

Adsl guasta? Ecco come difendersi

Pubblicato: Giovedì 20 Settembre 2007

✖ Giornate intere senza accesso a Internet, email da inviare che devono rimanere in bozza, ore e ore in attesa di una risposta del call center, molto stress e discreti danni economici. Questi i mille "servizi" che offrono oggi i provider telefonici ai propri clienti. Non sono poche le mail che giungono alla nostra redazione da consumatori scontenti, spesso adirati nei confronti del loro provider per guasti alla linea telefonica. Prima indiziata, ma forse è normale essendo il gestore più potente nel nostro paese, è Telecom Italia.

L'ultimo caso, decisamente paradossale, è quello della **SolarSpot**. Un'azienda che è **fiore all'occhiello dell'innovazione varesina**, Medaglia d'Oro per l'Innovazione al Batimat di Parigi e con clienti in Martinica, Giappone, Russia, America e tutta Europa. Bene, **da ben tre giorni la SolarSpot non esiste, non può contattare nessuno. Perché? Per un guasto alla linea Adsl.**

Difficile quantificare il danno economico ricevuto da un'azienda del genere, ma anche chi usa Internet a scopo personale, magari a tariffa flat, subisce dei danni economici. **Come ottenere un risarcimento?** Per capirlo abbiamo parlato con l'avvocato **Tommaso Gervasini**, dell'equipe legale del **Movimento Consumatori di Varese**. Per prima cosa ci ha dato un consiglio validissimo: non incaponitevi con i call-center. **«Meglio lasciare perdere i call center e inoltrare subito un reclamo in forma scritta»**, assicura Gervasini, «Facendo una richiesta scritta è più facile che il nostro problema finisca nelle mani di una persona competente, mentre non è detto che al telefono risponda qualcuno con il titolo e la capacità di risolvere una problematica del genere».

Se, quindi, avete un guasto dell'Adsl che non si risolve in tempi brevi, passate subito alla carta e inviate un **reclamo tramite raccomandata con ricevuta di ritorno**. La procedura di invio del reclamo è semplicissima, il Movimento Consumatori di Varese ha preparato persino un [breve vademecum di istruzioni](#), anche perchè ci confessa Gervasini «Le richieste di aiuto per questi problemi sono moltissime, con tutti gli operatori». Nel caso di un utente residenziale di Telecom Italia, ad esempio, occorre indicare nel documento il conto telefonico, la voce contestata e la copia della fattura. I clienti residenziali dovranno inviare il tutto all'indirizzo "Telecom Italia Servizio clienti residenziali Casella Postale n° 211 14100 Asti". Se non siete clienti Telecom Residenziali, ma utenti di altri operatori o aziendali, cambia solo l'indirizzo, che potete reperire sul sito ufficiale dell'operatore. Alcuni operatori prevedono anche moduli di reclamo online ma, in certi casi, la cara buona e vecchia carta è più sicura.

«L'operatore ha 30 giorni di tempo per valutare il reclamo e fornire la risposta», prosegue Gervasini. Se la risposta non giunge (cosa che purtroppo a volte accade) o non viene considerata soddisfacente, si deve passare alla **Domanda di Conciliazione**. «La procedura di Conciliazione varia da operatore a operatore, può essere fatta ad un tavolo interno all'azienda o in Camera di Commercio, in questo caso bisogna valutare caso per caso». La Domanda di Conciliazione è anche il primo contesto nel quale l'utente può **dimostrare l'entità del danno subito**. Un'azienda, ad esempio, può provare a dimostrare

quanto incida l'uso di Internet sulla sua attività, e quindi la perdita economica relativa all'assenza del servizio. Il Movimento Consumatori è sempre disponibile ad assistervi nella compilazione di questa domanda, il contatto telefonico della sede è: 0332-810569.

La conciliazione è l'anticamera di un eventuale procedimento davanti ad un giudice, al quale si arriva nei casi più complessi. Una buona dose di pazienza occorre sempre, queste sono le istruzioni per vincolarla nel migliore dei modi.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it