

2 dicembre 2015 0:00

pasticci Telecom TIM Smart

Buongiorno,

A fine giugno ho sottoscritto un contratto con Telecom per la fornitura di servizio telefonico fisso + ADSL e per linea mobile chiamato "TIM Smart" al prezzo bimestrale di EUR 90,00 con il quale per un anno le telefonate effettuate da linea fissa non sarebbero state gravate di scatto alla risposta.

Nelle settimane successive, nonostante i tempi di attivazione sarebbero dovuti essere brevi, in un centro TIM mi confermavano che la linea fissa è continuata a rimanere come Infostrada (che quindi ha emesso regolare fattura, da me pagata) fino a circa fine agosto mentre la linea mobile è passata a TIM ma senza attivazione del servizio "TIM Smart", con conseguente necessità di eseguire diverse ricariche telefoniche per poterla utilizzare.

Il risultato è che in data 6 ottobre ho ricevuto una fattura di TIM per il periodo 27 luglio-30 settembre con addebito di tutti gli scatti alla risposta per le telefonate eseguite per un importo totale di circa 165 EUR (anzichè i circa 90 dovuti, che sarebbero dovuti essere circa 45 dato che fino a fine agosto ho pagato Infostrada) nella quale la data di attivazione della linea risultava essere il 13 luglio 2015 (quando gli abbonamenti sono stati fatturati dal 27 luglio, data sbagliata pure questa oltretutto).

Ho pertanto inviato una raccomandata a Telecom chiedendo di stornare la fattura (inviando anche in allegato bolletta Infostrada a dimostrazione della fondatezza delle mie remore) e di rimetterla per l'importo dovuto, ho ricevuto però solo una risposta telefonica nella quale ammettevano che il centro TIM aveva erroneamente omesso di attivare l'opzione "telefonate senza scatto alla risposta per un anno" (attivata poi in quel momento dall'operatore stesso) ma che il mio reclamo era comunque da considerarsi infondato.

Vista la palese ingiustizia nei miei confronti vorrei cambiare subito operatore per evitare di far aumentare l'importo che Telecom (ingiustamente) pretende di ricevere da me, tuttavia volevo capire cosa posso fare per pagare solo quanto dovuto e fino a dove possono spingersi loro visto il mio desiderio di giungere ad una conciliazione stragiudiziale, anche considerando la seconda bolletta e i costi di disattivazione l'importo dovrebbe rimanere ben al di sotto dei 500 EUR.

Grazie mille per l'aiuto.

Fabio, da Desio (MB)

Risposta:

se la sua lettera a Telecom aveva la veste di messa in mora, scaduti i termini di concessione dell'adempimento contrattuale intimato, per il prosieguo, legga qui:

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

Il cambio del gestore puo' essere effettuato in qualunque momento se si tratta di contratto ordinario, altrimenti, in caso di vincoli dovuti a tariffe speciali, dovrà prima comunicare di intendere risolto il contratto stesso per inadempienza, con esenzione dal pagamento di penali o costi di disattivazione, a parziale compensazione dei danni subiti.