

9 gennaio 2002 0:00

Subject: Enormi problemi con l'attivazione di ADSL LIGHT di Infostrada

Infostrada e ADSL... incompetenza o sfortuna?

L'odissea della mia ADSL comincia il 9 ottobre 2001. Dopo una settimana di consultazione delle varie offerte, decido di sottoscrivere un abbonamento ADSL LIGHT di Infostrada, azienda da me ritenuta (all'epoca) abbastanza affidabile e credibile.

Il giorno stesso (9 ottobre) eseguo la richiesta via internet e circa una settimana dopo (16 ottobre) invio il fax con la liberatoria per l'installazione della linea aggiuntiva (sono possessore di una linea ISDN). Vengo a sapere che la richiesta e' stata accettata il 24 ottobre.

Fin qui tutto abbastanza nella norma. Gli operai installano la linea aggiuntiva i primi giorni di novembre e circa a meta' mese il mio modem ADSL mi comunica che la linea e' stata attivata in centrale. Comincio gia' a pregustare il collegamento a banda larga e always-on che di li' a pochi giorni mi sarebbe stato attivato... almeno cosi' pensavo io!!

Dopo ripetute telefonate al 155, nel periodo compreso tra il 10 novembre e i primi di dicembre, mi comunicano che l'attivazione non puo' avvenire perche' Telecom non ha ancora comunicato a Infostrada l'avvenuta attivazione della mia linea, e che avrei dovuto pazientare ancora un po' di giorni. Nel frattempo chiamo il 187, chiedendo a che punto e' l'attivazione della mia linea. Mi comunicano che e' stata attivata in centrale i primi giorni di novembre e che e' tutto a posto. Alla domanda diretta se questo fatto fosse stato comunicato a Infostrada mi rispondono affermativamente. Dopo 20 giorni (siamo intorno al 4-5 dicembre piu' o meno), non avendo ancora il tanto agognato collegamento a banda larga, richiamo il 155. Una signorina molto gentile del 155 mi comunica che qualche volta, alcune richieste di ADSL cadono nel "limbo" e potrebbero star ferme da qualche settimana a qualche mese. Ovviamente aggiunge anche che la colpa e' di Telecom che non ha comunicato lo stato della mia linea. Mi consiglia anche di recedere dal contratto... Cosa che faccio immediatamente, mandando fax e raccomandata (ricevuta da loro il 12 dicembre).

Decido anche di fare una prova: richiedere la sottoscrizione di un abbonamento a Virgilio TIN, per vedere se effettivamente la Telecom per qualche motivazione tecnica non comunica lo stato della mia linea ADSL. Risultato: dopo 7 giorni Virgilio mi comunica gentilmente che la mia linea ADSL risulta occupata da un'altro ISP e che non avrebbero potuto procedere all'attivazione. Tutto come mi aspettavo quindi, non e' Telecom il problema. Lascio passare le feste, e richiamo il 155 il 4 di gennaio. Una signorina molto gentile mi dice che NON posso recedere dal contratto perche' non e' stato ancora attivato. Sono sbigottito... Voglio recedere dal contratto perche' per qualche motivo ignoto non me lo vogliono attivare (dando la colpa a Telecom) e non posso farlo finche' non mi attivano la linea! MA STIAMO SCHERZANDO? La signorina molto gentile concorda con me sull'assurdita' della cosa ma piu' che dire alle sue colleghe dell'ADSL di sollecitare la Telecom a dare una risposta sullo stato della mia linea (tralascio ogni commento... io ho chiamato il 187 almeno 4 volte e tutte le volte mi hanno detto che la comunicazione era avvenuta...), non poteva fare. Dice di richiamare la settimana successiva.

Oggi, 9 gennaio 2002, esattamente TRE mesi dopo la mia richiesta, richiamo il 155, per sentirmi dire che devo aspettare, di richiamare la settimana prossima... Faccio notare alla non tanto simpatica signorina che sono 3 mesi che richiamo la settimana prossima... Un po' scocciata mi dice che le dispiace, e che devo richiamare la settimana prossima.....

Cosa posso fare???? Non c'e' un modo per fare in modo che liberino la mia linea ADSL, in modo che possa rivolgermi ad un altro operatore??

Aiutatemi

Risposta:

Occorrerebbe conoscere esattamente il contratto ed i vari passaggi.

Quello che possiamo dirle di fare adesso, come primo passo, e' di inviare una nuova raccomandata A/R, rilevando la loro inadempienza contrattuale, consistente nel non aver eseguito l'attivazione della linea in tempi tollerabili, e conseguentemente confermando la risoluzione del rapporto da parte sua per inadempienza della controparte, intimando di voler provvedere a liberare la linea entro 7gg., stante l'urgenza del caso, in modo da consentirle l'attivazione dell'Adsl con un nuovo gestore, ed avvisando che -in difetto- adira' le vie legali, chiedendo il rimborso per il danno subito a seguito di detta loro inadempienza.

Potra' susseguentemente rivolgersi al giudice di pace.

