

29 settembre 2016 0:00

Tariffe telefoniche in roaming. TIM viola i nuovi obblighi europei

Telecom ha modificato l'opzione flat "TIM IN VIAGGIO FULL" senza darne comunicazione agli utenti e senza garantire il diritto di recesso gratuito. I clienti Tim che avevano sottoscritto l'opzione per il roaming Tim in viaggio full (0,16€ al minuto per le chiamate dall'estero con 0,16€ di scatto alla risposta e 0,16€ per ogni SMS inviato o ricevuto) si sono ritrovati quindi senza alcun avviso con le nuove condizioni economiche: 4 euro al giorno per 100 minuti per chiamare, 100 minuti per ricevere, 100 SMS e 500 Mega

Durante un viaggio in Spagna di 5 giorni, a giugno 2016, mi sono dunque trovata due volte senza credito solo per aver ricevuto e mandato sms. Una volta tornata a casa ho riscontrato di aver consumato in totale 25 euro senza nemmeno potermene rendere conto: 4 euro al giorno per 5 giorni. Ritengo che almeno 20 euro dovrebbero essermi rimborsati dato che non ero assolutamente consapevole di questo cambiamento di TIM IN VIAGGIO FULL, avvenuto da un giorno all'altro, senza nessun avviso.

Grazie e cordiali saluti.

Angela, da Zelarino (VE)

Risposta:

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.