

13 aprile 2017 0:00

Errata sospensione linea Telecom

Salve,

sono utente Telecom per linea fissa. Qualche mese fa avevo concordato con Telecom la rateizzazione in 4 rate di una bolletta di conguaglio, che era stata emessa da Telecom a seguito di una loro fatturazione per difetto.

Io ho pagato le 4 rate l'11 di ogni mese a partire da dicembre 2016 tramite bollettino postale.

Purtroppo Telecom, con un preavviso di qualche giorno, mi ha tagliato la fornitura per 1 settimana dapprima a metà febbraio e poi a inizio aprile 2017.

A febbraio mi contestava il mancato pagamento della rata di gennaio. Così il 22 febbraio ho mandato loro un fax con le ricevute postali delle rate pagate per dicembre, gennaio e febbraio; e loro mi hanno riattivato la linea ammettendo il loro errore ma senza concedermi alcun rimborso per la settimana di errata sospensione della fornitura.

La stessa cosa si è verificata di nuovo a inizio aprile. Stavolta mi contestavano la terza e la quarta rata (febbraio e marzo).

L'assurdo è che per la terza rata avevo già mandato il fax con il bollettino postale timbrato. Stavolta, anche dopo avere comunicato loro il codice VCYL di pagamento postale, hanno impiegato 1 settimana per riattivarmi la linea, ammettendo di nuovo il loro errore. Ad oggi non mi hanno mandato alcun rimborso.

Chiedo a Voi se tutto questo accanimento nei confronti di un utente che ha pagato regolarmente le bollette è lecito e che cosa posso fare per avere un rimborso per il disservizio.

Grazie e distinti saluti.

Cristiano, da Villa Estense (PD)

Risposta:

il comportamento della compagnia è assolutamente illegittimo.

Il nostro consiglio è quello di inviare una pec o una raccomandata a/r, indirizzata alla sede legale, in cui riassumerà, come ha fatto con noi, l'accaduto e chiederà un equo indennizzo per ogni giorno di disservizio.

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

Laddove la Compagnia non risponda oppure fornisca una risposta inconferente e/o precompilata si rivolga al Corecom, ente preposto alla soluzione di queste problematiche, competente per la Sua Regione.

Nella redazione del formulario Ug si dovrà limitare a riportare il contenuto della predetta raccomandata e dovrà avere cura di allegare i bollettini come prova della regolarità dei pagamenti.

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