IVG

Mioglia senza rete Internet da 5 giorni, il Comune: “Utenti gravemente danneggiati”

di **Redazione**

12 Dicembre 2017 – 18:23

Mioglia. “Da giovedì 7 dicembre gli utenti Ngi-Eolo di Mioglia sono totalmente senza connessione Internet. Un grave disservizio, soprattutto per coloro che hanno bisogno della connessione per lavoro, tra cui diverse attività commerciali e liberi professionisti”. A segnalarlo Roberto Palermo, consigliere con delega ai servizi informatici ed interattivi del Comune di Mioglia.

“L’azienda non dà risposte precise né tantomeno tempistiche di risoluzione, anche mettersi in contatto è un’impresa – spiega Palermo – Durante tutto il ponte dell’Immacolata, il servizio clienti era totalmente irreperibile sia telefonicamente che via chat o Facebook. Le prime risposte ai clienti sono arrivate ieri, dopo 4 giorni di assenza di segnale, e sono state molto vaghe. Alcune segnalazioni sono state inoltrate al reparto tecnico, senza ricevere al momento ancora nessuna risposta, ad altri è stato detto che c’è un problema sul ponte radio di Pontinvrea, senza però dare alcuna previsione sulle tempistiche di risoluzione. Anche le ripetute richieste da parte del Comune sono state ignorate”.

“Il Comune non ha alcun canale diretto con l’azienda, perciò abbiamo provato a metterci in contatto tramite i canali tradizionali, senza ricevere al momento alcun riscontro preciso. È

assolutamente scandaloso, molti cittadini ed aziende usano la linea dati di Eolo per lavoro e 5 giorni di assenza di segnale sono un grave danno alle loro attività. Ma la cosa ben più grave, a mio parere, è la totale assenza di comunicazione con la clientela. Durante il ponte dell'Immacolata il call-center era irraggiungibile, la chat inutilizzabile a causa di un aggiornamento dell'area clienti e su Facebook si ricevevano solo risposte automatiche, uno scandalo. I primi riscontri sono arrivati ieri, ma in modo molto vago. Nessuno ci ha ancora saputo indicare la problematica e le tempistiche di risoluzione. È veramente assurdo che una società come Ngi non disponga di un numero per le segnalazioni guasti attivo 7×24 e che non sappia dare indicazioni precise circa la risoluzione dei problemi".

"La connessione alla rete Internet è un servizio per molti indispensabile ed è assolutamente scandaloso che possa scomparire per 5 giorni di seguito senza alcuna comunicazione alla clientela. L'azienda ha delle tempistiche contrattuali da rispettare per la riparazione dei guasti. Siamo esterrefatti da questa situazione surreale ed auspichiamo che la problematica venga risolta al più presto".