19 gennaio 2017 0:00

Tim in viaggio Full

Buongiorno,
Vi contatto per il seguente problema: sono un cliente TIM per la telefonia mobile e, a seguito di una vacanza all'estero, mi sono ritrovato addebiti sul mio credito residuo per 12 euro dovuti alla “Tim in viaggio full”: Tale tariffa conferisce l'uso di 100 minuti, 100 sms e 500 MB di internet a fronte di un corrispettivo di 4 euro al giorno, che scattano alla prima chiamata/sms/connessione della giornata.
Personalmente non ero a conoscenza di quanto sopra e pensavo che le tariffe fossero quelle indicate nel messaggio ricevuto dal 119 appena varcato il confine sloveno, il quale cita testualmente: “Ti ricordiamo che non hai ancora attivato offerte per comunicare all'estero, pertanto verranno applicate le tariffe base aggiornate in Europa per effetto del Reg. UE n. 2120/2015: 6,1 cent/min per chiamare l'Italia e Slovenia, 1,39 cent/min per ricevere, 2,44 cent per inviare SMS e 6,1 cent/MB per navigare”.
L’assistenza TIM su facebook mi dice invece che “La TIM in viaggio full è un servizio che si attiva in automatico quando si va all'estero ma che può essere anche disattivato, appunto per potere utilizzare la tariffazione base come da SMS o eventualmente per utilizzare le promozione dedicate per l'estero”.
Quanto dichiarato in tale SMS mi sembra andare nettamente in contrasto con la loro risposta: se non avevo attiva alcuna offerta per comunicare con l’estero, come è possibile che avessi già attiva in automatico la tim in viaggio full?
Contattato sia il 119 che la solita assistenza su Facebook per ricevere ulteriori chiarimenti, non riesco a ottenere risposte diverse dal sentirmi dire di consultare la pagina
https://www.tim.it/browse/ricerca.jsp?Ntt=TIM%20in%20Viaggio%20Full
contenente le condizioni della Tim in viaggio full, di conseguenza ho deciso di rivolgermi a voi per un consulto.
Ringraziandovi per il Vs. sicuro riscontro, porgo cordiali saluti.
Valerio, da Firenzuola (FI)

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.