

22 gennaio 2010 0:00

Mancata disattivazione servizio adsl Tele2

Salve,

vi scrivo per chiedervi un consiglio riguardo il seguente problema.

Ad ottobre del 2009 ho fatto una richiesta di migrazione dal servizio adsl di Tele2 a quello di Wind/Infostrada.

Per quanto riguarda il traffico voce ho Telecom e mi va più che bene.

Il 17/11/2009 Infostrada mi comunica che non può attivarmi il servizio adsl per motivi di natura tecnica indipendenti da loro, quindi chiudono la pratica.

Qui comincia l'odissea, a Tele2 non risulta questa cosa anzi sembra che la migrazione sia quasi conclusa!

Incominciano le estenuanti e innumerevoli telefonate al servizio clienti di Infostrada e Tele2.

Ho chiamato Infostrada per avere maggiori delucidazioni e per chiedere di inviare una comunicazione a Tele2 per avvisarli della mancata attivazione e l'esito negativo della migrazione.

Mi rispondono che loro non devono mandare alcuna comunicazione a Tele2 perchè la pratica è chiusa ed io con loro non ho più nessun tipo di rapporto contrattuale.

Poi chiamo il servizio clienti di Tele2 per cercare di capire come sbloccare questa situazione, ma ahimè mi viene sempre detto che loro hanno bisogno della comunicazione di Infostrada e non posso procedere alla disattivazione del servizio da me richiesto tramite raccomandata a/r del 26/11/2009.

Chiamo di nuovo Tele2 e parlo con l'ufficio disdetta, spiego di nuovo la situazione e ribadisco che la migrazione non è andata buon fine, e chiedo che venga saltata questa richiesta per poter procedere alla cancellazione del servizio.

L'operatore dell'ufficio disdetta mi dice che devo mandare un'altra raccomandata a/r e scrivere tutta la mia situazione specificando che la disattivazione deve avvenire non utilizzando il codice migrazione.

Invio la raccomandata il 04/12/2009, richiamo Tele2 e mi dicono che la ancora non è stata gestita....dopo vari solleciti telefonici la gestiscono dopo Natale!

Nel frattempo io dal 04/11/09 non ho segnale adsl e non riesco più a navigare in rete, nonostante ciò Tele2 continua a inviarmi i bollettini.

Ad oggi ancora sono in questa situazione, l'ufficio amministrativo mi ha fatto inviare per fax vari solleciti ma continuano a gestire male la richiesta perchè considerano sempre la migrazione che è ormai scaduta e chiusa. Disperata, il giorno 09/01/2010 ho inviato per raccomandata a/r il modulo D all'AGCOM di Napoli, la ricevuta di ritorno mi è arrivata.

Ora però non so quanto impiegano a gestire la denuncia di mancata disattivazione del servizio, per questo vi chiedo cosa devo fare....aspettare che intervengano? E soprattutto per quanto tempo? Riuscirò mai a risolvere questa situazione?

Grazie per la vostra disponibilità.

Emanuela, da Roma (RM)

Risposta:

con il modulo D si segnalano violazioni all'Authority, ma non segue un procedimento individuale:

<http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=%20200>

Occorre, invece, attivare il tentativo obbligatorio di conciliazione (se del caso, chiedendo anche un provvedimento d'urgenza per liberare la linea, formulario GU5):

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

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