

27 gennaio 2011 13:45

Storie del signor G*: come Telecom Italia è 'attratta' da chi la rifiuta e rifiuta chi la vuole



Telecom Italia è 'attratta' da chi la rifiuta e rifiuta chi la cerca. Raccontiamo due storie giunte al nostro servizio assistenza, emblematiche del caos cialtrone che caratterizza il principale gestore telefonico italiano. Gestore che non riesce a garantire il servizio universale (http://tlc.aduc.it/comunicato/telecom+servizio+universale+sesto+fiorentino+non_18610.php), come abbiamo denunciato nei giorni scorsi (da mesi non attiva la linea base ad un complesso di decine di abitazioni in un comune alle porte di Firenze), ma che crea danni e disagi anche di altro genere.

La storia del signor G*-1: rinfacciani la linea

Dopo trent'anni di servizio, la linea telefonica del signor G* ha cessato di funzionare. Già il 20 ottobre 2010 e tutte le telefonate e fax al servizio clienti di Telecom Italia non hanno prodotto risultati.

Il signor G* abita a Catania in una via secondaria, nel quartiere di San Biello Nuovo, non in una tenuta terra in cui imperava una guerra civile, oppure da tre mesi il muro di gomma tra l'utente e azienda non si infrange, come ci ha raccontato la figlia del signor G*, che da mesi intona per conto del genitore, inutilmente, un inno modale a Telecom Italia. Purtroppo non è un caso isolato, informalmente tecnici di Telecom Italia ci raccontano dello scandalo che riguarda la centralina telefonica che funzionava per puro miracolo, visto che gli interventi di manutenzione sono ridotti al minimo.

La storia del signor G*-2: non ti voglio

Il signor G* è titolare di una piccola attività artigianale in provincia di Cosenza, non riesce a liberarsi di Telecom Italia. Aveva un contratto con un gestore alternativo. Nel giugno 2010 invia formale disdetta della linea. Tutto a posto? No. Perché in agosto riceve una lettera di benvenuto di Telecom Italia.

A seguito della sua richiesta abbiamo attivato la linea

Si saranno sbagliati, quindi prima raccomandato

nessuna richiesta è stata da noi effettuata, annullare tutto.

Report di Telecom Italia del 12 ottobre 2010: abbiamo disattivato... non siamo in grado di verificare la presenza del contratto da lei sottoscritto...

Ovvero, non c'è alcun contratto e nessuna richiesta verbale. Va bene, si sono cambiati ma tutto si è risolto? E invece, nel 10 dicembre perviene la richiesta di pagamento di due fatture per un totale di circa 280 euro. Così, abbiamo senza nemmeno una linea telefonica e poi vogliamo quasi mezzo milione di vecchie lire.

Nuova raccomandata con richiesta di denaro e nuova risposta di Telecom Italia che senza tener conto della loro precedente, rispondono poche. Paga e ritira.

Che succede al principale gestore telefonico? Trascura i propri clienti storici? Rimanda gli interventi di manutenzione per risparmiare? E tanto di "spione" soldi ad ex clienti?

Purtroppo da questa società dipende il futuro delle telecomunicazioni in Italia, che dopo anni di annunci è ancora al palo, rispetto alla costruzione di nuove reti in fibra ottica. Non si tratta, dunque, di piccole disavventure capitali e sfortunati clienti, ma uno dei tanti sintomi del declino (non inevitabile) dell'Italia.