

Telecom – ci considera dei sudditi o forse peggio

☒ Questa è la cronologia delle chiamate al 187 per l'ultimo guasto Telecom che, mentre scrivo, è ancora in corso.

Domenica 2 novembre: due chiamate alle 7:53 e 7:55. Il telefono è fuori uso da venerdì (cielo sereno e nessuna perturbazione al momento del guasto). La seconda chiamata serve a fare le prove con gli apparecchi scollegati.

Martedì 4 novembre ore 14:26, 14:28 e 17:35 la terza chiamata serve a sollecitare e a far presente che ad ottobre e a settembre abbiamo già avuto due guasti di durata superiore ai 10 giorni e dunque ci piacerebbe che le 48 ore contrattuali venissero rispettate. Si segnala inoltre che dopo l'intervento di un tecnico presso la centrale telefonica di Iesa ha smesso di funzionare anche l'ADSL. Mi dicono che il tecnico ha segnalato la presenza di un corto circuito e la interruzione del doppino telefonico.

Mercoledì 5 novembre: tre telefonate di sollecito: il sistema segnala che è in corso un guasto sulla intera zona (è venuto il temporale). Chiamo anche il servizio amministrativo che conferma il diritto ai rimborsi e consiglia di richiamare dopo la sistemazione del guasto per fare una pratica unica.

Giovedì 6 novembre telefonata di sollecito e attivazione del servizio SMS di comunicazione di avvenuto ripristino

Venerdì 7 novembre: due telefonate la mattina e il pomeriggio; poi intorno alle 19:40 mi arriva via SMS il messaggio di risoluzione del problema. Controllo e, visto che il telefono è muto chiamo il 187. Risponde l'operatrice DM722 (esperta in *ipse dixit*) che prima sostiene che è impossibile che io abbia ricevuto il messaggio di sistemazione perché a lei risulta che

il mio telefono è isolato (i fatti contro il pensiero) e pretende di fare la solita trafila: staccare tutti gli apparecchi tranne il principale per poter fare le verifiche e poi staccare anche il principale.

I telefoni sono in casa di mia figlia e io sono a casa mia (di fianco) nell'unico punto dove c'è campo per il cellulare. Cerco di resistere visto che la prova l'abbiamo già fatta altre due volte per questo guasto.

Lei replica che loro devono verificare che non ci sia un corto circuito sui miei apparecchi. Le spiego che di corti circuiti non ce ne sono perché i telefoni portatili, nella modalità interfono, funzionano.

Mi chiede cos'è un interfono, glielo spiego e a questo punto mi dice che è impossibile che funzionino perché i portatili si appoggiano comunque alla linea telecom e, poiché si dilunga, le dico che sono laureato in fisica e che sono stufo di sentire sempre le stesse cose imposte dai loro protocolli.

Lei replica di essere ingegnere e che si meraviglia che un fisico non lo sappia; rispondo che i portatili quando vengono riconosciuti la prima volta hanno bisogno della linea ma dopo essere stati riconosciuti funzionano anche in assenza di linea tanto è vero che funzionano anche ora.

La signorina *ingegner-ipse dixit* a questo punto, mentre io sono in ascolto, sghignazza con le colleghe sulla mia laurea in fisica poi ricompare per sostenere che il mio telefono ora funziona perfettamente.

Dò la mia disponibilità a staccare portatili e principale, ma vorrei sapere cosa fare se riscontrassi assenza di linea. La risposta è *lo faccia e vedrà che è tutto a posto*. Vado a casa di mia figlia, faccio le prove richieste non prima di aver verificato che non funziona nulla.

Richiamo il 187 risponde l'operatore DE115 e mi dice che avevo

ragione, hanno fatto i loro controlli ed effettivamente la linea non funziona. Non esclude che possa esserci un guasto a casa, il tecnico interverrà domattina (sabato) e mi chiede la presenza di qualcuno a casa per un eventuale intervento in loco.

Sabato non compare alcun tecnico né in centrale né a casa e il telefono è sempre muto.

Lunedì 10/11 chiamo alle 10:46 per far presente che non è cambiato nulla. Risponde AT194 gentile e collaborativi. Preso atto delle lamentele stampa la scheda con la cronologia delle chiamate e afferma, data la eccezionalità della faccenda, che si rivolgerà al suo diretto superiore per far intervenire l'assistenza di zona. Chiedo di poterci parlare direttamente; mi dice che non è possibile ma che, grazie a questa procedura, risolveranno celermente il problema e che sarò certamente richiamato.

Martedì 11/11: mi arriva un messaggio dal 3316043071 in cui si dichiara che la linea è stata ripristinata. Naturalmente non è vero, così chiamo alle 13:11 e risponde Francesco AD687. Mi precisa subito che lui è a Roma (non al call center) e che è un dipendente Telecom.

Mi chiede di pazientare un po' perché dovrà fare l'operazione di interessamento diretta dei tecnici di zona. La telefonata dura più di 20', la pratica va a buon fine (c'è un tecnico identificato che se ne occupa, ma io non lo conosco, perché i tecnici operano solo con il telefono e noi non possiamo averlo). Adesso oltre al codice di pratica c'è un ticket identificativo dell'avvenuto coinvolgimento del tecnico: CPRT04063040595.

Francesco che si è stupito che mi avessero mandato un messaggio senza provare la linea dice che oggi pomeriggio o al più tardi domattina il tecnico mi chiamerà. Adesso spero solo che con Francesco la trafila si concluda. Vi terrò informati.

