

9 ottobre 2009 0:00

Telecom: costi di attivazione di 1000 euro e poi l'Adsl non funziona

Vi invio, per conoscenza, la raccomandata di messa in mora che ho mandato a Telecom.

Grazie mille per i vostri suggerimenti! Vi terrò aggiornati sugli sviluppi.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Spett.le TELECOM ITALIA

Piazza degli Affari, 2

20123 – MILANO

e p.c. ADUC – Associazione Diritti Utenti e Consumatori

Via Cavour, 68

50129 - FIRENZE

Volterra, 01/10/2009

Oggetto : contestazione del servizio ADSL Alice 7 mega presso impianto telefonico n°xxxxxxx
sito xxxxxx Volterra (PI) intestato xxxxxxxxxx

Spettabile Telecom Italia,

con la presente si contesta il servizio di ADSL Alice 7 mega da voi fornito a partire dalla data di attivazione (16/05/2009) fino alla disdetta del servizio (30/09/2009).

Per poter usufruire di tale servizio è stato obbligatorio fare richiesta di una nuova linea telefonica che prevedeva un contributo di attivazione supplementare a fondo perduto pari a € 1.146,12 ed è stato garantito da parte Vostra, al momento di stipulare il contratto, il funzionamento della linea ADSL.

Tale servizio è stato invece ben al di sotto delle condizioni previste dal contratto, in quanto la connessione non è mai stata continua ma soggetta a interruzioni quotidiane e la velocità non ha mai superato 1,2 MB.

L'abbonamento di Alice 7 mega mi è stato regolarmente addebitato in fattura, nonostante le ripetute segnalazioni di guasto al call-center e la riduzione della velocità di connessione (inizialmente a 2 MB e infine addirittura a 800 KB) come vano tentativo di far funzionare il servizio di cui in oggetto. Inoltre l'invio di un fax di reclamo in data 06/06/2009 non ha ricevuto nessuna risposta, peraltro obbligatoria da parte Vostra.

Sono inoltre venuta a conoscenza del fatto che i cavi di collegamento tra la centrale di Volterra e la centralina periferica versano in pessime condizioni (presenza di coppie guaste in basso isolamento) e che l'installazione di una ulteriore centralina lungo la linea porterebbe ad un significativo miglioramento del servizio.

Dal 16/09/2009 la linea Adsl si è definitivamente interrotta ed un Vostro tecnico ha comunicato telefonicamente l'impossibilità di fornire il servizio presso la mia abitazione; in conseguenza a questo è stata richiesta la disdetta dell'abbonamento da Alice 7 Mega a partire dal 01/10/2009.

Visto che :

l'attivazione di una nuova linea telefonica si è resa necessaria non con lo scopo di avere il telefono fisso ma come unica via per poter usufruire del servizio ADSL, da Voi garantito in fase di trattative e al momento della conferma da parte mia;

il servizio di Alice 7 Mega mi è stato regolarmente addebitato nonostante il mancato rispetto del contratto;

il problema in oggetto potrebbe essere risolto tramite l'installazione da parte Vostra di una centralina periferica;

SI INTIMA

di provvedere al rimborso delle seguenti spese :

contributo spese totale di attivazione supplementare a fondo perduto di € 1.146,12;

costo per abbonamento ad Alice 7 Mega dal 30/03/2009 al 30/09/2009 (fatture n°xxxxx) e la prossima relativa al periodo agosto-settembre;

risarcimento del danno quantificabile in € 1.000,00.

Le intimazioni di cui sopra devono essere onorate entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente raccomandata, con l'avviso che in difetto si adiranno le vie legali, onde ottenere quanto richiesto nonché la rifusione del danno subito.

Distinti Saluti

Risposta:

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

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

Il libro Aduc su telefonia e Internet

http://tlc.aduc.it/documento/aduc+libreria+guida+sopravvivere+nel+mondo+della_6.php