16 dicembre 2023 0:00

Addebito bolletta iperatore telefonico fisso

Buongiorno,
il mese scorso ho chiamato l'assistenza clienti (numero gratuito con servizio gratuito) di un provider di telefonia fissa per chiedere un'informazione su un problema sulla mia linea telefonica fissa, senza uscita di tecnico.
Il mese dopo mi sono vista addebitata in bolletta un addebito di 30 € aggiuntive per il "servizio" erogato per la precedente telefonata.
Ho quindi mandato un reclamo al provider indicando di applicarmi uno storno in quanto addebito non regolare.
L'azienda mi ha risposto con un accredito di soli 10 €, dicendo che tale era la cifra idonea per il mio rimborso.
Vorrei sapere che tipo di lettera (legale) potrei mandare a tale società per richiedere lo storno totale (i 20 € rimanenti) per tutelare la mia posizione di consumatore.
E' necessario mandare tale lettera in copia a qualche associazione Consumatori o altri Enti?
Grazie molte
cordialmente
Ilaria, dalla provincia di MI

Risposta:
questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:
1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni
2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom
3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia all'Agcom utilizzando il formulario GU14.