10 ottobre 2015 0:00

Bolletta Tim

ho ricevuto una bolletta tim di 3.232,29 euro.
In sostanza ho utilizzato traffico dati tramite una chiavetta internet a cui avevo disabilitato il servizio internet in abbonamento, ma la linea è rimasta attiva. Io però ero convinta che la linea fosse stata bloccata con la mia richiesta…e invece loro dicono che io ho bloccato solo il servizio e quindi ho generato traffico e io lo pago. Io avevo acquistato quella sim per quel servizio specifico, se il servizio viene disattivato, anche la sim deve essere bloccata.
Quando avevo chiamato la tim per disdire la sim, avevo chiesto di chiuderla, di cessarla e mi hanno detto di scrivere quello che ho scritto nel fax: Disdetta servizio Internet in Mobilità 50H. Evidentemente non mi hanno detto la cosa giusta, ma come faccio a provarlo?
Ho utilizzato la chiavetta per sbaglio perché ne ho 2 identiche, una con abbonamento regolare e l'altra con la sim che io credevo cessata e così sono state scambiate, però non mi preoccupavo perché sapevo/credevo che quella che credevo di aver cessato non avrebbe funzionato.
Loro insistono col dire che io ho terminato solo il servizio, che è colpa mia, che il traffico l'ho generato e quindi pago.
Non dovrebbe essere obbligatorio per legge dal 2011 la soglia di traffico oltre al quale o vieni bloccato o quantomeno avvisato del consumo anomalo? Loro dicono che per la mia sim priva di servizi particolari non spetta questo avviso.
Sulle 2 sim delle 2 chiavette identiche non è riportato il numero di telefono, quindi per me era impossibile stabilire quale delle 2 chiavette fosse quella del servizio cessato, c'è solo un codice complicatissimo che di sicuro non aiuta a far chiarezza.
Ho chiesto di verificare se è stato generato traffico con quella sim in settembre e ottobre e mi hanno risposto che è impossibile!! Ma come, non è un mio diritto conoscere i consumi, il traffico, i costi in tempo reale???
Io ritengo che questo addebito non sia corretto. Sono un consumatore inconsapevole che doveva essere aiutato a non trovarsi in una situazione del genere. Oltretutto mi ritrovo con la spada di Damocle della possibilità di ricevere un'altra bolletta altrettanto salata e non lo posso sapere.
La trovo una grande ingiustizia.
Chiedo consiglio su come procedere
Grazie
Paola, da Treviglio (BG)

Risposta:
in realtà, avrebbero dovuto bloccare il servizio una volta raggiunto un traffico extrasoglia di Euro 50,00 (150,00 se contratto business) e avvertirla ai sensi della delibera Agcom 326/10/Cons. Se non lo hanno fatto, ci sono gli estremi per contestare questo addebito.
Questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:
1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:
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, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.