

14 marzo 2005 0:00

Gentili signori ho scritto poco fa una e-mail a Telecom Italia protestando per la strafottenza e la mancanza di riguardo che ha nei suoi clienti. Ho un problema da circa un mese con alicè adsl. Ho fatto 15 telefonate circa a fronte di 0 telefonate di risposta. Non si sono scomodati minimamente per darmi delucidazioni sul problema in corso. Pretendono solo una cosa, che gli si paghi nei tempi prestabiliti e poi se ne fregano. Allego il testo che ho scritto loro poco fa: "Signori della Telecom Il 13 Febbraio del 2004 ho richiesto la trasformazione di alicè free in alicè flat. Un operatrice mi disse che il tempo per la lavorazione non avrebbe oltrepassato i 3 giorni. Ad una mia domanda su un eventuale messaggio di conferma (via sms, e-mail o altro) di avvenuta attivazione mi si è risposto di no. Dal 16 febbraio convinto della avvenuta trasformazione da Alice free a flat ho intensificato i collegamenti internet. Il 24 febbraio ad una telefonata al 187 scopro per caso che in realtà l'offerta con cui navigo è ancora free. Da qui un primo reclamo nel quale spiego che non intendo pagare i collegamenti internet dopo il 16 visto che l'accordo preso il 13 febbraio era 3 giorni di tempo di attivazione. Il 28 febbraio telefono al 187 e mi si dice che la trasformazione da free a flat non è ancora avvenuta. Il 3 marzo un'operatrice mi dice che il reclamo che ho inoltrato sarà sicuramente accettato per cui dice: "navighi tranquillamente come se lei avesse alicè flat tanto non pagherà il traffico da dopo il 16 febbraio in poi". Il 7 marzo 2004. Telefono al 187 ed un operatore mi dice che la: "lei può navigare quanto vuole ma pagherà la tariffa free cioè 2 euro per ora" Mi dice anche che mi sarà inviata un'email di conferma (smentendo l'operatrice del 13 febbraio) quando sarà avvenuta la trasformazione di alicè da free a flat. Arriviamo così al 8 marzo in cui un'operatrice mi dice che è quasi sicuro (?) che la trasformazione è avvenuta (Alleluia io penso) il 7 marzo si aspetta solo l'aggiornamento dei terminali. 10 marzo 2004 un mese circa dopo. Colpo di scena! Un'operatrice mi dice che la trasformazione non è ancora avvenuta e che è in corso la lavorazione. Adesso basta con questa Babele! Voglio essere contattato da un manager o qualcuno che parli chiaro e che faccia a meno dei termini: lavorazione e trasformazione. Non mi interessa nulla dei loro problemi tecnici. Non ho interesse a conoscerli, ho già i miei problemi. Non è una bella figura quella che fate. Non ho ricevuto una email ho una telefonata in tutto questo tempo. Non è il modo di trattare i vostri clienti lasciandoli allo sbando. Parlo per tutti quelli che non hanno il coraggio o gli strumenti per farlo e che troppo spesso soggiacciono a questi disservizi chiudendo un occhio. Voglio assolutamente essere contattato ai numeri xxxx Mi riserverò di inoltrare questa mia agli organi preposti alla tutela dei consumatori. Questo è quanto ho scritto alla telecom. Come si può fare affinché questa gente impari l'educazione? Grazie e buon lavoro.

Angelo, da Ravello

Risposta:

Non se la prenda, ma siamo convinti che questa sua lettera non serva a nulla. Con questo gestore (e non solo) si dialoga solo in termini contrattuali, non chiedendo educazione, cortesia, gentilezza, comprensione, civiltà, perché sono comportamenti e modi di fare che non fanno parte del loro bagaglio genetico, se non per finta, quando stanno per estorcerle qualcosa. Cosa dire, altrimenti, di chi dà istruzioni ai propri operatori dei call center di dire una cosa e poi il contrario della stessa e tutto per guadagnare soldi a discapito di utenti onesti, ma ingenui come è stato lei? Perché si è fidato di quanto le è stato detto per telefono? Ne faccia tesoro: carta canta!! Non altro, specialmente quando ci si rende conto che si è entrati in un vortice in cui le stanno solo spillando soldi. Nella sua situazione, purtroppo, non può rifarsi con nessuno, poiché non è in atto una violazione contrattuale, ma solo l'inadempienza di uno sconosciuto operatore che le ha detto fischii per fiaschi e che, quando anche fosse individuabile, mai prenderà le sue difese contro il proprio datore di lavoro. Tra l'altro lei non può neanche pretendere che le attivino il servizio flat, ma solo chiedere: non può obbligarli a darle qualcosa se non vogliono darglielo. Ma può evitare che le procurino dei danni, quindi non li ascolti più, ma usi il servizio solo quando è matematicamente sicuro che è operativo. Le consigliamo di inviare la sua storia, breve, senza eccessive considerazioni ed esternazioni, al Garante per le Comunicazioni, perché valuti questo comportamento e agisca di conseguenza: clicca qui (<http://www.agcom.it>)