

Giustizia e Libertà

Distribuzione telematica

Periodico Politico Indipendente

Copia gratuita

SP. TELECOM: «Una miserabile Storia Italiana»

Dopo oltre **34 giorni senza telefono, 39 giorni senza Internet, 42 giorni senza il VOIP**, (periodo in cui il nostro giornale non è stato inviato ai suoi lettori “*per meri motivi tecnici*”) da questo numero riprende -speriamo- la sua regolare pubblicazione.

Per la prima volta in 7 anni, invece di preparare questo numero di **GL**, come eravamo abituati, a fare riportando quanto sta accadendo in Italia e nel Mondo, racconteremo le incredibili vicissitudini occorse al sottoscritto.

Ho redatto, quasi quotidianamente, appunti che “*raccontassero*” quanto mi stava accadendo a livello “*Telecom*”.

Si tratta di una storia che se non non avesse avuto risvolti davvero penosi, potrebbe definirsi tragicomica.

Come si può immaginare che una maxi-azienda come la Telecom possa avvalersi di un personale (alludo, logicamente a quello che lavora al “187”) tenuto totalmente avulso -a livello di informazione- dalla gestione dell’Assistenza ?

E che tale maxi-azienda funzioni a compartimenti stagni, che pur gestendo la sua linea di ADSL, non riesca ad assicurare l’aggiornamento in tempo reale delle proprie evidenze ?

E che il personale del ‘187’ -l’unico personale a cui l’utenza può rivolgersi- non disponga sui propri “schermi” neppure le informazioni relative ad una pratica in corso ?

Com’è possibile che il giorno 04.12.2007 mi venga tagliata la linea telefonica e solo 17 giorni dopo mi giunga una lettera in cui mi si chiede di chiarire la mia “presunta” morosità?

E com’è possibile che il 2 gennaio 2008 mi venga detto che la linea mi sarebbe stata ripristinata il 20.12.2007 ?!

Com’è possibile che avendo chiarito la mia posizione debitoria il giorno 21.12, il giorno 30.12 io venga ancora (così risultava sui loro “monitor” di servizio) classificato ‘moroso’?

Chiedo scusa ai nostri lettori per questo “*uso personale*” del nostro giornale, ma a quanto ho potuto scoprire in questi ultimi mesi la mia “*vicenda telefonica*” non è affatto da considerarsi unica e particolare, essendo molto comune, più di quanto si possa immaginare.

E’ quindi importante divulgare l’accaduto per denunciare tale stato di cose.

Nell’unire tali appunti vi ringrazio per l’attenzione.

Luigi Barbato

Roma, 18.01.2008



BREVE CRONISTORIA del contenzioso con TELECOM

di Luigi Barbato

04.12.2007

Nella mattinata (ore 08,00 ca.) ho riscontrato che la mia linea telefonica (06.8889.636) era interrotta.

Usando il VOIP ho telefonato al 187 e mi è stato detto che vi erano **“LAVORI”** sulla linea

05.12.2007

Perdurando l'interruzione, con il VOIP ho ritelefonato al 187, ed ho saputo che la linea mi era stata staccata in quanto **“MOROSO”** ⁽¹⁾

Pur avendo riserve sugli addebiti fatti mi nella **“distinta delle telefonate e spese”**, ho provveduto all'immediato pagamento ed ho inviato DUE fax con fotocopia della ricevuta di pagamento.

06.12.2007

In mattinata mi è stato distaccato anche il VOIP

Telefonando al 187 mi è stato però detto che **“avevano ricevuto i FAX e che mi avrebbero ripristinato la linea in serata”**.

07.12.2007

Nel pomeriggio telefonando al 187 mi viene confermato che **“avevano ricevuto i FAX e che, senza alcun dubbio, mi avrebbero ripristinato la linea in serata”**.

08.12.2007

In mattinata telefonando al 187 mi viene ripetuto ancora che **“avendo ricevuto i FAX la mia situazione debitoria era stata sanata e che, assolutamente, mi sarebbe stata ripristinata la linea in serata”**.

Nella stessa sera mi viene invece soppresso anche il collegamento INTERNET (ROSSOALICE).

10.12.2007

In mattinata (10,30-11.00) telefonando al 187 mi viene detto che **“nessuna richiesta di riallaccio compariva nella mia scheda”**.

La signorina che risponde mi assicura che lei stessa, subito dopo, avrebbe provveduto ad inoltrare la richiesta di riallaccio.

(Continua a pagina 3)

(Continua da pagina 2)

Mi dichiara anche che avrei avuto di nuovo la possibilità di usare il telefono, il VOIP ed INTERNET solo tra 7 giorni lavorativi, ma comunque massimo entro il 20.12.

13.12.2007

Il mio legale ha inviato alla TELECOM un Fax per "comunicare ufficialmente" quanto mi sta accadendo.

19.12.2007

Verso le 9,30-10.00, essendo alla -presumibile- vigilia del riallaccio del telefono, del Voip e di Internet, chiamo il 187.

La signorina che risponde mi invita a chiamare il 431.333) dato che solo così avrei avuto chiarimenti.

Chiamato questo numero la signorina che risponde, chiede il numero del mio cellulare dicendo che avrebbe "indagato, verificato"

e poi richiamato entro 15 minuti.

Non avendo ricevuto alcuna telefonata verso le 18.00-19.00 cerco di richiamare quel numero, ma un messaggio registrato fa presente che

il numero da cui chiamavo non era abilitato a fare queste telefonate (era lo stesso telefono (06.8888.416) da cui avevo chiamato la mattina.

Riprovo più volte ma con identico risultato.

20.12.2007

Richiamo il 187 e racconto minutamente quanto era accaduto il giorno prima chiedendo notizie del riallaccio.

Mi viene detto che vi era un blocco posto dall'Amministrazione e che avrei dovuto chiamare l' 800.515151.

Chiamo immediatamente ma un disco mi chiede di digitare il "codice".

Richiamo il 187, la prima volta mi

danno un codice di 5 cifre che al numero 800.515151 risultava errato.

Richiamo di nuovo il 187 ma ogni volta mi vengono forniti codici di 12 cifre che al numero 800.515151 risultano sempre errati.

Richiamo ancora il 187 e questa volta (la quarta) mi viene detto che il codice mi sarebbe stato inviato per posta prioritaria.

21.12.2007

Ricevo per posta una comunicazione della TELECOM che mi invita a chiamare l' 800.449.590 e mi fornisce il codice della mia pratica.

Telefono a questo numero e la comunicazione è stata interrotta per ben TRE volte.

Al quarto tentativo una signorina mi dice che risultavo MOROSO di 25.00€ (VENTICINQUE EURO) sulla bolletta 5/07 pagata parzialmente.

Quando ho spiegato che tale pagamento parziale era stato illustrato nel fax con cui ho inviato copia della bolletta e della lettera da me inviata,

allora mi dice che trattandosi non di MOROSITA' ma di un RECLAMO, avrebbe provveduto subito ad annullare il blocco amministrativo.

Ed alla mia richiesta di chiarimenti sulle tante notizie errate e prive di fondamenta che mi erano state fornite fin dal 04.12 mi risponde che lei

è funzionaria della TELECOM mentre le informazioni mi erano state fornite da personale del 187 (call-center) a causa del quale lei stessa

continua a ricevere migliaia di reclami a causa delle inesatte informazioni fornite agli utenti.

Ed infine, che avrei dovuto contattare il 187, l'indomani mattina (in quanto c'era bisogno di un po' di tempo per "interfacciare il sistema")

per avere notizie di quando avrebbero provveduto al riallaccio. ⁽²⁾

(Continua a pagina 4)

(Continua da pagina 3)

22.12.2007

Richiamo il 187, racconto minutamente quanto mi era stato detto il giorno prima, e chiedo notizie del riallaccio.

Mi viene detto che **avevano avuto disposizione di provvedere al ripristino della linea, SENZA SPESE, e che avrebbero provveduto entro il 26.12.**

Ossia, teoricamente, dopo ben 22 giorni da quando mi era stato staccato **ARBITRARIAMENTE** e per un **ERRORE** del settore **AMMINISTRATIVO!!!**

26.12.2007

Alle ore 11.00 telefonando al 187 apprendo che **la pratica del mio riallaccio è ancora in "lavorazione"** e quando ripeto alla signorina che mi risponde, quanto appreso il giorno 21.12 telefonando al 800.449.590, mi risponde che forse il **"sistema non si era interfacciato"** dato che nella mia pratica

"non v'era alcuna disposizione per un rapido riallaccio".

Mi assicura, dopo aver preso un appunto su quanto mi era accaduto, che **avrebbe provveduto ad inoltrare un reclamo.**

La linea a suo dire mi sarebbe **"potuta essere riconnessa entro il 31.12"**.

Per avere una conferma a quanto mi era stato detto in mattinata, verso le 19 ritelefono al 187, e il reparto tecnico mi assicura che

senza alcun dubbio la linea mi sarebbe stato riallacciata **entro 48 ore lavorative.**

In chiusa alla mia telefonata ho chiesto che mi venisse inviato copia della fattura relativa al 5/07.

Mi è stato risposto che questo sarebbe avvenuto con procedura immediata.

28.12.2007

Alle ore 10,30, chiamo il 187 per sapere quando mi avrebbero riallacciato la

linea e vengo informato che il **"sistema, cioè il loro "interfacciamento" era bloccato, in quanto stavano facendo l' "aggiornamento dati" e che avrei dovuto chiamare tra un paio di giorni.**

30.12.2007

Alle ore 13 chiamo il 187.

La signorina mi dice che io risulterei cliente moroso.

Quando illustro, alla persona che mi rispondeva, tutta la faccenda e la mia telefonata del 21.12 al 800.449.590 e ciò che mi era stato detto, mi risponde che **avrebbe inoltrato un reclamo.**

Rinnovo la mia richiesta di ricevere copia della fattura relativa al 5/07.

02.01.2008

Alle ore 13 chiamo il 187.

La signorina mi dice che **la mia pratica è "in lavorazione" e che a lei risultava la mia richiesta di riallaccio a partire dal 10.12.2007.**

Ed ancora, che **dalla pratica risultava che mi sarebbe stata allacciata la linea entro il 20.12.**

Cerco di sapere qualche altro dettaglio ma la signorina mi dice che quelle che mi aveva dato erano le uniche **"informazioni"** di sua competenza

Si fa dare il numero del mio cellulare e mi dice che sarei stato chiamato al più presto.

Alle ore 18 richiamo il 187 per avere conferma su quanto mi era stato detto nella mattinata.

Il signore che mi risponde, alla domanda di quando mi avrebbero ricollegato il telefono (*incredibili dictu*) mi dice che, sul suo terminale si vedeva la mia telefonata effettuata alle 12,56 e che avevo lasciato il mio numero di cellulare.

A suo dire mi avrebbero avvertito tramite cellulare del giorno in cui mi avrebbero riallacciato il telefono.

Precisando bene che questo sarebbe

(Continua a pagina 5)

(Continua da pagina 4)

potuto avvenire **non prima di 10 giorni lavorativi**.

03.01.2008

Alle ore 11.30 chiamo il 187 per avere conferma su quanto mi era stato detto il giorno prima, ma per un particolare **“affollamento”** di telefonate

a questo numero per oltre un’ora, dopo avermi fatto attendere ben oltre i fatidici **“4 minuti”**, mi **“veniva consigliato di richiamare più tardi”**, e mi si interrompeva la comunicazione.

E ciò è avvenuto anche dopo 30’ e poi dopo altri 30’.

Solo alla mia telefonata delle 13,25, finalmente una signorina mi risponde e mi chiede di attendere in linea mentre rintraccia la mia pratica.

Tornata in linea mi ripete quanto mi era stato già detto nelle telefonate di ieri.

A specifica domanda mi risponde dicendo che **oltre a potermi assicurare che avrebbe inoltrato un reclamo non poteva dirmi nulla**

in merito alla data in cui sarebbe stata riallacciata la linea.

04.01.2008

Alle ore 16.30 chiamo il 187.

La signorina che mi risponde mi dice che avrebbe inoltrato un altro reclamo per un sollecito riallaccio.

A precisa domanda mi dichiara che **la mia pratica risultava aperta dal giorno 02.01.2004.**

Avendole io chiarito che il telefono mi era stato **“staccato”** il giorno 0-4.12.2007 mi ha consigliato di telefonare al 431.333.

Quando le dico che l’avevo già fatto il 19.12.2007 ⁽³⁾ mi dichiara che se volevo potevo tentare un’altra volta,

ma che lei avrebbe inoltrato un ulteriore reclamo per il mio riallaccio.

Non essendo, come al solito, riuscito a mettermi in contatto con il 431.333 ho

richiamato il 187.

Il signore che mi risponde mi spiega che dovevo chiamare il numero 43-1.333 ma dal mio telefono **“morto”**

Ho chiamato tale numero dalla mia linea **“morta”**, ho risposto alle domande di un disco (n° del mio telefono, n° del mio cellulare) ed alla fine lo **stesso disco mi ha comunicato che sarei stato richiamato entro 15 minuti.**

05.01.2008

Alle ore 00.20, mi arriva una telefonata personale.

Al che ho constatato che il mio telefono ha ricominciato a funzionare.

Provo a collegarmi con INTERNET, ma non vi riesco.

Dopo vari tentativi con Internet e OUTLOOK noto che il collegamento ALICE non è stato ripristinato.

Provo a telefonare con il VOIP, ma non vi riesco.

Dopo vari tentativi ho avuto la riprova che il collegamento ALICE non è stato ripristinato.

06.01.2008

Dalle 01.30 in poi, provo più volte a mettermi in contatto con il 187, per sapere come mai non mi è stato riallacciato INTERNET ed il VOIP.

Per ben 5 volte, dopo avermi informato che la mia chiamata era stata trasferita ad un operatore, e dopo avermi informato che i miei dati personali sarebbero trattati secondo i dettami dell’ultima versione della legge sulla privacy, la linea del telefono dopo aver fatto squillare due volte, stranamente o **“cadeva”**, o **“sentivo il segnale di occupato”**.

Questi ed altri tentativi sono stati effettuati tramite la linea che mi era stata riallacciata **(06.8889.636)**, o dalla linea **06.8888.416**, o dal mio cellulare **(333.231.4359)**

Dalle 10,00 in poi, provo più volte a

(Continua a pagina 6)

(Continua da pagina 5)

mettermi in contatto con il 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP.

Per ben 5 volte, fino alle 12.00, dopo avermi informato che la mia chiamata era stata trasferita ad un operatore, sono stato anche informato che i miei dati personali sarebbero trattati secondo i dettami dell'ultima legge sulla privacy, poi dopo una lunga attesa un disco mi ha **“consigliato di telefonare più tardi, dato che non c'era un operatore libero”**.

Dalle 14,45 in poi, provo a mettermi in contatto con il 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP.

Per più volte, fino alle 15.30, dopo avermi informato che la mia chiamata era stata trasferita ad un operatore, e sono stato anche informato che i miei dati personali sarebbero trattati secondo i dettami dell'ultima legge sulla privacy, poi dopo una lunga attesa **“cadeva”** la comunicazione.

Dalle 17,00 alle 18,00, continuo a riprovare a mettermi in contatto con il 187, sempre per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP.

Per più volte, fino alle 18,00, dopo avermi informato che la mia chiamata era stata trasferita ad un operatore, e che i miei dati personali sarebbero trattati secondo i dettami dell'ultima legge sulla privacy, senza farmi attendere neppure un attimo mi è stato **“consigliato di telefonare più tardi, dato che non c'era un operatore libero”**.⁽⁴⁾

07.01.2008

Chiamato il 187 mi viene detto che di norma, ALICE (INTERNET e logicamente il VOIP) viene ripristinato nelle 24 ore successive al riallaccio della linea telefonica.

Quando ho precisato che la linea telefonica mi era stata riallacciata il 0-

6.01.2008, mi è stato precisato che le 24 ore si dovevano intendere di **“giorno lavorativo”**.

08.01.2008

Verso le 12.00, telefonando al 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP, parlando con una signorina e chiarendo che nella giornata di ieri mi era stato assicurato che **“di norma, ALICE viene ripristinata nelle 24 ore successive al riallaccio della linea telefonica (e che le 24 ore si dovevano intendere di “giorno lavorativo”) mi viene detto che la connessione mi sarebbe stata ripristinata entro due giorni**. La signorina mi dice che avrebbe inoltrato un reclamo al servizio di ROSSOALICE.

09.01.2008

Verso le 12.00, telefono al 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP, chiedendo che nella giornata di ieri mi era stato assicurato che **“di norma, ALICE viene ripristinata nelle 24 ore successive al riallaccio della linea telefonica e comunque che la connessione mi sarebbe stata ripristinata entro 2 giorni, e che era stato inoltrato un reclamo al servizio di ROSSOALICE**.

La signorina si fa dare il numero del mio cellulare e mi assicura che sarei stato richiamato entro poche ore, avendo inoltrato un altro richiamo.

Dopo poco sono stato chiamato dal servizio ADSL ed il mio interlocutore mi fa varie domande circa le **“luci”** accese o lampeggianti sul mio modem-router.

Sapendo che tutte le luci erano acceso e fisse tranne quelle con la scritta **“ADSL”** e **“VOIP”**, mi assicura che **“avrebbero provveduto al più presto”**.

A precisa domanda su cosa significas-

(Continua a pagina 7)

(Continua da pagina 6)

se **“al più presto”** mi dice che erano necessari delle verifiche e che una volta che fossero state effettuate il collegamento mi sarebbe stato ripristinato, ed **“oltre queste parole non poteva dirmi altro”**.

10.01.2008

Stante così le cose (Telefono SI'; ROSSO-ALICE NO) il mio avvocato, in data odierna, ha inviato alla Telecom una lettera Raccomandata AR, in cui dopo aver dettagliatamente descritto la vicenda occorsami li invitava a provvedere a ripristinare integralmente la mia utenza, preannunciando di adire alle vie legali per richiesta danni causatimi dal loro malservizio.

11.01.2008

Verso le 11.00, telefono ancora al 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP, un signore mi dice, che di norma, ROSSOALICE (INTERNE e logicamente il VOIP) viene ripristinata nelle 24 ore successive al riallaccio della linea telefonica.

Mi è stato detto da un signore che avrebbe potuto inoltrare un mio ulteriore reclamo.

Ed ancora che avrei dovuto contattare l'Ufficio Assistenza di ROSSOALICE. Quando gli dico che erano giorni e giorni che sto tentando di parlare con questo ufficio, l'unica cosa che mi ha saputo dire è **“insista, insista”**.

Riesco finalmente a parlare con una signorina dell'Ufficio Assistenza di ROSSO ALICE, la quale mi dice che a lei risulta che il collegamento è stato ripristinato il 18.12.2007. ⁽⁵⁾

Quando le ho detto che la linea telefonica mi era stato ripristinata solo il 06.01.2008 e le ho riferito quanto mi era stato detto il 09.01.2008, mi ha dichiarato che **“a questo punto l'unica cosa che avrebbe potuto fare è l'inoltrare un sollecito affinché venisse davvero verificata la connessione”**.

12.01.2008

Verso le 11.00, telefono al 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP collegandomi con l'Ufficio Assistenza di ROSSO ALICE, ho parlato con una signorina che mi dice che a lei risulta che il collegamento è stato ripristinato il 18.12.2007.

Quando le ripeto (*quanto avevo già detto alla mia interlocutrice di ieri*) che la linea telefonica mi era stato ripristinata solo il 06.01.2008 e che,

quindi non mi poteva essere collegato INTERNET prima di tale data eriferisco quanto mi era stato detto il 09.01.2008, mi dichiara che

“a questo punto l'unica cosa che poteva fare era inoltrare un ULTERIORE sollecito affinché venisse davvero verificata la connessione.

Ma ciò -ha precisato- non sarebbe potuto avvenire prima di lunedì 14,01.08.

14.01.2008

Verso le 09,30 telefono al 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP, un disco mi comunica che

“il guasto sarebbe stato riparato in giornata”.

Mi metto in contatto con **“l'operatore”** la signorina mi risponde che a lei risulta che il collegamento è stato ripristinato il 18.12.2007,

e che a lei risultava tutto OK.

Quando le ho detto che a me, nonostante, le assicurazioni che già da tem-

(Continua a pagina 8)

(Continua da pagina 7)

po il 187 mi dava, Alice non funziona, si è informata sullo stato delle "luci".

Avendo saputo che sia quella della ADSL che quella del VOIP "lampeggiano", mi fa spegnere il modem.

Dopo qualche minuto mi comunica che ai suoi controlli risulta che sulla mia linea vi devono essere "problemi" sulla connessione ROSSO-ALICE e che "avrebbe inoltrato un reclamo".

Saputo da me che di "reclami, a partire dal 06.01.2008 dovevano essere stati inoltrati già una diecina (le ho citato le date) mi ha assicurato che avrebbe fatto presente anche questa informazione al reclamo che lei stava per inoltrare".

15.01.2008

Verso le 09,30, telefono al 187, per sapere come mai non mi era stato riallacciato INTERNET ed il VOIP, un disco mi comunica che "il guasto sarebbe stato riparato entro mercoledì".

Mi metto in contatto con "l'operatore", la signorina che mi risponde dice che a lei risulta che la mia pratica risulta ancora "aperta".

Mi assicura che avrebbe inviato subito un ulteriore reclamo.

Mi fornisce anche le ultime informazioni annotate su quanto risulta essere stato fatto sulla mia linea ROSSO-ALICE:

"... intervento virtuale n° 3.4635 USE-RET MGMT 101".

Ed ancora, mi fornisce il n° di fax a cui inviare un mio eventuale reclamo: 803.308.187.

Dopo una diecina di minuti mi chiama un tecnico del Servizio Assistenza che dopo essersi informato sullo stato delle "luci" del modem, saputo che quella dell'ADSL e del VOIP lampeggiano, mi chiede di spegnere il modem.

Fatta un veloce verifica mi dice che avrebbe dovuto fare un controllo in centrale e che entro una mezz'ora mi

avrebbe richiamato, o sul telefono o sul cellulare.

Verso le 16,30 mi richiama il tecnico del Servizio Assistenza ROSSO-ALICE e dopo avermi fatto accendere il modem, constatando che la lampadina dell'ADSL si era accesa fissa, mi ha comunicato che "da quel momento il collegamento INTERNET era stato riattivato, ed avrei potuto navigare a mio piacimento".

Dopo un po' mi accorgo che la luce relativa al VOIP continua ad essere "rossa e lampeggiante".

Pensando sia questione di dare tempo perché anche questo collegamento fosse riattivato, ometto di richiamare il 187.

Alle 20,30 dopo aver provato varie volte di utilizzare il VOIP chiamo il 187.

La signorina che mi risponde mi assicura che avrebbe inoltrato un reclamo e che domani mi avrebbe chiamato l'Ufficio Assistenza che avrebbe potuto risolvere questo ulteriore mio problema.

16.01.2008

Verso le 10,00, mi chiama un tecnico del Servizio Assistenza ROSSO-ALICE e dopo avermi fatto accendere il modem, constatando che la lampadina del VOIP

rimane accesa "rossa e lampeggiante" perché senza linea, mi fa "resettare" la "basetta" ADSL facendo sì che ricominciasse a funzionare.

Mi comunica altresì che mi è stato cambiato il numero!!

E' così dopo ben

**34 giorni senza telefono;
39 giorni senza Internet;**

(Continua a pagina 9)

(Continua da pagina 8)

42 giorni senza il VOIP; si è risolta la mia “tragicomedia a puntate” con la Telecom.

NOTE

(1) Il ritardo nel pagamento è stato dovuto al fatto che circa 30 giorni prima avevo richiesto, tramite il 187, che mi venisse inviata copia della distinta delle telefonate del 5-07 (non riuscendo a trovare la copia in mio possesso) in quanto avevo contestazioni da fare, sia in merito alla rata del PC portatile e sia in merito alle telefonate addebitatemi, e non volendo effettuare un altro “pagamento parziale” chiedevo di avere copia di questo dettaglio e di essere richiamato da un loro funzionario, come era avvenuto il trimestre precedente. Trimestre per il quale mi era stato anche fatto un rimborso di ben 90€

E' inutile dire che la copia di questa distinta delle telefonate relative al 5° bimestre a tutt'oggi (11.01.2008) non mi è ancora giunta, nonostante che abbia rinnovato questa mia richiesta più e più volte dal 04.12.2007

(2) A questo punto, ci sarebbe da chiedersi come mai questa comunicazione (con cui, pare, si è venuta a chiarire la mia posizione) mi è giunta solo il 21.12.2007, ossia ben 17 giorni dopo che mi era stato distaccato il telefono e non -come potrebbe apparire logico a chiunque- 17 giorni prima che mi venisse “bloccato il Telefono”, il VOIP e INTERNET ? Visto che con questa breve telefonata è stata mutata la mia “MOROSITA'” in “RECLAMO” e mi è stato assicurato il ripristino della linea -SENZA SPESE AGGIUNTIVE- in tempi brevissimi ?

(3) 19.12.2007

Verso le 9,30-10,00, essendo -presumibilmente- alla vigilia del riallaccio del telefono, del Voip e di Internet, ho chiamato il 187. La signorina che mi ha risposto che mi dovevo rivolgere al (431.333) e solo lì mi avrebbero potuto fornire chiarimenti.

Telefonato a questo numero la signorina che mi ha risposto fattosi dare il numero del mio cellulare ha detto che avrebbe “indagato” e

poi mi avrebbe richiamato entro 15 minuti. Non avendo ricevuto alcuna telefonata verso le 18.00-19.00 ho cercato di richiamare questo numero, ma un disco mi comunicava che il numero da cui chiamavo non era abilitato a fare queste telefonate (era lo stesso telefono (06.8888.416) da cui avevo chiamato la mattina. Ho riprovato varie volte, ma il risultato è stato identico.

(4) Da questa mia ultima esperienza ho tratto il convincimento che, mentre gli operatori del “187” mi abbiano sempre assicurato che il loro servizio funzionava 24 ore su 24, domenica e festività comprese, il “187” sia a notte inoltrata, durante i giorni “non feriali” funzionasse solo NOMINALMENTE e non EFFETTIVAMENTE.

Speculando sul fatto che i normali utenti non fossero così esasperatamente PAZIENTI come lo sono io. Per cui al secondo o terzo tentativo di collegarsi, rinunciavano senza fare ulteriori verifiche o tentativi, addebitando il mancato collegamento al “187” a problemi di traffico telefonico ed alla loro fretta.

E quindi anche questo si poteva configurare come ennesima “MILLANTERIA” ai danni dell'utente.

(5) Credo che questa ultima affermazione rappresenti proprio la “ciliogina sulla torta” ed indichi in maniera lampante una realtà di cui mi ero già potuto rendere conto nel corso della mia triste vicenda: il personale del 187, non ha la minima conoscenza della situazione del singolo utente, per cui le informazioni che fornisce non ha la minima attendibilità, oppure le “schede” in loro possesso sono talmente imprecise e FALSE per cui non riescono ad espletare il loro servizio.

Come è possibile che sul loro monitor risulti che ROSSOALICE mi è stata connessa il 18.12.2007 quando la linea telefonica mi è stata riallacciata solo il 06.01.2008 ?

A suo tempo mi era stato detto, sempre dal 187, che mi sarei potuto collegare con INTERNET solo dopo che mi fosse stato ripristinata la “linea telefonica”, ed allora ?

Come può risultare attiva una connessione “secondaria” se non risulta attiva la connessione “principale” che ad essa sovrintende ?

Quindi ci si trova di fronte ad una ennesima PRESA in GIRO dell'utente che non ha altro mezzo per difendersi che agire per via giudiziaria e con ricorsi all'Autorità delle Telecomunicazioni.

Ennesima riprova che la NORMALITA' non esiste e che bisogna sempre agire tramite azioni di FORZA.

Anche questo caso dimostra quanto sia veritiero, anche dopo un duemila anni,, quanto asseriva Tito Lucrezio Caro “*nihil in mundo eveniet sine multo labore*”

Giustizia e Libertà

Periodico Politico Indipendente

Autorizzazione Tribunale di Roma
n° 540/2002 del 18.09.2002

Proprietà: L. Barbato

Redazione: Via Monte di Casa, 65 -00138 - Roma

E-Mail: G-L@mclink.it

Fax: (+39) 06.6227.6293

Direttore Responsabile: Luigi Barbato

Vice Direttore: Paolo Di Roberto

Redattore Capo: Fernando Esposito