L’AQUILA: “GUAI CON TELECOM, CAMBIO MODEM IMPOSSIBILE E CALL CENTER INUTILE”, UTENTE PROTESTA

3 Aprile 2021



L’AQUILA – “Da circa due settimane, Telecom Italia mi prende in giro per la sostituzione di un modem”.

A protestare, attraverso *AbruzzoWeb*, è un utente aquilano.

“Dopo varie segnalazioni su un problema di connessione internet con la linea fibra in casa – racconta l’utente – Telecom è riuscita a mandarmi un tecnico per il controllo. Una volta confermato il problema, mi è stato detto che, presentandomi in un negozio Telecom, avrei potuto effettuare il cambio del modem portando quello vecchio”.

“Da quel momento – continua – è iniziata un’Odissea, non ancora conclusa, con gli operatori del call center 187 che mi hanno che era tutto a posto e che possono al massimo sollecitare, poi che la pratica aveva qualcosa di sbagliato, poi che dovevano cambiarmi il decoder, che non ho, poi che devo attendere una telefonata o un messaggio di conferma sul buon esito della mia pratica, poi che non è possibile cambiare il modem in negozio ma che si deve aspettare la consegna da parte di un corriere. Mi è stato anche fornito un codice con cui avrei potuto ritirare il modem, ma, una volta in negozio – quello in centro storico, che non ha colpe su quanto sta accadendo, e non nel centro commerciale l’Aquilone, poiché nessuno mi aveva informato del fatto che il cambio può essere effettuato solo ed esclusivamente nel punto vendita di Corso Federico II – ovviamente, dell’ok alla mia pratica non c’era traccia”.

“Inoltre – conclude l’utente – da molto tempo la Tim non riesce a risolvere un problema con il mio numero di cellulare: in pratica, avendo per lavoro e per comodità uno smartphone con due sim di cui una non Telecom, quando ricevo una telefonata sul numero dell’altro operatore, sparisce la connessione internet della Tim. Da oltre un anno e dopo diversi tentativi, tra cui pure l’acquisto di un altro smartphone e di una nuova sim, la questione è ancora lì. Per ‘consolarmi’, Tim mi ha regalato un abbonamento a un canale tematico per bambini, mia figlia è contenta ma il problema non è stato risolto”.

(red.)

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli