

8 ottobre 2009 0:00

Segnalazione telefonia

scrivo per segnalare un gravissimo fatto che riguarda, con responsabilità non meglio definite, sia Telecom che Vodafone. In data 23/02/2009 ho sottoscritto, in qualità di Legale Rappresentante della Ditta xxxx, un contratto Vodafone InOffice Internet e Telefono Tutto Flat. Vodafone avrebbe quindi richiesto a Telecom il trasferimento delle ns. linee fisse aziendali (telefono e fax). Qualche giorno dopo ho ricevuto da Vodafone la Station necessaria per l'attivazione del servizio. Successivamente due diversi tecnici sono venuti presso in ns. uffici per l'installazione ma entrambi, causa motivi tecnici non meglio precisati, non hanno potuto procedere con l'installazione. Ricordo poi di aver ricevuto una telefonata da Vodafone che mi confermava l'impossibilità di procedere con l'attivazione della linea ADSL. Non mi era stato chiarito quali sarebbero state le conseguenze!! e, in tutta onestà, non ci ho più pensato. Forse ho creduto che, stante il rifiuto di Telecom al trasferimento a Vodafone, le nostre linee sarebbero rimaste in carico a Telecom. Non ho inteso comunque che IO avrei dovuto fare qualcosa! Verso le ore 10:00 di lunedì 28/9 (dopo 7 mesi dalla stipula del contratto con Vodafone) le nostre linee telefono e fax vengono disattivate da Telecom. Contatto prima Telecom che mi dice che, come conseguenza della nostra richiesta di trasferimento, la linea era stata disattivata. Contatto poi sia il servizio clienti di Vodafone che il funzionario commerciale con il quale avevo sottoscritto il contratto che mi dicono che loro non hanno in carico la nostra linea! Ricontatto Telecom che mi conferma quanto già detto anzi, mi assicurano una volta di più che la linea è in carico a Vodafone e non a Telecom! Il 29/9/09 il funzionario di Vodafone, con il quale avevo sottoscritto il contratto, mi invia copia di una notifica di accantonamento datata 26/02/09 con la quale Vodafone comunica al venditore che non è possibile procedere con l'attivazione del servizio ADSL in quanto è pervenuto da Telecom un rifiuto definitivo! La nostra pratica era perciò, secondo la loro definizione, KO! In data 01/10/2009 ricevo un sms dal servizio 191 di Telecom che mi informa che, alla mia pratica, verrà dato riscontro entro il 21/10! In data 06/10/2009 ricevo ulteriore sms da Telecom che mi informa che, alla mia pratica, verrà dato riscontro non entro il 21/10 ma entro il 26/10! La mia azienda perciò si trova completamente isolata, con gravissimo disagio per tutti i nostri clienti, dal 28/09 e potrà rimanere tale sino al 26/10! Nel frattempo abbiamo inviato raccomandata AR sia a Telecom che Vodafone. Mi rammarico di non averlo fatto prima ma la situazione non era (e non è ancora) molto chiara con i due operatori che si scaricano a vicenda le responsabilità. Interpellato nuovamente il servizio clienti TC mi si conferma che il ritardo è attribuibile a Vodafone. NON so più a chi credere! Saluti.

Alberto, da Rubano

Risposta:

La ringraziamo della lettera che ci ha inviato e che pubblichiamo su Cara Aduc.