%20106>

ADUC TLC - <http://tlc.aduc.it/>