

22 ottobre 2016 0:00

problemi con telecom

Buongiorno, espongo il nostro problema:

avevamo tre linee telefoniche telecom aziendali (una solo x chiamate 0332/601852, una con linea isdn 0332/601162, l'altra solo canone 0332/668501).

Ad ottobre 2015 riceviamo una telefonata da un'agenzia telecom che ci offre il servizio internet e traffico anche sulla linea 0332/668501 (pacchetto vantaggioso). Accettiamo telefonicamente, rendiamo il modem all'operatore clouditalia, tutto sembra procedere regolarmente, senonchè continua ad arrivare la fattura di Clouditalia per le chiamate. Il 23/02/16 finalmente risponde un operatore più preparato di altri e ci dice che l'agenzia ci ha proposto un contratto SBAGLIATO e ci suggerisce di fare un fax e raccomandata pec a Telecom come vi allego. Il 25/03/16 riceviamo nuovamente una fattura da Clouditalia e riscriviamo sempre via pec. Il 30/03/16 non ricevendo alcuna risposta riscriviamo sempre via pec (l'allegato riporta tutte e tre le raccomandate pec). Con nostra sorpresa a maggio riceviamo una lettera via posta ordinaria che ci dice che per risolvere il problema dobbiamo semplicemente procedere come avevamo già fatto il 23/02/16 su suggerimento dell'operatore...

A questo punto, per disperazione, ci siamo rivolti ad un altro gestore (Eolo) e ci siamo staccati da Telecom non pagando più le fatture (solo sulla linea 0332/668501). A sorpresa l'ultima fattura che ci arriva riporta anche l'addebito di 100,00 € per cessazione anticipata... Adesso minacciano di riaddebitare quanto secondo loro dovuto sulla linea della linea 0332/668501 sulla linea 0332/601852 senza nemmeno parlare di rimborsi delle chiamate che da ottobre pagavamo a due operatori per loro inefficienza. Ci piacerebbe staccarci completamente ma abbiamo scoperto che ci hanno cambiato anche i contratti delle altre due linee da ottobre quando c'è stata la telefonata con l'agenzia, quindi dovremmo pagare penali per 200,00 € (100,00 a linea). Come posso fare? In questo modo temiamo che ci stacchino le altre due linee (che stiamo regolarmente pagando) e aziendaliamente non possiamo permetterglielo. Posso diffidarli dal riaddebitare l'importo sull'altra linea?

Attendiamo vs. suggerimenti in merito e restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti e invio documentazione.

Cordiali saluti.

Marina, da Laveno Mombello (VA)

Risposta:

non siamo certi che il nuovo gestore sia immune da responsabilita' nella vicenda che tuttavia non ci appare del tutto chiara; egli infatti, incaricato della migrazione dei servizi in dotazione, deve provvedere ad ogni adempimento tecnico e contrattuale per lo svincolo tra il vecchio gestore e l'utente. Le consigliamo, nel dubbio, che si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di diffida:

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

indirizzata ad entrambi gli operatori intimando solidalmente l'adempimento dei rispettivi obblighi di legge, concordando che dei due sarà l'unica controparte dell'utenza.

Per il prosieguo, legga qui:

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