

25 marzo 2017 0:00

TIM SOS PC

Gent.mi dello Staff ADUC,

Essendo cliente sia per telefono fisso che per internet della TIM, e non riuscendo a scaricare un antivirus sul mio PC (e cliccando le icone sul desktop non si apriva alcunchè) mi sono rivolto al servizio SOS PC della Tim.

L'operatore mi ha detto che l'intervento, se non fosse dipeso da loro (linea internet) sarebbe stato a pagamento di euro 29,95 MA SOLO SE AVESSE RISOLTO IL PROBLEMA. Quando poi mi ha contattato il tecnico mi ha ripetuto che se non avesse risolto non avrei dovuto pagare. Per cominciare mi ha detto che per poter operare sul mio computer dovevo scaricare TEAMVIEWER, al che gli ho detto che appunto non riuscivo a scaricare nulla ma ci ho provato...nulla. Il tecnico allora mi ha detto che non poteva fare nulla e C'ERA BISOGNO DEL LORO tecnico di persona al prezzo di 94 euro ma ho rifiutato. Sorpresa... prima un sms mi COMUNICATO addebito (al quale ho risposto che NON AVEVANO FATTO ALCUNCHÈ e che avrei cambiato gestore e poi la bolletta con l'addebito. Ho fatto reclamo al 187 e mi è arrivata la risposta via mail: negativa. Dicono che l'intervento c'è stato...ma è falso.. senza il TEAViewer è stato anche impossibile. Vi allego la mail.. cosa devo fare? Grazie tantissime.

Franco, da Grosseto (GR)

Risposta:

si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di diffida da inviare alla controparte:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Faccia anche una segnalazione allo sportello del Garante della concorrenza e del mercato:

<http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>