

9 gennaio 2008 0:00

## Tim, bolletta sbagliata

Sono titolare di partita iva e siccome per lavoro uso molto il telefono, ho deciso di sottoscrivere a partire dal 06/07/07 il contratto Tutto compreso Profesional 90 del gestore Tim. Il costo del contratto è di € 75,00 al mese per 900 minuti di conversazione, messaggi....compresi (senza scatto alla risposta). La prima fattura che si riferiva al 5 bimestre riportava un importo totale di € 598,53, e siccome mi sono reso subito conto che tale fattura non poteva essere corretta, ho contattato subito il numero verde della Tim per chiedere spiegazioni. Mi hanno confermato che tale fattura era sicuramente errata in quanto erano stati addebitati erroneamente i traffici telefonici ed il canone che, avendo utilizzato la portabilità del numero da un altro gestore, doveva essere gratis per 3 mesi.

Ho subito inoltrato un fax di contestazione della fattura in data 10/09/07 ove comunicavo quanto riscontrato e facevo presente che non avrei pagato tale fattura in quanto l'importo era veramente elevato. Da parte di Tim non ho avuto alcuna risposta, anche se io continuavo ad effettuare solleciti telefonici al loro call center, che ho trovato decisamente incompetente, per poter risolvere il problema ma invano. In data 18/10/07, mi arriva una lettera da Tim ove mi facevano presente che la fattura del 5 bimestre non risultava pagata e che se in 10 gg non pagavo il dovuto mi avrebbero staccato la linea. Ho rimandato un fax per comunicare nuovamente il perchè del mio non pagamento ma invano, mi hanno disattivato la linea. Tengo a precisare che tutti i fax il call center li vedeva ma nessuno risolveva il problema. Grazie a conoscente traversali in Tim sono riuscito a farmi riattivare la linea e il servizio Cliente Tim in data 06/11/07 mi aveva inviato una email ove confermava l'errore di fatturazione e mi accreditava € 202,42 sul bimestre 06/07 e € 187,93 come nota di accredito (che sto ancora aspettando). Ho pertanto in data 08/11/07 provveduto a pagare € 410,61 importo comunicato da Tim. L'ultima fattura del 6 bimestre è arrivata di nuovo errata € 863,20, ho di nuovo inoltrato un fax di contestazione in data 16/11/07 ma al momento non ho risolto nulla, mi è arrivato in data 04/01/08 nuovamente la lettera da Tim che mi invitava al pagamento altrimenti entro 10 gg mi disattiva la linea telefonica.

Non ho assolutamente intenzione di pagare un importo così elevato, non riesco ad avere contatti con un ufficio competente Tim e nessuno si interessa ad un problema così grave.

Posso chiedere delle penali a Tim dato che non solo non mi risolvono il problema di errata fatturazione ma mi sospendono il servizio telefonico.

A chi mi devo rivolgere per essere ascoltato e chi mi risolvere questa situazione?

Posso recedere dal contratto con Tim prima dei due anni senza pagare delle penali dato che il servizio ed il gestore sono assolutamente inaffidabili e lo posso dimostrare?

Attendo vostre notizie in merito e ringraziandovi anticipatamente porgo distinti saluti

Maurizio, da Rivoli (TO)

### Risposta:

eviti call center, email e fax e si faccia valere con una lettera raccomandata a/r di messa in mora: clicca qui ([http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php))

Faccia anche una segnalazione all'autorità delle comunicazioni: clicca qui (<http://www.agcom.it>)

In caso di risposta negativa da parte del gestore alla messa in mora, si dovrà prima fare un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com della propria Regione: clicca qui

([http://www.agcom.it/operatori/operatori\\_utenti.htm](http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm))# (Nel caso in cui il Co.Re.Com non sia ancora attivo nella propria Regione, proporre il tentativo di conciliazione presso la Camera di commercio o in alternativa verificare se il giudice di pace della propria città accetta la domanda di conciliazione). Se il tentativo di conciliazione fallisce, o non è esperito entro 30gg dalla data della richiesta, si potrà citare il gestore in giudizio direttamente presso il giudice di pace della propria città (e' consigliabile recarsi personalmente presso l'ufficio del giudice e redigere oralmente la citazione). In questa sede si potranno richiedere anche tutti i danni del caso (spese raccomandate e fax, rotture di scatole, etc.).