

4 novembre 2008 0:00

Opzione chiama e videochiamata gratis un amico TRE/h3g

Buongiorno, è la seconda volta che vi scrivo perché siete stati molto disponibili.

Ho bisogno di un consiglio.

Ho un numero di telefono dell'operatore TRE a nome di mia madre ma che uso io da sempre. Verso maggio mi è stata inviata per posta una sim card con cui potevo attivare l'opzione CHIAMA E VIDEOCHIAMA GRATIS UN AMICO per sempre. A giugno è stata attivata. Risulta attiva anche sul mio numero, ma quando chiamo pago! L'altro numero invece funziona correttamente.

Dopo qualche mese ho provato a chiamare il call center (a pagamento) per 2 o 3 volte e sono rimasta in attesa inutilmente per molto tempo (non ho avuto alcuna risposta).

Dopo mi sono recata in vari centri TRE che mi hanno chiesto di ripassare un altro giorno perché di sabato non potevano chiamare il call center o di andare al centro TRE di Cordusio (Milano).

Dopo qualche tempo sono andata anche a quello di Cordusio (che chiudeva alle 19.30) dove ho aspettato dalle 18.50 alle 19.40 di essere servita e quando poi è arrivato il mio turno sono stata trattata con sufficienza e frettolosamente:

La commessa inizialmente non mi ha lasciata parlare e mi ha subito detto che quella promozione era scaduta da mesi.

Quando ha capito che l'avevo attivata ha controllato il mio numero e mi ha detto che era tutto ok; quando le ho detto che comunque io pagavo, ha ribadito la risposta sopra citata e che in ogni caso lei non poteva controllare il mio dettaglio chiamate.

Le ho proposto di fare una telefonata di prova dal mio tel al n. con cui ho l'opzione e ha tergiversato, le ho chiesto se poteva chiamare il call center (visto che in tutti gli altri negozi mi dicevano che l'avrebbero fatto, ma non nel giorno in cui andavo io) e mi ha detto che potevo farlo io dal mio tel, e che comunque a quell'ora erano chiusi, O MEGLIO, non rispondevano alle chiamate dei negozi per via della chiusura.

Allora le ho detto che non volevo telefonare io dal mio tel perché non avevo intenzione di spendere altri soldi e mi ha risposto che anche dal negozio la chiamata è comunque addebitata sul numero che richiede assistenza.

Mi ha proposto di iscrivermi al sito e fare richiesta da lì ma le ho subito detto che sono già iscritta al sito e che da parecchio tempo non riesco nemmeno più ad entrarci e ha ricaricare con carta di credito (metodo che utilizzavo) per via della password e che quando chiedevo di reinviarmela, me la mandavano sulla mail del telefono (che nemmeno sapevo di avere) e da cui non riesco ad accedere probabilmente perché ero senza soldi e senza soldi non posso accedere (quindi anche qui devo pagare).

Ha fatto spallucce e quando le ho detto che comunque il disservizio era loro, che non spettava pagare di tasca mia per risolvere un loro disservizio mi ha detto sgarbatamente: -Signora se ha un disservizio deve chiamare il call center. Il call center è a pagamento quindi se vuole risolvere il problema deve chiamare il call center-.

Sono andata via e tempo dopo ho mandato dall'area clienti del mio tel. una brevissima comunicazione in cui avvisavo del disservizio. Mi è arrivato un msg in cui mi invitavano ad andare a leggere gratuitamente la risposta. Diceva che la pratica era stata presa in gestione e mi avrebbero fatto sapere. Questo 1 settimana fa. Ora mi è arrivata a sorpresa una promozione via sms, PROMOZIONE 9000/ROULETTE se non sbaglio, che ho attivato. Mi davano 10.00 Euro da spendere vs altri n. TRE o tel. fissi. Adesso però succede che i soldi che spendo per chiamare il numero con cui dovrei parlare gratis, me li scalano da quella promozione! Ho mandato stamattina un'altra breve comunicazione (non c'è molto spazio) in cui segnalavo il problema. Sono davvero stufa, come posso fare per uscire da questo circolo senza rimetterci soldi? Ovvio che mi aspetto un rimborso, è da giugno che pago. Su internet ho trovato altre persone che hanno avuto questo problema e che però il rimborso l'hanno avuto e come faccio a sapere con esattezza quanto ho speso?

Vi ringrazio anticipatamente

Emanuela, da Cesano Boscone (MI)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui (http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)