

27 novembre 2010 0:00

Welcome home della Telecom

Dal dicembre 2009 ho richiesto e pagato la tariffa Welcome home della Telecom che prevede un certo numero di minuti gratuiti al mese e i successivi a prezzo agevolato verso determinati paesi. Nonostante io l'avessi sollecitata contattando gli operatori del 187 la fattura relativa ai consumi non mi è stata inviata se non in questi giorni (mi arrivavano delle fatture con i soli canoni): quindi dal novembre del 2009 ad oggi i consumi con le relative tariffe sono presenti solo in questa ultima fattura. Vengo così a scoprire: che per chiamare mia figlia, che si trova in Palestina e precisamente a Gaza, ho usato finora un prefisso internazionale che si riferisce ad Israele e quindi un paese non incluso nella lista dei 106 paesi per i quali si prevede l'agevolazione (avrei potuto benissimo utilizzare il prefisso palestinese se solo lo avessi saputo...). Se avessi avuto la fattura in tempo avrei subito rilevato il mio errore... i minuti gratuiti mensili che avrei dovuto per le telefonate in Etiopia, dove si trova un'altra figlia, sono indicati solo per il mese di settembre - ottobre. Non c'è traccia di queste telefonate gratuite nella documentazione dei consumi relativa alle telefonate non fatturate fatte prima del settembre 2010 mentre sono presenti quelle pagate a prezzo ridotto

ho chiamato il 187 parlando con due operatori diversi che addirittura non avevano le informazioni corrette rispetto alla tariffa (sostenevano che superato un certo numero di minuti avrei dovuto pagare il prezzo intero) e poi ho inviato le mie richieste online e sono stata contattata da un operatore che mi ha detto solo della questione Israele-Palestina. Alle altre questioni si è riservato di rispondere dopo aver consultato meglio la mia situazione dei consumi.

Domanda: che cosa posso fare oltre che protestare per l'inefficienza? Grazie

PS: allego anche la fattura ricevuta...

Ines, da Novafeltria (RN)

Risposta:

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

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

Per il prosieguo, legga qui:

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

ADUC Tlc - <http://tlc.aduc.it/>

Parte la newsletter TELEcomunicazioni. Iscriviti!

http://tlc.aduc.it/editoriale/parte+newsletter+telecomunicazioni+iscriviti_17743.php