

18 febbraio 2011 0:00

Disservizio telefonia H3G

Salve, in data 07/01/2011, a Catania, ho acquistato uno smartphone iphone 4 sottoscrivendo un abbonamento Top 400.

Ho utilizzato per la prima volta lo smartphone il giorno 26/01/2011 e da subito ho riscontrato il funzionamento corretto del dispositivo; ho riscontrato però un'anomalia per quanto riguarda il funzionamento della usim, in quanto mi permette di chiamare navigare e inviare sms senza alcun problema, mentre di ricevere telefonate ed sms solo da telefonia fissa e cellulari 3. Ad esempio i telefoni vodafone sentono il messaggio di servizio "il numero da lei selezionato è inesistente o al momento non disponibile".

Il giorno 27 ho chiamato il 133 e mi è stato detto che è un problema anomalo in quanto capita quando si effettua la portabilità del numero, mentre il 92130**** è stato attivato con un nuovo contratto. Mi è stato inoltre detto che entro il 02/02/2011 sarebbe stato risolto tale "problema di disallineamento dei database" poichè l'attivazione della scheda da parte del vostro sistema sicuramente non era andata a buon fine.

A questa chiamata, dopo aver aspettato per l'intera giornata del 02/02/2011, ho segnalato diverse volte il problema al 133. stanco di dover aspettare non so quanto (poichè secondo il servizio clienti: "non mi possono dare informazioni sul tempo necessario alla risoluzione del problema") stamane ho chiesto sempre al 133 di poter essere messo in contatto con il reparto tecnico o amministrativo, non riuscendoci...

Non so più cosa fare per poter usufruire dei servizi per cui pago... potete aiutarmi?

Alessio, da Trecastagni (CT)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

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

Per il prosieguo, legga qui:

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

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

Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.

<http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php>