

23 agosto 2016 0:00

Bolletta poco chiara - Tim Linea Fissa

Gentili Signori, vi scrivo per chiedervi suggerimenti su come gestire un'incresciosa situazione che si è venuta a creare con Tim-Linea Fissa. In seguito a nostra richiesta di passaggio ad altro operatore, intorno al 13/05/2016 è stata disattivata l'utenza TIM ed è stata regolarmente attivata l'utenza con il nuovo operatore. In data 28/06 abbiamo ricevuto una mail con la quale la TIM ci informava che "che la tua fattura TIM di Giugno 2016 relativa alla linea xxx, non è al momento disponibile perché in fase di controllo". In data 30/06, poi, abbiamo ricevuto un'altra mail in cui dicevano che "Ti confermiamo l'invio, a breve, della fattura riferita alla linea in oggetto che, a seguito delle verifiche tecniche e amministrative effettuate, è risultato corretto. Nello specifico, il conto contiene addebito regolare canoni non fatturati. Ti invitiamo pertanto al saldo della fattura di € 230,27 (iva compresa). Il pagamento dovrà essere effettuato entro 15 giorni dalla ricezione della presente, al fine di evitare le azioni per il recupero del credito previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Il versamento può essere effettuato utilizzando il c/c postale n. 872002 intestato a Telecom Italia S.p.A.". Successivamente a questa mail non abbiamo mai ricevuto la fattura di €230.27 né questa è mai comparsa tra le fatture riportate sul portale di MyTIM Fisso. Tra l'altro, in seguito ad una chiamata al 187 al fine di avere delucidazioni in merito, lo stesso operatore ha affermato di non riuscire a visualizzare alcuna fattura di tale importo. A tal punto, abbiamo immaginato si trattasse di un mero errore o addirittura di una truffa informatica nella quale la TIM non c'entrava alcunché. Sabato scorso, tuttavia, abbiamo ricevuto, via posta ordinaria, il sollecito di pagamento di tale fattura ed il relativo bollettino, ma ancora una volta nessuna traccia della fattura vera e propria contenente i dettagli di tali importi. Sul portale online di MyTIMFisso, inoltre, tale fattura non compare proprio tra le fatture ma solo tra i pagamenti da effettuare, senza quindi possibilità di visualizzare alcun dettaglio. Abbiamo contattato il 187 per chiedere delucidazioni e l'operatore ha affermato che tali importi sono relativi al costo di noleggio dell'apparecchio telefonico, mai addebitati nel corso degli scorsi 3 anni.

Alla luce di tutto ciò, vorrei cortesemente un vostro suggerimento su come comportarmi, considerato che il mancato addebito di tali costi di noleggio telefonico non sono certo imputabili ad un nostro errore e considerando anche che ricordiamo di aver pagato tali importi fino a qualche anno fa, ovvero fino a quando abbiamo effettivamente posseduto un apparecchio telefonico marchiato Telecom Italia (purtroppo non disponiamo di dettagli a riguardo perché non abbiamo conservato alcuna fattura precedente a luglio 2015). In attesa di vostre indicazioni e suggerimenti, vi ringrazio e vi saluto cordialmente.

Anthony, da Lecce (LE)

Risposta:

le questioni sono due: ottenere copia della fattura ed eventualmente contestarla nel merito. Per la prima inviate fin da subito una richiesta formale, via raccomandata a/r se necessario, o via fax se questo bastasse (di solito il fax è un veicolo di comunicazione efficace ma dipende dal gestore). Ottenuta la copia in qualche modo, va valutata la questione di merito, e in questo non può che aiutarvi il contratto e le fatture pregresse. Per gli addebiti tardivi vale il periodo quinquennale di prescrizione quindi un errore loro potrebbe essere "sanato" con l'invio della fattura di conguaglio. Tutto dipende dai controlli che dovrete poter fare per cercare di evitare il pagamento. Ma la prima cosa da fare è vedere la fattura, e quindi contestare di non averla ricevuta e chiederne copia conforme per via cartacea o per mail.