

22 ottobre 2001 0:00

## ADSL TELECOM

### DISSERVIZIO COMMERCIALE E TECNICO CONTINUO COME DIFENDERSI L'ADUC SEGNA LA SITUAZIONE ALL'AUTORITA' TLC

Firenze, 22 ottobre 2001. La situazione sta diventando insostenibile. Sono tantissime le lettere che arrivano al nostro servizio SOS online –dice il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito- che lamentano una debacle tecnica, di servizio e di assistenza dell'Adsl Telecom, per cui, cominciare a pensare male, e' il minimo.

Nonostante promozioni fatte con regali di periodi gratis di allaccio (che farebbero presupporre la volonta' di dare il servizio), il comportamento Telecom si sta mostrando scadente, ai limiti del codice penale (truffa?).

Il collegamento molto spesso non tiene, e quando viene a mancare, pur segnalando il problema agli specifici addetti, si viene ignorati, e succede che per giorni e settimane si rimane senza possibilita' di collegarsi ad Internet, con i conseguenti danni che si possono facilmente immaginare (Internet, per sempre piu' aziende e persone, non e' solo un gioco e un sistema di comunicazione aggiuntivo a quelli gia' esistenti, ma quello primario, per cui non averlo significa appunto DANNO). Quello che poi indispettisce buona parte degli utenti, e' che spesso, telefonando al 187, si deve ricominciare a raccontare da capo il proprio problema, come se le precedenti richieste fossero cadute nel vuoto, e si viene puntualmente rassicurati per interventi che non vengono fatti.

A questo c'e' da aggiungere anche le domande di allacciamento presentate da svariato tempo e ignorate, non per mancanza di servizio Adsl in questo o quell'altro distretto (che sarebbe logico), ma –per quanto si percepisce- per mancanza di coordinamento tra servizio commerciale e quello tecnico, nonche' per mancanza di competenza tecnica nell'affrontare i problemi che si pongono nell'installazione.

Ricordiamo che gia' nello scorso agosto avevamo denunciato alla magistratura un tentativo di truffa (non di Telecom, ma di un'azienda a cui la Telecom aveva commissionato il lavoro) legata all'installazione Adsl e all'ignoranza tecnica che gira intorno a questo sistema di trasmissione dati, e per ora stiamo aspettando il responso della magistratura.

Ma ora la situazione non e' fatta di casi isolati, si sta estendendo a macchia d'olio e le lettere che ci arrivano sono sempre piu' numerose. Noi consigliamo ad ognuno di inviare a Telecom una raccomandata A/R in cui si intima di onorare il contratto entro 15 giorni, pena la rescissione dello stesso e la richiesta di tutti i danni subiti presentando istanza davanti ad un giudice di pace, ma e' importante che la denuncia esca dal rapporto privatistico utente/committente e arrivi sui mezzi di comunicazione: la situazione non puo' continuare cosi', frustrando le potenzialita' di Internet per ogni singolo utente e procrastinando senza limiti l'ammodernamento tecnologico del nostro sistema di comunicazione via cavo.

Purtroppo il servizio e' gestito ancora in regime di monopolio da parte di Telecom, per cui, anche altre aziende che forniscono il servizio Adsl devono comunque mediarlo attraverso il servizio Telecom, sempre con questi problemi che, passando attraverso due fornitori, sovente diventano piu' grossi. Per cui questa azienda rimane al centro del problema, ed e' lei che deve rispondere e trovare le soluzioni o per non fornire il servizio in quanto non tecnologicamente in grado di offrirlo, o per farlo secondo i crismi minimi di una qualita' che non puo' non venir meno.

Per queste ragioni abbiamo deciso di segnalare la situazione anche all'Autorita' delle Telecomunicazioni.