

1 settembre 2008 0:00

TIM, addebito traffico in maniera scorretta in presenza di Tuttocompreso30

Buongiorno

mi rivolgo a voi per chiedere supporto per un reclamo aperto in data 10.08 nei confronti della TIM e per cui non ho ancora trovato soddisfazione, nonostante telefonate di sollecito quotidiane e 2 fax inviati in data 18.08 e 25.08. Ho stipulato a gennaio 2008 un contratto tuttocompreso 30 che mi garantisce 250min di telefonate, 100 sms, e diversi megabyte di traffico wap e 10 ore di connessione wap. Il contratto mi lega alla società per 2 anni, è attivo su una carta prepagata e con addebito su carta di credito VISA.

Pur avendo questi bonus la carta deve essere carica anche solo di 1€, pena l'inutilizzo della SIM per mancanza di credito.

Il 4 agosto mi sono stati addebitati inspiegabilmente circa 10€ che mi hanno scaricato il credito per connessioni ad Internet che non venivano scontate dai bonus della Tuttocompreso. Ho inoltrato a TIM una richiesta di spiegazione perché ho sempre e comunque usato la connessione wap per il controllo della posta come al solito. Dopo 2 gg. di verifiche durante i quali non ho potuto usare il cellulare perché anche una seconda ricarica di 3€ mi è stata scalata inspiegabilmente, è emerso che era dovuto ad un problema dei sistemi TIM.

Mi è stato quindi prontamente risarcito il credito di 13€.

Il 10 agosto mi sono ritrovata nella medesima situazione; dopo una settimana di diverse telefonate e solleciti- sono rimasta di nuovo senza servizi- sabato 16 agosto un addetto TIM mi ha gentilmente spiegato che il mio credito era andato esaurito perché mi ero connessa a direttrici non contemplate dalla Tuttocompreso.

lo ho sempre e solo stabilito connessioni wap verso il server di posta di Alice e del mio ufficio, come faccio da gennaio, quindi ho chiesto quali fossero le direttrici non autorizzate. Mi è stato risposto di rivolgermi ad un numero di fax, chiedendo la cortesia di spiegarmi quali connessioni risultano, per evitare che in futuro si ripeta il disguido.

Ho richiesto inoltre, dal momento che non ho assolutamente attivato connessioni "estrane" alle mie abitudini volontariamente, che mi venga riconosciuto un risarcimento per:

- le oltre 30€ di credito che mi è stato addebitato
- i bonus di cui dal 10 agosto non ho potuto usufruire - durante lo svolgimento delle verifiche- e che ammontano a 70 min 42 sec di traffico vocale
- 31 sms

598 min 9 sec di navigazione i.box

1009 megabyte di traffico wap,

Il 25.08 ho scritto nuovamente perché, non solo non ho ricevuto risposta alla mia comunicazione del 18.08, ma ho purtroppo scoperto che il problema si è ripresentato: la prima volta mercoledì 20.08 mi sono stati trattenuti ca 2€ e la seconda volta, venerdì 22.08, oltre 28€. La vostra collega contattata immediatamente dopo la scoperta di non avere più credito (ancora inspiegabilmente!) mi ha comunicato che ho addirittura un debito di 23€!

Anche seguendo il suo consiglio non ho ricaricato più il cellulare e quindi da venerdì non usufruisco più dei servizi con conseguente enorme disagio dal momento che uso il cellulare (ed in particolare il controllo della posta) anche per lavoro. Un addetto TIM mi aveva spiegato che pare che ci sia un'anomalia che comporta un addebitamento perché non viene ricondotta ai bonus della Tuttocompreso. dal momento che mi vengono continuamente trattenuti degli importi pur pagando io 30€ al mese per servizi che così non riesco neppure ad utilizzare ho telefonato a VISA per bloccare i pagamenti ma mi dicono che finché non risolvo il contratto non si può fare.

Vorrei risolvere il contratto ma senza pagare la penale prevista dal momento che non TIM mi sta trattenendo importi indebitamente e non posso usufruire del servizio che pago. Mi potete aiutare?

Non riesco a farmi ascoltare e sono costretta anche a ricaricare una scheda vodafone per poter avere un cellulare disponibile.

Mi potete dare un consiglio per favore?

Grazie

Emiliana, da Forlì (FC)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)