



Cronaca - Telecomunicazioni, blackout della linea Tim, Federconsumatori: gravi le carenze informative da parte del gestore

Roma - 04 gen 2021 (Prima Pagina News) "Necessario prevedere un ristoro automatico per gli utenti coinvolti".

Il nuovo anno ha riservato un brusco risveglio a migliaia di clienti Tim, che da questa notte hanno riscontrato importanti disservizi sulle linee telefoniche e nella connessione ad internet. Il guasto ha interessato, a macchia di leopardo, numerose aree territoriali in tutta Italia, con particolare concentrazione nella zona di Milano e dintorni. Naturalmente il problema ha messo in difficoltà in primis coloro i quali utilizzano la rete per scopi professionali: in un periodo in cui, per le note motivazioni di natura sanitaria, il ricorso allo smartworking è comune e diffuso, un guasto così ampio seppur non eccessivamente prolungato implica conseguenze anche gravi per un elevatissimo numero di utenti. A peggiorare la situazione Federconsumatori ritiene vi siano le gravi carenze comunicative, che da tempo lamentiamo anche nei confronti di altri operatori, poiché fino ad ora Tim non ha diffuso alcuna indicazione e le uniche informazioni reperibili al riguardo sono quelle diffuse dagli organi di stampa. Il gestore non ha pubblicato nulla sul proprio sito né sui profili social, lasciando gli utenti all'oscuro non solo delle cause del guasto ma anche delle possibili tempistiche di risoluzione (a seguito di continui contatti avuti con Tim in queste ore viene confermata ora la risoluzione della problematica). A prescindere dalle motivazioni che hanno dato origine al problema, si tratta di una lacuna informativa del tutto inaccettabile: è ovvio che la risoluzione di un disservizio richieda tempi tecnici più o meno lunghi a seconda della gravità del guasto, ma ciò non cancella il diritto dei clienti a ricevere indicazioni da parte dell'azienda. Federconsumatori invita gli utenti coinvolti a rivolgersi alle proprie sedi presenti in tutta Italia per riferire danni o disagi dovuti all'assenza di rete e/o per ricevere informazioni e assistenza nonché a trasmettere una segnalazione al servizio clienti Tim. Nel frattempo Federconsumatori ritiene quantomeno doveroso da parte dell'azienda il riconoscimento di un ristoro automatico per tutti i clienti coinvolti a titolo di compensazione del disagio subito.

di Annaclaudia Conte Lunedì 04 Gennaio 2021