

28 marzo 2017 0:00

Mi stacca la linea fissa di continuo! Aiuto!

Salve, ho la linea fissa telecom da qualche anno, l'anno scorso mi è successo di dover pagare due bollette una volta per che una mi era già scaduta e fra tempo è arrivata la seconda. Il problema è che tutt'e due hanno il stesso importo, io ovviamente son andato a pagarle una dopo l'altra nel stesso posto. Passano i mesi mi viene staccata la linea a mia insaputa, io chiamo 187 e scopro che una delle due bollette non risulta pagata. A quel punto, prendo le bollette e mando il fax!, però noto un problema! Mese ottobre bolletta e bollino coincidono, mese di novembre invece il bollino del sisal pay indica che è per lo stesso mese di ottobre. Andai a vedere se non aver sbagliato il tabaccaio scansando due volte la bolletta di ottobre. Invece no! Scansando le due bollette il computer dice che se state pagate tutt'e due. chiediamo supporto Sial pay e ci conferma che il codice bare son diverse per i due importi avvenuti e coincidono con le due fatture. A Telecom non risulta pagata la fattura di novembre, ma risulta un importo scoperto pari al importo della bolletta. Dopo l'ennesima segnalazione nessuno non è in grado di risolvere il problema cioè di mettere la bolletta come pagata. La mia linea viene sospesa di continuo questo mese già due volte. Un operatore mi disse che ogni volta che viene attivata la linea devo pagare nelle prossime fatture un importo pari a 13 euro. Che devo fare?

Cosmo, da Teggiano (SA)

Risposta:

la rispondenza tra i bollettini di versamento e le ricevute di pagamento ci paiono corrette. Tuttavia c'e' una identita' sia degli importi che del riferimento di periodo "6 bimestre" che potrebbe far pensare ad un pasticcio amministrativo del gestore o all'emissione di una nuova fattura sul medesimo periodo. In ogni caso i versamenti sono stati effettuati. Quindi, 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.