

6 ottobre 2015 0:00

reclamo vs Tim per errato addebito con l'offerta Tim in viaggio pass

Gentili signori

Inoltre il testo del fax inviato alla TIM per contestare un errato addebito fatto sul cellulare di mia figlia Cecilia Huber che attualmente si trova negli Stati Uniti. L'errato addebito è avvenuto in quanto, nonostante fosse stata attivata l'offerta TIM IN VIAGGIO PASS sul suo cellulare, le sono state contabilizzate con un'altra offerta (TIM IN VIAGGIO FULL) 5 telefonate effettuate su un telefono americano. Da sottolineare che, durante un precedente periodo in cui mia figlia aveva attivato l'offerta TIM IN VIAGGIO PASS, (lei la attiva periodicamente e non in maniera continuativa) le telefonate su quello stesso numero di telefono erano state contabilizzate correttamente a costo zero. La TIM, che inizialmente aveva riconosciuto l'errore e avviato la pratica per il rimborso, ora sostiene che l'addebito è corretto. La motivazione da loro addotta (comunicatami per telefono da una loro operatrice) si basa su una serie di specifiche tecniche (operatori di rete americani che hanno o non hanno accordi con la TIM) che assolutamente non vengono citate nelle caratteristiche dell'offerta.

Di seguito il testo del fax inoltrato a nome di mia figlia:

Gentili signori

Mi trovo in viaggio negli Stati Uniti da luglio e ho periodicamente attivato l'offerta Tim in viaggio pass.

Ho effettuato telefonate anche su numeri di telefono degli Stati Uniti senza problemi, tutti sempre rientrati nel traffico a costo 0 previsto dall'offerta.

L'ultima attivazione l'ho effettuata il 12 settembre alle ore 16:26:44, come indicato dalla chat con un operatore TIM.

Sempre il 12 settembre ho effettuato 3 chiamate e inviato un sms al seguente numero di cellulare 15754300***. Questo è un numero di telefono degli Stati Uniti e precisamente la chiamata è stata fatta a La Luz nel New Mexico. L'sms è stato a costo zero in quanto rientra nell' offerta attivata. Le telefonate sono state contabilizzate con la tariffa Tim in viaggio Full per un importo di € 12, € 2 e € 3.

Ho segnalato il 16 settembre il problema all'assistenza commerciale del 119 che ha riconosciuto l'errore, ha aperto una pratica di rimborso garantendo che sarebbe stato effettuato entro 24 / 48 ore.

Il 17 settembre ho effettuato nuovamente due chiamate al numero su indicato (che si trova sempre a La Luz nel New Mexico) e mi sono stati addebitati € 14 e € 15.

Per completezza di informazione sottolineo che il 9 agosto, periodo in cui avevo attivato l'offerta Tim in viaggio pass, ho effettuato altre chiamate sempre allo stesso numero che sono state contabilizzate a costo zero, come prevede l'offerta.

Chiedo pertanto che mi vengano rimborsati i 46 € indebitamente prelevati dal mio credito.

Distinti saluti

In allegato:

- chat comprovante l'ora di attivazione dell'offerta
- dettaglio del traffico erroneamente addebitato il 12 e il 17 settembre
- dettaglio del traffico contabilizzato correttamente il 9 agosto

in attesa di un riscontro porgo cordiali saluti

Biancamaria, da Monterotondo (RM)

Risposta:

le consigliamo di procedere come segue, oltre al fax già inviato:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche gli indennizzi per applicazione di piano tariffario diverso da quello pattuito:

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

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.