

17 maggio 2017 0:00

Offerta diversa da quella richiesta

Salve a tutti,

avrei bisogno di un consiglio su come comportarmi con la Tim.

A dicembre 2016 ho attivato sulla mia seconda linea fissa l'offerta Tim Smart Fibra Duetto a 29,90€ al mese per sempre (offerta dedicata a chi è intestatario di due linee fisse in comuni diversi). L'offerta poteva essere attivata solo tramite operatore e quindi ho chiamato il 187 per richiedere l'attivazione.

Fatto sta che qualche giorno dopo mi arriva per email il riepilogo dell'offerta e i costi indicati sono quelli di una normale Tim Smart (29,90€ di base + 10€ per l'opzione Fibra, gratuita per il primo anno).

Così chiamo subito il 187 per avere chiarimenti. L'operatore mi dice che quella è una email inviata automaticamente e che non tiene conto di eventuali promozioni aggiuntive come la mia. In effetti sul quel "contratto" c'è scritto che eventuali promozioni speciali possono non essere presenti ma saranno comunque applicate in fattura. Vabbè allora tutto apposto.

Le prime fatture intanto cominciano ad arrivare e i costi sono congruenti con quanto avevo richiesto. Perfetto.

Il problema nasce con la fattura di Aprile 2017 dove è presente una nuova voce che fino a quel momento era indicata con "Sconto Opzione Fibra" ma adesso è stata rinominata in "Sconto Opzione Fibra 1 anno".

Da quel momento parto subito a chiamare, inviare mail, chat... ma per loro è tutto apposto, lo sconto è valido fino a Dicembre 2017. Altre volte invece non rispondono neppure, insomma non c'è verso di farsi intendere anche perché l'offerta è stata attivata telefonicamente e non ho niente in mano.

Intanto li ho già avvisati che smetto di pagare le fatture relative alla linea finché il problema non verrà risolto.

Come potrei fare per risolvere la questione?

Grazie

Lorenzo, da Quarrata (PT)

Risposta:

le sconsigliamo di sospendere i pagamenti unilateralmente. 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.