

2 ottobre 2016 0:00

Servizio di telefonia attivato in automatico

Stavo usando lo smartphone sul traghetto dalla Corsica in modalità roaming dati (ho un abbonamento in convenzione CONSIP con tariffazione a consumo, che ha costi di roaming abbastanza vantaggiosi): Sui traghetti di alcune compagnie con le quali ha stipulato accordi, TIM attiva AUTOMATICAMENTE SENZA ALCUNA RICHIESTA DA PARTE DEL CLIENTE l'opzione denominata TIM IN NAVE, che ha costi estremamente elevati per quanto riguarda la connessione dati.

Al momento dell'attivazione TIM avvisa con un semplice SMS, nel quale specifica anche i costi.

Non ho prestato attenzione agli SMS ricevuti continuando ad usare lo smartphone, e adesso mi trovo per questo servizio un conto di euro 102,20 +IVA.

Anche se avrei dovuto controllare l'avviso inviato da TIM, ritengo comunque scorretto il metodo di attivare un qualunque servizio, specialmente con costi tanto elevati, senza alcuna richiesta nè conferma da parte del cliente, e mi sembra insufficiente un semplice SMS di avviso che al cliente può anche sfuggire. A maggior ragione per quello che riguarda i contratti non prepagati, con i quali un cliente, per una semplice distrazione può trovarsi addebitate cifre astronomiche.

Personalmente contavo sulle tariffe agevolate previste dal mio contratto. Inoltre ho una soglia dispositiva di roaming di 100 euro, con avviso al raggiungimento del 75% di tale soglia, ma evidentemente la TIM, oltre a dichiarare il servizio TIM IN NAVE incompatibile con altre offerte, non lo conteggia come parte del traffico roaming. Solo che nel mio contratto non è specificato che TIM si riserva il diritto di attivare autonomamente servizi non compatibili con l'offerta in corso e fatturati a parte.

La domanda è se esistono gli estremi per un reclamo ed eventualmente procedura di conciliazione.

Grazie.

Lorenzo, da Sovicille (SI)

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.