

22 gennaio 2013 0:00

## Problemi con Telecom Italia

I miei genitori hanno avuto dei problemi con Telecom e mi hanno chiesto di scrivere all'associazione per un'opinione.

Mia madre nel Marzo 2012 stipula un contratto con Telecom Italia, sottoscrivendo il piano "Voce Senza Limiti" che le era stato proposto da una rappresentante che era venuta a casa, tale contratto era in quel periodo in offerta a 19€ al mese. Il telefono di casa era intestato in passato a mio padre che aveva da 2 anni un contratto con Infostrada, ma già era stato un cliente Sip prima e Telecom Italia poi per almeno 30 anni.

I miei genitori attirati dalle offerte Telecom decidono di rientrare in Telecom intestando il contratto a mia madre, per evitare come diceva la promoter Telecom le spese di chiusura conto con Infostrada, e ripeto stipulano il contratto "Voce Senza Limiti" nel mese di marzo 2012.

La promoter riconoscendo che mio padre era stato un vecchio cliente Telecom indica sul nuovo contratto il numero di ex-cliente da cui si capiva che appunto era un vecchio cliente perché terminate con una successione di numeri caratteristica.

Noi quindi ci aspettavamo che dalla prima bolletta Telecom dovessimo pagare solo il costo di Voce Senza Limiti" e il servizio "Chi è" anche questo richiesto da mia madre, ma tutto ciò non succede. Anzi succedono delle cose su cui Telecom non ha mai dato spiegazioni esaustive e che ci hanno creato disagio.

Allora nella prima bolletta, quella "Conto Telecom 4/2012", di un importo di 133,27€, ci viene parzialmente attivato "Voce Senza Limiti" cioè risulta attivo dal 12/4/2012 al 15/4/2012, poi dal 16/4/2012 al 30/6/2012 ci viene applicato il contratto Standard a tempo di Telecom, da noi mai richiesto, perché, ci spiegano poi al 187, il numero di migrazione che identifica la nostra linea era di un vecchio cliente, mio padre, che aveva un contratto a tempo e quindi lo hanno applicato riprendendo il vecchio contratto a tempo perché quella era la loro procedura. Noi naturalmente ci siamo lamentati molto di tutto ciò ma Telecom ha fatto orecchio da mercante, e ha attivato il "Voce senza limiti" solo dal 28/6/2012 dopo nostre ripetute telefonate di protesta.

In data 10/7/2012 Telecom ci fa sapere che le nostre proteste erano fondate e dei 133,27€ del "Conto Telecom 4/2012" ci dice che dobbiamo pagarne solo 54,18€, come si legge chiaramente nella comunicazione che ci viene inviata a casa, di cui ho una copia. Quindi questa lettera ci porta a pensare che avevamo ragione e che quindi il contratto "Voce senza Limiti" era ormai attivo a tutti gli effetti da aprile.

Nella bolletta successiva "Conto Telecom 5/2012", ci troviamo ancora telefonate addebitate a tempo, non era stato fatto partire il contratto da noi sottoscritto da aprile ma dal 28/6/2012; ci viene addebitato il costo di "Voce senza Limiti" per il periodo dal 28/6/2012 al 31/7/2012 per un valore di 28,83+IVA, poi ci viene detratto per un valore di 28,88+IVA il costo di "Voce senza Limiti" dal periodo di 28/6/2012 al 31/08/2012, praticamente annulla il costo del "Voce senza limiti" per un mese, ma sempre nello stesso conto ci viene attribuito un costo per "Voce senza limiti" di 52,72€ per il giorno 12/07/2012, non abbiamo mai capito quali magheggi avesse fatto Telecom, che non ci ha fatto capire molto, in particolare perché il contratto partiva dal 28/6/2012 e per un mese riprendeva il vecchio contratto di mio padre, anche se il nuovo era intestato a mia madre, una persona diversa dal loro vecchio cliente. Questo bolletta "Conto Telecom 5/2012", era di 99,47€: mio padre su suggerimento telefonico delle operatrici Telecom attende a pagare la fine di settembre, il conto scadeva il 13 settembre, perché le sue lamentele erano fondate sulle chiamate a tempo in bolletta (tutto ciò viene detto per telefono dalle operatrici/operatori Telecom), alla fine dopo altre proteste chiede se potesse pagare solo la parte dovuta, cioè il costo del contratto "Voce senza Limiti" quindi 43,33€+IVA, il "Chi è" per il bimestre, le chiamate ai cellulari il tutto per un totale di 94,21€, mio padre non paga 5,26€ non dovuti secondo lui perché legati alla spedizione delle lettere di scusa, comunicazione dice Telecom, da parte di Telecom e alle more per ritardato pagamento.

Telecom nella bolletta "Conto Telecom 6/2012" che scadeva a Novembre 2012, ci rimborsa le chiamate interurbane a tempo addebitate nel "Conto Telecom 5/2012" ed anche alcune chiamate locali a tempo per un valore in tutto di 18,55€+IVA.

Ma dal mese di ottobre Telecom aveva cominciato a staccare la linea telefonica impedendo di fare chiamate, perché per Telecom mancavano ancora 5,26€ da pagare sul "Conto Telecom 5/2012" quando i miei genitori si accorgono che la linea è stata staccata chiamano il 187 e ne chiedono il riallaccio, Telecom provvede addebitando il costo di 11,00€+IVA cosa che non era stata detta ai miei genitori che forse avrebbero atteso e si sarebbero limitati a ricevere le chiamate, il periodo di sospensione è durato almeno un mese a vicende alterne, ci aspettavamo che il costo di "Voce senza Limiti" fosse decurtato del periodo di sospensione in cui i miei genitori non hanno potuto telefonare, cosa che non è avvenuta.

Ora i miei genitori sono stati vittima per tutto questo periodo dal giugno 2012 a tuttora ad un continuo stress dovuto

all'incapacità di Telecom di riconoscere subito il suo errore, non aver fatto partire subito il contratto "Voce senza Limiti" ad aprile, causando un vero stato di preoccupazione nei miei genitori che sono ultra settantenni. Noi abbiamo più volte chiamato al 187 per avere spiegazioni senza essere mai soddisfatti. Siamo stanchi di essere trattati tanto male. Ho chiesto più volte una copia del contratto a Telecom ma fanno finta di non capire rispondendomi solo descrivendomi i costi del contratto "voce senza limiti", io ho scritto nell'area riservata ai clienti le seguenti parole "inviatemi una copia del contratto", loro hanno capito altro! Assurdo. Conclusioni. Con questa lettera vorrei sapere:

- 1) se possiamo chiedere un danno per come ci ha trattato Telecom in questo periodo;
- 2) se Telecom è libera di staccare la linea in chiamata senza dire nulla ai propri clienti e se non doveva fare sapere che riattivando il telefono per chiamare avremmo dovuto pagare 11€ in più;
- 3) se come clienti Telecom possiamo richiedere una copia del contratto firmato da mia madre, noi non troviamo più la nostra copia, perché così possiamo dimostrare la malafede di Telecom che ad aprile ha arbitrariamente cancellato lo sconto che ci avevano promesso e come si sentiva anche in televisione, tale sconto è stato applicato nel "Conto 4/2012" per il periodo dal 12/4/2012 al 15/4/2012, ma poi viene cancellato arbitrariamente senza una giustificazione per passare al contratto a tempo.
- 4) Vorrei anche sapere se passando da Infostrada a Telecom, ma cambiando intestatario della linea si devono pagare dei costi di disattivazione a Infostrada. Infatti tale costo ci è stato richiesto, quando mio padre ha lasciato infostrada attivando-migrando un contratto con lo stesso numero di telefono di partenza, ma intestato il contratto con Telecom a mia madre.

Spero di non essere stato troppo prolisso e noioso, vi ringrazio per l'attenzione e la cortesia.  
Cordiali saluti e grazie  
Danilo, da Torino (TO)

**Risposta:**

- 1) si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:  
[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php), chiedendo il rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto all'offerta sottoscritta a marzo, nonché il pagamento degli indennizzi automatici previsti in caso di ritardo nell'attivazione dell'offerta stessa:  
[http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonologia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele\\_1378.php#Voce\\_13](http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonologia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php#Voce_13).  
Per il prosieguo, legga qui:  
[http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom\\_15317.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)
- 2) Questo dipende dal contratto.
- 3) Nella raccomandata intimi anche l'invio di copia del contratto, che le spetta di diritto. Probabilmente potrà tuttavia trovarle anche sul sito di Telecom: <http://www.telecomitalia.it/telefono/linea-telefonica/voce-senza-limiti>. Verifichi se questo è il contratto che si applica al suo caso:  
[http://www.telecomitalia.it/sites/default/files/images/services/PDF/Condizioni%20contrattuali%20Voce%20Senza%20Limiti\\_0.pdf](http://www.telecomitalia.it/sites/default/files/images/services/PDF/Condizioni%20contrattuali%20Voce%20Senza%20Limiti_0.pdf)
- 4) Sí, i costi di disattivazione sono giustificati.