

17 febbraio 2017 0:00

## Tim Riscossione crediti

salve, ho un problema con tim.

In settembre 2015 ho deciso di attivare con tim (tramite call center + firma del contratto con agente) l'offerta internet senza limiti 29.90 al mese con attivazione rateizzata in 24 mesi (4,06euro al mese in più rispetto al canone).

In giugno 2016 mi arriva comunicazione di tim in bolletta che ci sarebbe stata una rimodulazione contrattuale e che avevo diritto alla risoluzione contrattuale (art. 70 comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche) senza penali nè costi di disattivazione se questa richiesta fosse inviata entro 31 luglio 2016. In data 17 luglio ho esercitato questo diritto di recesso inviando fax al numero indicato nella bolletta. Tutto eseguito perfettamente. Nel mese di agosto la linea risultava ancora attiva così ho deciso di chiamare tim e chiedere info. L'operatore mi chiede di rinviare un altro fax con la ricevuta del fax inviato il 17 luglio e tutte relative pagine allegate (richiesta disdetta+ fotocopia documento). Invio quest'altro fax ma la linea viene disattivata effettivamente i primi di settembre. Questo a causa di un errore di tim (ammesso da tutti gli operatori con cui ho parlato su tutti i canali di contatto disponibili). Gli operatori mi confermano che la linea è stata disattivata e di cestinare la bolletta che sarebbe arrivata successivamente (che comprendeva il mese di agosto) in quanto sarebbe stata oggetto di ricalcolo. Tutto questo considerando anche il fatto del versamento da parte mia del corrispettivo dell'anticipo conversazioni. Tutto questo poi non è stato fatto. Le bollette continuavano ad arrivare così come gli avvisi di mancato pagamento. Le bollette non pagate sono 2. Una riguarda il canone intero del mese di agosto (che stando a quanto hanno detto sarebbe stato ricalcolato e adeguato a 10 giorni di fruizione del servizio) e l'altra riguarda i costi di disattivazione del servizio + unica rata di costi di attivazione della linea. Per un totale di circa 80 euro. Mi è stato detto che dovevo pagare solo pochi euro e ora mi ritrovo con queste bollette più solleciti di pagamento. Nel contratto che ho firmato con l'agente, inoltre, non vi è nulla che riguarda i costi di disattivazione e penali. Cosa devo fare??? Ho conservato tutte le ricevute di fax più conversazioni con l'operatore su facebook. Io non ho nessuna intenzione di pagare queste due bollette in quanto tim non ha effettuato il ricalcolo da me richiesto.

Leonardo, da Parma (PR)

### Risposta:

questo ciò 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](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](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.