

1 dicembre 2016 0:00

Reclamo di una fattura Telecom

Vi scrivo per chiedervi se avete un modulo fax precompilato da inviare a telecom, per reclamare una fattura della mia linea fissa.

Vi spiego brevemente il problema.

A marzo mi hanno attivato un offerta senza il mio consenso dal costo di 39€ di attivazione e dopo averli contattati immediatamente per annullarla mi dicono che l'avrebbero annullata e ci siamo accordati per attivare un offerta fibra(senza costi aggiuntivi a detta dell'operatrice).

La fattura non me l'hanno voluta correggere perchè attivando la fibra avrei dovuto avere un costo di attivazione di 39€(Gratis oppure 39€ senza domiciliazione), quindi l'importo era il medesimo della fattura sbagliata e mi garantiscono che non avrei dovuto pagare più nulla perchè avevano già segnalato l'inconveniente.

Il problema è che nel mese di settembre mi hanno addebitato lo stesso i costi di attivazione(diventati 78€ perchè non ho la domiciliazione) dell'offerta non richiesta che mi avevano attivato a marzo e ho fatto numerose segnalazioni ma senza esito.

Inoltre mi hanno addebitato il costo dell'elenco seppur avevo fatto richiesta nel mese di luglio che non lo volevo, infatti non l'hanno spedito, ma me lo hanno fatto pagare lo stesso.

Simone, da San Mauro Pascoli (FC)

Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo il rimborso ed 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.