

9 gennaio 2009 0:00

MAXXI ALICE 30 - consumate due ricariche in pochi minuti

Buongiorno,

da qualche mese sono utente di un abbonamento MAXXI ALICE 30 (che fornisce al costo mensile di 10 Euro l'accesso ad internet usando, nel mio caso, il cellulare come modem per 30 ore mensili).

Il servizio è molto comodo e funziona bene, se non che mi è capitato il seguente piccolo "raggiro".

- Tornato dalle ferie, con nel cellulare un credito di pochi euro, mi sono collegato a internet per andare a ricaricare il cellulare sul sito della Tim via PayPal con 50 Euro;

- Eseguita l'operazione ho navigato pochi minuti dopodichè la connessione si è interrotta; dopo alcuni tentativi di riconnettermi ho chiamato il 4916 per conoscere il credito e mi dava zero euro...

- Ho pensato che l'accredito dovesse ancora esser eseguito... Attese alcune ore riprovo il 4916 e mi comunica ancora credito di zero euro;

- Pensando che il tramite PayPal potesse esser "lento" nell'eseguire l'operazione, ho eseguito una seconda ricarica da 30 Euro via bancomat e immediatamente ho avuto l'accredito dell'importo confermato dal messaggio ascoltato via 4916;

- Torno a connettermi ad internet., ma dopo pochi minuti si disconnette automaticamente..

Richiamo il 4916 e mi avvisa di credito nullo.... ho iniziato a temere....

- Parlando con l'operatore del 119 i timori hanno preso forma..

- L'inghippo è il seguente:

1. l'abbonamento MAXXI ALICE 30 si rinnova in automatico a patto che vi sia credito sulla sim (e fin qui ok);

2. se non vi è credito il rinnovo non viene fatto nell'immediato ma solo entro 24 ore da che si è ricaricato il credito del cellulare (si deve esplicitamente interrogare il 4916 finchè nel messaggio si ha la certezza che è stato riattivato l'abbonamento)

3. Qualora si navighi al di fuori dell'abbonamento, come nel mio caso, si pagano 3 euro ogni 500kb!!!!!! Ovvero una semplice pagina di www.repubblica.it ti costa diversi euro!

- Ritengo per i seguenti motivi che la cosa sia un "raggiro":

1. non vi è un esplicito avviso di abbonamento MAXXI ALICE 30 scaduto (ad esempio un sms di notifica; ne vengono inviati decine alla settimana di con messaggi pubblicitari...);

2. non vi è un esplicito avviso che notifichi il rinnovo automatico effettuato;

3. qualora, all'interno del mese si vada oltre il monte ore si ha un costo di 2 Euro all'ora, il che è accettabile; ma non ci si aspetta un costo di 3 Euro ogni 500KB quando si è fuori abbonamento!!!

Se qualcuno ha suggerimenti su cosa fare sono ben accetti!

Diversamente spero che la presente segnalazione possa servire ad altri utenti

Mirco, da Toscanella (BO)

Risposta:

se la procedura di ricarica e riattivazione del servizio e' descritta dal gestore (nel contratto o nelle istruzioni relative al servizio), riteniamo che no vi siano irregolarita'. Se, invece, tali informazioni mancano, puo' richiedere al gestore il rimborso del dovuto con lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)