

25 gennaio 2013 0:00

Distacco linea telefonica da BT Italia

A metà novembre arriva a mia madre un sollecito di pagamento di ben 6 mesi arretrati del traffico telefonico BT Italia. Sorpresa poiché esiste la domiciliazione bancaria mi reco in banca a controllare e qui è tutto a posto. Saldo il dovuto con bonifico (è l'unico modo per BT Italia) e indago scoprendo alla fine da una operatrice di call center che c'è stato un problema poiché BT ha cambiato piattaforma informatica perdendo dati dei clienti.

La fattura successiva è regolare non contiene nessuna comunicazione... ieri 20 gennaio scopro che non è possibile effettuare chiamate. Al numero BT Italia mi rispondono che hanno staccato la linea per il mancato pagamento dell'ultima fattura di ben €31 e che appena verrà saldato il debito riattiveranno la linea. In sostanza per un loro disguido e senza la benché minima comunicazione hanno staccato la linea telefonica. Ora viste così le cose non salderei il dovuto considerandolo come risarcimento danni e passerei ad altro operatore. Non è la forma corretta ma a questo

punto mi sembra l'unica risposta possibile visto il modo di agire della compagnia BT. Saluti
Anna, da Pordenone (PN)

Risposta:

si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php, chiedendo anche gli indennizzi automatici previsti per la sospensione indebita del servizio: http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonica+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php#Voce_13, oltre l'eventuale danno ulteriore.

Per il prosieguo, legga qui:

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