

10 gennaio 2008 0:00

Tim - disservizi su pacchetti dati all'estero

Sono titolare di una azienda e posseggo un contratto "business" con gestore TIM.

il 20 luglio 2007 (circa) chiedo tramite call center attivazione di un "servizio dati a pacchetto" disponibile ad un costo fisso per l'estero specificando che sarebbe stato utilizzato per un mio viaggio di lavoro nel mese di agosto e quindi necessitavo di una attivazione URGENTE.

Rispondono che non c'è alcun problema tempo 24 ore ed il servizio diveniva attivo.

Mese di Agosto viaggio per tutto il BRASILE dove assicuravano una ottima copertura di tale servizio (UMTS GPRS).

Rientro e decido di disdire il servizio in quanto la copertura dichiarata sul sito TIM non corrisponde alla realtà riscontrata.

In data 31_Domandapub_8 chiedo la cessazione immediata di questo servizio a mezzo fax.

In data 1210 ricevo fattura con le seguenti incongruenze :

Servizio attivato 28 agosto (in realtà richiesto 20 luglio e necessario per l'utilizzo in Agosto)

Servizio mai disattivato (in realtà richiesta cessazione servizio in data 31 Agosto)

Di conseguenza :

- Addebito a consumo e non a pacchetto per il mese di Agosto.

- Addebito canone mensile servizio Sett-Ott-Nov-Dic.

Inviati nr 3 fax di contestazione in data 1211 - 2111 - 04_Domandapub_1 senza ricevere contatto.

Pagato indebitamente una somma di ca. 300400 euro non dovuta ma al fine di evitare la sospensione dell'utenza.

Come posso far leva al fine di definire il contenzioso ?

Posso chiedere interessi legali per la somma non dovuta ma pagata ugualmente ?

Posso chiedere danni morali per la perdita di tempo (sottratta al lavoro) e per lo stress arrecato?

Grazie

Filippo, da Brogliano (VI)

Risposta:

quanto alla data di attivazione del servizio, dovrà verificare cosa prevede il contratto in merito alla comunicazione di attivazione dello stesso. Se infatti (come immaginiamo) prevede che l'attivazione del servizio le sia comunicata con particolari modalità, avrebbe dovuto attendere questa comunicazione prima di utilizzare il servizio, e dunque l'errore sarebbe suo. Diverso il discorso per la richiesta di disattivazione, che ha richiesto per iscritto e non è stata fatta. Proceda con una raccomandata AR di messa in mora in cui ricostruisce la vicenda e formula le sue richieste economiche di restituzione di quanto indebitamente pagato (oltre agli interessi legali) e di risarcimento dei danni subiti: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)