

27 maggio 2016 0:00

Diatriba con Tim e Gestione Rischi

Nel giugno 2015 mi lasciasti convincere da un agente venuto a casa a rientrare a Telecom da altro operatore (Vodafone) per la linea di casa adsl+voce.

Rimasi senza linea per circa 2 mesi: la Telecom sosteneva che la mia pratica era in lavorazione, la Vodafone pure. Ripetute chiamate ai due servizi clienti non mi hanno aiutato a capire cosa stesse succedendo. La Telecom sosteneva che la Vodafone non rilasciasse prontamente la linea, Vodafone negava...

Ho tentato di annullare il tutto cercando di rimanere a Vodafone ma i tecnici che sono venuti sul posto non hanno potuto riconnettermi alla linea perché ormai risultava in passaggio a Telecom. Mi hanno loro stessi consigliato la via più breve:

far chiudere la vecchia numerazione e richiederne una nuova a Telecom. Così ho fatto ed ho risolto, cambiando numero.

Il problema è che ora Telecom mi chiede i soldi per i due mesi in cui non ho avuto linea, per il modem (che poi ho restituito) e per il rilascio anticipato della linea. In tutto 260 euro circa.

Questo nonostante io abbia ripetutamente chiesto al 187 cosa mi sarebbe costato chiudere la numerazione. La risposta era solo 35 euro di distacco. Il 187 mi ha anche ripetutamente assicurato con non risultava traffico a mio carico in quei due mesi.

In precedenza avevo mandato raccomandata a Telecom diffidandoli ad inviarmi richieste di pagamenti per i due mesi in questione. Ora invece siamo alla diatriba con la società Gestione Rischi che mi chiama per telefono chiedendomi se voglio saldare. Mi sono rifiutato dicendo che avrei messo Telecom in mora e mi hanno risposto che non posso, sono io ad essere il moroso e che me la devo vedere con loro e non con Telecom. Hanno insistito che non è detto che le associazioni del consumatore abbiano ragione e che non è vero che un consumatore può mettere in mora una società di servizi e che le associazioni dei consumatori sbagliano quando dicono il contrario. Sono andato su tutte le furie ed ho attaccato.

Ora chi devo mettere in mora? Telecom o Gestione Rischi che continuerà a chiedermi soldi, credo anche con maggiorazioni della cifra passando anche alle vie legali? In realtà sento che Telecom mi dovrebbe rimborsare per il disservizio che mi hanno causato.

Allego la fattura in questione.

Grazie

Pasquale, da Sacrofano

Risposta:

I reclami al/i gestori dovrebbero essere tempestivi, tanto più quando, come nel suo caso, è evidente l'assenza di consumi reali del periodo nel quale la migrazione del numero originario non è andata a buon fine e tanto più se il gestore nuovo non ha fornito a suo tempo adeguate motivazioni dell'inadempienza. Ora lei ricostruisca sinteticamente ma puntualmente la vicenda e chiedi conto ad entrambi i gestori del mancato passaggio del numero, che lo ha costretto al cambio della numerazione.

Questo ciò che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r intimando il ritiro degli addebiti illegittimi e chiedendo eventualmente anche i danni:

http://sostonline.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://sostonline.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.