

20 marzo 2017 0:00

TIM fa orecchie da mercante

Buongiorno,

ho fatto richiesta di attivazione fibra tim al 27 luglio 2016 (la promozione online fino al 31 luglio permetteva di avere il modem gratuito).

Appena fatta la richiesta ho impostato sul sito MyTIM di ricevere gli addebiti sul conto corrente bancario e le bollette in formato elettronico per non dover pagare anche la stampa e la spedizione inutilmente.

L'impostazione dell'addebito è andata subito a buon fine, ma fin dal primo mese sono arrivate bollette sempre per posta, con indicate voci di costo sia la stampa e spedizione delle stesse che le rate del modem.

Ho pensato che fosse una svista e che avrebbero corretto dalla seconda o terza bolletta, ma così non è stato e a novembre 2016 ho inviato loro una pec segnalando il problema e chiedendo il rimborso degli importi non dovuti.

Mi è arrivata una risposta via posta elettronica normale chiedendo di mandare via fax copia della richiesta di attivazione per dimostrare che effettivamente avevo richiesto il 27 luglio prima che entrasse in vigore il pagamento del modem, nessun accenno alle bollette via posta.

Ho mandato la copia via fax, facendo loro presente che ad ogni modo mi sembrava assurdo di dover essere io a mostrare loro la data in cui ho effettuato l'ordine.

Non ho mai ricevuto nessuna risposta.

Ho accantonato il problema per qualche mese perché sono uscito dall'Italia, rientrando a fine febbraio.

Rientrando ho trovato tutte le bollette nella casella della posta come se nulla fosse successo, sempre con i soliti addebiti di spedizione e modem.

Il 1 marzo mando nuova PEC segnalando nuovamente il problema, che continuo a ricevere addebiti ingiustificati e che le bollette continuano ad arrivare via posta. Sono passate due settimane e non ho mai ricevuto risposta, ma oggi sempre puntuale è arrivato l'addebito sul conto corrente della solita cifra, comprendente i costi di modem e stampa/spedizione bolletta.

Ho appena dato disposizione alla banca di bloccare i futuri pagamenti, ma so già che è inutile in quanto l'unica cosa che otterrò è la disattivazione del servizio internet e mi troverei fregato in quanto dove abito TIM è l'unica presente con la fibra, quindi non posso nemmeno recedere e cambiare operatore.

Come posso farmi ascoltare e ricevere un rimborso per quello che ho pagato ingiustamente?

Grazie Mille,

Alessandro, da Milano (MI)

Risposta:

avendo già fatto le sue ingiunzioni con pec, il passo successivo è il Corecom:

http://sostonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

Si ricordi che, avviata la contestazione, il gestore non può disattivare i servizi i cui importi sono oggetto della stessa contestazione.