

30 gennaio 2015 0:00

dissevvizio adsl telecom

buongiorno, il 31/12/2014 inoltravo a Telecom una segnalazione guasto per la linea adsl malfunzionante (navigazione molto lenta a tratti impossibile), mi venivano indicate le solite 48 ore per la risoluzione del problema, trascorse le quali sollecitavo la riparazione non ancora avvenuta. mi veniva allora indicata la data del 8/01/2015 per la risoluzione, anche dopo tale data il "guasto" non è stato risolto. In data 12/01/2015 inviavo fax di reclamo chiedendo di provvedere, dopo tale data ho continuato a chiamare il 187 per avere informazioni. Unico risultato ottenuto una e-mail da parte di una Maria di Telecom italia che dice che stanno lavorando al problema. dopo ripetuti tentativi di avere almeno una previsione sono riuscito ad avere una data del 28/02/2015 per la risoluzione (solo verbale non in forma scritta). ho quindi chiesto al settore commerciale di sospendere la fatturazione perché non ritengo corretto pagare un servizio malfunzionante, mi è stato risposto che non è previsto, è previsto invece un rimborso di 5 euro al giorno fino ad un massimo di 100 euro, ma solo alla chiusura del guasto. Quindi io rischio di questo passo di pagare un servizio non funzionante per un importo superiore di quello che mi verrà rimborsato (forse). visto che alla data del 26/01/2013 siamo ancora in stallo, senza che nessuno di Telecom si sia fatto sentire, come posso procedere, considerando che la migrazione ad un altro operatore è impossibile essendo coperti solo da Telecom ? oggi l'adsl è indispensabile per molte cose (prenotare una visita, pagare bollette, ect.), ma non intendo neanche pagare un servizio che non usufruisco perché malfunzionante. ringrazio per il tempo che vorrete dedicarmi e distintamente saluto.
Domenico, da Mallare (SV)

Risposta:

il nostro consiglio è quello di diffidare Telecom da ripristinare immediatamente la linea.

Tale diffida può essere inviata tramite pec o raccomandata a/r, indirizzata alla sede legale.

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Lei ha diritto ad un equo indennizzo per ogni giorno di dissevvizio ma non ci risulta che il tetto sia di € 100.

Gli indennizzi, infatti, sono stati quantificati e previsti dall'Autorità con delibera n. 73/11/Cons.

Si rivolga al Corecom, sottoscrivendo il formulario UG5 e GU, al fine di ottenere il ripristino della linea entro tre giorni.

Se Telecom sarà inadempiente ad un ordine Corecom sarà chiamata a rispondere del Suo comportamento.

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