

Spett. le Telecom Italia S.p.A. - Servizio clienti residenziali – Casella postale 211 - 14100 Asti

alla c/a **ufficio reclami**

per conoscenza

AGCOM - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni – Sede di Roma

ADOC - Associazione nazionale per la difesa e l'orientamento dei consumatori – Sede di Cesena

FEDERCOMSUMATORI – Sede di Forlì

Utenza n. **0543743434** - Intestata a **Ruffilli Simone**

A seguito del mio trasferimento a nuova abitazione, in via dei Cosmonauti 4, 47034 Forlimpopoli, richiedo in data 01/04/2009 l'attivazione di una nuova linea dati "naked" Aruba/Technorail (wholesale Telecom Italia). Due settimane dopo ricevo su appuntamento (con conseguenti 4 ore di permesso richieste dal lavoro) il primo tecnico Telecom, che dopo un sopralluogo tra casa, garage, tombini e semi-interrati stabilisce la mancata alimentazione del palazzo, e mi congeda promettendo di aprire una segnalazione al fine di mandare una squadra "a fare i lavori". Gli faccio notare che, essendo la palazzina composta da 6 unità abitative di recentissima costruzione, esiste un'opera provvisoria di trasporto della rete ai terreni contigui, realizzata in maniera imbarazzante e che andrebbe finalizzata: un cavo arrugginito del diametro di diversi centimetri vaga libero nel giardino perimetrale della costruzione, alla mercé di cani, bambini piccoli e atti vandalici per raggiungere, sempre allo scoperto, il box in strada.

Agli inizi di giugno, nuovo appuntamento, 4 nuove ore di permesso (questa volta con la ditta appaltatrice, che credo essere Icot per la zona di Forlì): non si presenta nessuno. Fortunatamente, la settimana successiva, vengo chiamato di Venerdì in tarda serata da uno degli operai della ditta Icot, al quale illustro per intero la situazione (palazzina da alimentare, box da installare, ½ metro di traccia da scavare nell'asfalto). Spiegandomi in maniera cortese di conoscere precisamente la tipologia di intervento da effettuare, mi da appuntamento al giorno successivo.

In prima mattinata si presentano due automobili di servizio, per un totale di otto persone, a constatare esattamente quanto ho spiegato la sera prima al telefono. Dopo essersi intrattenuti per qualche ora, prendo tombini e cercando di farmi coraggio, se ne sono andati dicendo che loro, purtroppo, non potevano farci niente, per poi richiamarmi la settimana seguente, e, dopo avere riascoltato le mie spiegazioni, darmi appuntamento alle 14 della giornata successiva. Appuntamento al quale non si sono, un'altra volta, presentati, e che mi è costato altre 4 ore di permesso lavorativo.

Infuriato, ai primi di Luglio disdico la vostra Wholesale e richiedo l'attivazione di una linea "Alice casa internet". Vengo oltretutto preso in giro da una (altrimenti) simpatica signorina del 187 alla quale racconto le mie peripezie, sentendomi dire che "non siamo mica scemi noi della Telecom ad attivare le linee dei concorrenti". E' vero, per tre mesi non siete stati "scemi" per niente: nonostante abbiate mandato un bel po' di "constatatori" a casa mia, facendomi perdere un totale di 16 ore lavorative, al concorrente la linea non l'avete affatto attivata.

In data 10/07 ricevo finalmente un feedback da Telecom, sottoforma di messaggio SMS, che mi informava che in data 20/07 si sarebbe presentato un tecnico ad attivare la mia nuova linea 0543743829. Altre 4 ore di permesso lavorativo per poter presenziare all'intervento della squadra, che si presenta puntuale alle 8:30, compie una buona parte dei lavori infrastrutturali e mi lascia dicendo che da lì a poco sarebbe giunta una nuova squadra a finire i lavori. Nella stessa giornata mi viene comunicato di chiamare quanto prima il 187, che mi informa di sopraggiunti problemi (non si trovava la squadra che avrebbe dovuto fare uno scavo di poche

spanne nell'asfalto). Mi viene detto che è necessario annullare la richiesta di attivazione e di riformularla, in modo da velocizzare i lavori, e che entro la data che mi sarebbe stata comunicata via SMS, i lavori sarebbero stati conclusi e si sarebbe presentato un tecnico a casa mia, per l'installazione del modem. Dopo pochi minuti mi arriva infatti un SMS con la conferma di richiesta di attivazione di una nuova linea 0543743821, ed un nuovo appuntamento per il 29/07, alle 8:30 della mattina. Prese le 4 ore di permesso come da copione, attendo il completamento dei lavori in strada, che, la mattina del 29/07, non erano stati ovviamente conclusi. Come ciliegina sulla torta, il tecnico non si presenta. Furibondo chiamo il 187, che mi comunica che mi sarebbe stato assegnata un nuovo appuntamento. Questa volta, giura la sventurata operatrice, avrebbero concluso tutto.

Nuovo SMS, nuovo appuntamento: 03/08 alle ore 13:30. Nuova data, 4 nuove ore di permesso, nuovamente il tecnico non si presenta, come al solito senza preavviso. Contatto, ormai sfiduciato, il servizio clienti, il quale mi promette la chiamata di un tecnico in giornata. Non ricevo comunicazioni, fino a quando, il 06/08, ricevo un SMS che disdice l'appuntamento del 03/08. Oltre al danno, la beffa.

Il 07/08 vengo contattato da una vostra operatrice che mi domanda per quale motivo avessi deciso di disdire il servizio ADSL. Le rispondo che non ho richiesto alcuna disattivazione, e mi viene detto che sarei stato ricontattato da un tecnico. Ricevo dopo qualche ora una chiamata da una operatrice che mi chiede conferma relativamente all'attivazione della nuova linea 0543743434. Le rispondo che sì, ho pendente l'attivazione di una linea, ma che il mio numero di telefono assegnato è un altro: mi sento rispondere che l'ordine precedente è stato soppresso e che quello di cui si parla è un nuovo ordine che di conseguenza deve seguire un nuovo iter. Mi viene assegnato un appuntamento per il 19/08. Nella stessa giornata vengo contattato da una responsabile del servizio reclami di Forlì, alla quale spiego la situazione, e la quale mi assicura che durante l'appuntamento fissato, tutte le problematiche sarebbero state risolte e la linea attivata. Scommetto con lei, in palio una cena, che i lavori non sarebbero finiti entro il 19. Declina cortesemente.

Il 17/08 vengo contattato nella mattinata da un tecnico della ditta Icot, che mi chiede di anticipare al 17 stesso, ore 13:30 l'intervento del 19. Gli spiego, dettagliatamente, i lavori pendenti e ricevo una conferma del fatto che in giornata tali attività sarebbero state concluse. Prendo nuovamente il pomeriggio libero (4 ore) per seguire i lavori (perché, mi viene detto, potevano durare anche qualche ora). Puntuale si presenta il tecnico, cui mostro lo stato delle cose e cui illustro, come avevo fatto telefonicamente poche ore prima, cosa avrebbe dovuto fare (come quasi tutte le volte in cui si sono presentati tecnici di Icot, anche questo non aveva la benché minima idea di quale fosse il suo compito). Quando comunico al tecnico la mancanza del box (e relativa "testina da 10") nel palazzo, mi dice immediatamente di non potere procedere con i lavori, e mi lascia il numero di telefono del suo superiore. Chiamo, nero, il responsabile Icot, al quale chiedo per quale motivo continuino a prendermi in giro, muovendo operai impreparati ai lavori da affrontare, e facendomi perdere un numero spropositato di ore di lavoro. Questi, con arroganza, mi risponde che non è colpa di Icot se mi trovo in questa situazione e che farei meglio a lamentarmi con Telecom. Ribatto ricordandogli che ogni volta che i suoi operai mi hanno contattato per sapere quali lavori avrebbero dovuto fare, hanno ricevuto da me istruzioni puntuali e ogni volta, puntualmente anch'essi, si sono presentati impreparati, ma è un ribattere inutile: non c'è peggior sordo di chi non vuol sentire.

Contatto, scoraggiato, il 187, richiedendo un nuovo appuntamento per l'attivazione della mia linea e apro contestualmente un nuovo reclamo, sottolineando, nello specifico, i lavori ancora da svolgere e richiedendo che questa mia descrizione venisse passata all'impresa appaltatrice. Mi viene assegnato un appuntamento per il 19/08 che viene poi spostato al 21/09. Oltre un mese di attesa per concludere un lavoro praticamente finito (come mi ha testimoniato il tecnico Icot del 17/08), e che richiederebbe al massimo un'ora.

A cinque mesi dalla prima richiesta di attivazione di una linea ADSL, in un comune capillarmente coperto dal servizio e per un palazzo di recentissima costruzione composto di sei unità abitative, situato in posizione adiacente al box Telecom e per il quale, oltretutto, da due anni esiste una pratica pendente di sostituzione di un'infrastruttura provvisoria, mi ritrovo nella situazione di avere perso 32 ore lavorative suddivise tra 8 giornate, durante 3 delle quali non si è presentato alcun tecnico, nonostante la vostra conferma, e con la prospettiva di dovere attendere un altro mese nella speranza che, il 21 settembre, sia finalmente concluso il lavoro, ed io possa iniziare ad usufruire del vostro servizio.

Per i motivi sopra esposti, richiedo:

- Che la mia pratica di attivazione venga conclusa con la massima priorità da parte vostra e delle vostre aziende appaltatrici e con la minore perdita di ulteriori ore lavorative da parte mia
- Una spiegazione dettagliata delle motivazioni che hanno portato i tecnici a non presentarsi innumerevoli volte senza preavviso alcuno
- L'applicazione di una scontistica, sottoforma di credito a scalare, a parziale risarcimento delle ore che mi sono state ingiustificatamente fatte perdere, pari a 20€ per la metà delle ore a me richieste di cui sopra, per un totale di € 320,00.

Certo di una celere e positiva risposta da parte vostra, vi porgo i miei migliori saluti.

Simone Ruffilli
simone.ruffilli@gmail.com
3475757451