

12 febbraio 2021 16:32

## Telecom e servizi all'utenza. Per capire con chi abbiamo a che fare....

di [Redazione](#)



importante.

E' come la scoperta dell'acqua calda, ma ricordarlo è

**Utente:** io e mio marito, ottantenni che abitiamo in campagna vicino Arezzo, siamo senza telefono da metà novembre 2020. Un palo che portava la linea si è divolto per maltempo. Nei tanti solleciti che ho fatto, mi dicono che stanno per intervenire.. ma siamo già a metà febbraio.

**Telecom:** sì, lo sappiamo, abbiamo dato mandato ad una squadra esterna e ci dicono che stanno aspettando una "placca" dalla Germania, che dovrebbe arrivare il 15 febbraio.

L'altro giorno, 10 febbraio, dopo una serie di nostre telefonate, con maggiore esperienza e tenacia rispetto all'utente medio, riusciamo a parlare con una funzionaria che rimane stranita della vicenda. Dopo un po' ci richiama e dice che ha minacciato la squadra che se non intervengono subito Telecom non pagherà e forse disdirrà i rapporti con loro.

**Il giorno 11 febbraio, senza aspettare il 15 per l'arrivo tedesco, il palo è stato aggiustato e la linea dei signori ottantenni funziona.**

**Riflessione.** La "placca" dalla Germania, quindi, non esisteva, ma nella comunicazione questi signori hanno giocato queste carte:

- la Germania è lontana e ci vuole tempo;
- noi siamo bravi perché ci riforniamo dai super efficienti tedeschi, e quindi siamo giustificati per il maggior tempo.

Ora Telecom pagherà anche gli indennizzi per il ritardato intervento.

*Commenti e valutazioni libere.*

### **CHI PAGA ADUC**

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

**[La sua forza sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile](#)**

**DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)**