

22 marzo 2002 0:00

Subject: Problemi di utenza telefonica

Desidero ricevere un parere qualificato riguardo al mio problema insorto con la ditta @dria.com s.r.l. in merito ad un contratto di utenza telefonica di tipo residenziale.

Premetto che sin dalla prima fatturazione dopo la stipulazione del contratto mi e' stata automaticamente recapitata la distinta delle chiamate.

Da alcuni mesi non mi viene piu' recapitata la distinta cartacea delle chiamate insieme alla bolletta. Infatti la posso richiedere pagando oppure posso controllare i miei consumi su Internet.

Naturalmente le mie richieste di avere la distinta gratis sono state vane.

Purtroppo non conosco il preciso riferimento normativo, ma ho saputo che, nel caso in cui l'utente non abbia presso di se' il "contatore" (come accade invece per l'energia elettrica) ha comunque il diritto di ricevere comunicazione dettagliata e gratuita dei propri consumi (infatti anche la Telecom invia la distinta gratuita). Inoltre, l'accesso ad Internet non e' gratuito e non puo' essere considerato alla portata di chiunque (si pensi ad esempio alle persone anziane).

Questo problema si e' presentato per molte persone che nelle mia regione (il Friuli Venezia Giulia) hanno sottoscritto il contratto con @dria.com s.r.l.

Desidero sapere se esiste effettivamente una tutela precisa per quanto riguarda le utenze in generale e l'utenza telefonica in particolare. Mi sarebbe particolarmente gradito un riferimento normativo in merito.

Ringrazio per l'attenzione.

Distinti saluti

**Risposta:**

La questione della gratuita' non ci sembrerebbe cosi' netta, anche se per le Comunicazioni ci sono delle disposizioni del Garante.

Quello che consigliamo di fare, e' di formalizzare la richiesta per raccomandata A/R, intimando di provvedere ad allegare il dettaglio a partire dalla successiva fattura, avvisando che in difetto prendera' i dovuti provvedimenti.

Contestualmente, richiedera' che il Garante -cui la comunicazione deve essere intestata p.c.- valuti il comportamento tenuto e si attivi per sollecitare il Gestore ad eseguire quanto dovuto, comunicandole ad ogni modo il suo parere in merito.

Susseguentemente, potra' prendere i provvedimenti relativi.