

3 settembre 2015 0:00

Telecom: diritto di recesso ignorato ed altro ancora

27 aprile: accetto l'offerta TIM SMART e rientro in TELECOM. L'agente TELECOM non mi parla nè di contributo, nè della possibilità di evitarlo con addebito bancario.

Dopo una valida controfferta del vecchio gestore (WIND) il 5 maggio invio un fax all'800000187 comunicando il mio ripensamento al rientro in Telecom e, quindi, la volontà di rimanere in Wind.

La Telecom ignora la mia richiesta ed il 19 maggio mi porta in Telecom. Appena sul PC compare "ALICE" chiamo il 187, chiarendo l'errore, e la WIND per avvertire che non intendevo "migrare". Chiamo ripetutamente il 187(Nessuno sa niente del fax. Solo 3 operatori lo ritrovano. Il primo dice che probabilmente non era stato registrato ed avrebbe provveduto, il secondo assicura di

avviare la pratica; il terzo ammette l'errore e avvia!?!? la pratica. Intanto son dovuta passare a TUTTO, poichè l'offerta Smart non mi andava bene, ho pagato una bolletta di 151 euro, comprensiva di un contributo SMART che non risulta sul contratto firmato con l' agente Telecom.

Intanto la WIND mi chiede 35 euro per una migrazione che io non ho chiesto, ma che ho subito anche perché la stessa Wind ha ignorato la mia richiesta(telefonata al 155) di bloccare il passaggio.

PS: ho pagato alla WIND l'ultima bolletta decurtata dei 35 euro della migrazione ed ho spiegato l'accaduto con una raccomandata a cui ho accluso fotocopia del fax fatto all'800000187 per comunicare la mia volontà di rimanere in WIND) Che fare ora? Grazie

Adriana, da Bellizzi (SA)

Risposta:

metta in mora entrambe le compagnie riepilogando l'accaduto e chiedendo la restituzione delle somme versate per causa del comportamento tenuto dalle stesse nonché l'attivazione dell'abbonamento con Wind.

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Nel caso di mancata o insoddisfacente risposta si potrà rivolgere al Corecom, ente predisposto alla risoluzione di queste problematiche.

Al Corecom nuovamente racconterò, come ha fatto in questa lettera, cosa è accaduto ed esternerò le Sue richieste.

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php