

23 febbraio 2002 0:00

Tipo_Form - CONSIGLI

RICHIESTA - Gentile redazione, vorrei segnalare (so che non sono l'unico) lo scandaloso comportamento di Infostrada in materia di fornitura del servizio Adsl. Nelle loro pubblicita' e nel loro sito promettono velocita' elevatissime (naturalmente non mi aspettavo cio'), ma adesso per ingordigia si sono rimpinzati di utenti che devono condividere la stessa banda, e la connessione ad internet e' diventata un VERO INCUBO (infatti a fine Luglio ed Agosto andava velocissimo, poi da Settembre e' cominciata la tragedia). Difficile connettersi, impossibile navigare, snervante controllare la posta...l'elenco potrebbe continuare per pagine intere. Sto seriamente rimpiangendo i tempi del vecchio modem a 33.6k.

Cio' che da ancor piu' fastidio e' che continuano a dire che ci sono problemi tecnici, e che non sono in grado di risolverli.

Una delle decine di volte che ho chiamato il Numero Verde 800990100 mi sono sentito rispondere che, non essendo loro in grado di risolvere il problema, non mi restava altro da fare se non disdire anticipatamente il contratto. Contratto che pero' dice:

-che devo comunque pagare l'intero anno

-che probabilmente (non e' chiaro) dovro' anche pagare i costi della Attivazione (non sono riuscito a trovare ora l'importo sul loro sito, ma se non erro intorno ai? 150-180) che era gratuita fino a Giugno (poi l'hanno prorogata ad Agosto, poi a Dicembre, poi a Febbraio, adesso a Marzo...insomma con questo trucchetto stanno attirando sempre piu' gente, ignara di quello che li aspetta!)

-che non sono responsabili (poiche' nel contratto Libero Light non e' prevista una banda minima garantita) se c'e' affollamento sulle linee (quindi anche sulle loro linee!!!) - questo significa, ed e' esattamente quello che stanno facendo, che sono liberissimi (non a caso si chiama Libero) di continuare a riempirsi di utenti, strafregandosene se ovviamente non rimane piu' uno straccio di banda da condividere.

E questi sono solo i problemi legati all'affollamento di utenti Libero Light; poi ci sono i ripetuti guasti sulle linee, per cui ho chiesto un rimborso per i periodi di servizio (servizio?) non goduto; non mi hanno confermato se potro' ricevere questo rimborso... "richiami tra una ventina di giorni, e forse le sapremo dire qualcosa in piu'..." - questo per un guasto dello scorso Ottobre che si e' protratto fino a meta' Novembre, ed adesso siamo a fine Febbraio e loro "non sanno..." E per i guasti di Gennaio e di Febbraio quando mi sapranno dire qualcosa?

E poi l'incompetenza di gran parte dello staff tecnico: 5 risposte diverse da 5 diversi operatori sui settaggi del mio computer (in ralta' avro' parlato con una trentina di loro, e tutti concordavano sul fatto che risulta anche a loro che navigo, quando riesco a connettermi, lentissimo...)

E' stata anche rifiutata la mia proposta di passare alla configurazione piu' alta e piu' costosa con una banda minima garantita, la Premium, naturalmente pagando la differenza. Devo prima disdire quella che ho, rimetterci dei soldi, aspettare uno o due mesi, e poi fare un nuovo contratto-capestro per un anno!

Ed io devo pagare? 49.50 (95.845 Lire) al mese per auto infliggermi questa punizione? Sono io che dovrei chiedergli dei soldi per tutto lo stress che mi stanno procurando!

Sarebbe bello se ne parlaste durante la vostra trasmissione, se non erro c'e' una legge che punisce la pubblicita' menzognera, e loro promettono velocita' e servizi che assolutamente non vogliono o non sono in grado di fornire. Cosa mi consigliate di fare?

Grazie per il tempo che mi avete dedicato.

Risposta:

Quello che puo' fare e' contestare il malfunzionamento generalmente inteso, non tanto l'eventuale banda minima: infatti, non essendo questa indicata in contratto, cio' che rileva e' se vi sia o meno un malfunzionamento che non consenta il servizio secondo norme di ordinaria efficienza e funzionalita'.

Si suggerisce di voler pertanto inviare una raccomandata A/R, rilevando l'inadempienza ed il conseguente danno subito a seguito di detta loro violazione contrattuale, dettando il termine di 15gg. entro cui provvedere al rimborso ed avvisando che -in difetto- adira' le vie legali.

Potra' successivamente rivolgersi al giudice di pace -iniziando con una conciliazione.