

30 giugno 2016 0:00

Tim

Spettabile ADUC, Vi scrivo per renderVi partecipe di una mia brutta esperienza con la Tim che sono intenzionato a portare avanti anche per vie legali. Sono possessore di una scheda Tim ricaricabile; un mese fa, in vista di un mio viaggio all'estero, ho attivato l'offerta "Tim in viaggio pass" che mi permetteva di navigare in internet, chiamare e inviare sms dai paesi dell'UE, il tutto a fronte di un pagamento anticipato di 20 euro che mi sono stati immediatamente scalati dal credito residuo al momento dell'attivazione (effettuata peraltro senza non poche difficoltà dovute a problemi tecnici loro, ma non è questo oggetto di discussione). Scalati come detto i 20 euro dal credito residuo mi è stata attivata l'offerta e difatti il primo giorno all'estero ho usufruito regolarmente del servizio per il quale avevo pagato. Col secondo giorno però, nonostante le mie attenzioni in tal senso, la rete cellulare per un attimo si è collegata a "Tim in nave" che non rientrava nell'offerta e per tal motivo, visti i costi proibitivi (vergognosi) applicati quando si è collegati a questa rete (25 euro a megabyte!!!), mi è stato prosciugato tutto il credito residuo (che era di 10 euro) nell'arco di un secondo. Fin qua tutto ok, nel senso che non faccio una colpa alla tim per il prosciugamento del credito residuo in quanto, essendo io in quel momento in mare, era una cosa preventivata e sapevo che poteva accadere. La cosa grave e secondo me totalmente illegale è che dal momento che il credito va a 0 (o in negativo di qualche centesimo) ti disattivano tutti i servizi, ANCHE QUELLI PER CUI AVEVI GIÀ PAGATO!!! La Tim difatti, per un loro regolamento interno (sconosciuto ai consumatori) vuole che tua sia col credito sempre in attivo, cosa secondo me del tutto irregolare dato che, dal momento che HO PAGATO per un servizio, mi aspetto che tale servizio venga garantito, indifferentemente dal credito residuo che nulla ha a che vedere con l'offerta attivata. Per fare un paragone è come se, ricevuti 1000 euro di stipendio, ne spendo 900 per un televisore, poi con i restanti 100 vado a far la spesa e nel momento che pago la spesa e vado a 0 mi ritirano il televisore. Preciso inoltre che sulla pagina web di Tim riguardante l'offerta <https://www.tim.it/offerte/mobile/estero/allestero/tim-viaggio-pass> non vi è alcuna indicazione nella sezione "Dettagli e limitazioni dell'offerta" in merito ad un obbligo di credito residuo positivo per usufruire del servizio, ma anche se ipoteticamente vi fosse non sarebbe per mio conto legale. Volevo chiedere un Vostro parere in tal merito, se avete avuto già dei casi come questo e come dovrei comportarmi. Ringrazio anticipatamente per la Vostra gentile risposta,
cordiali saluti,

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora, indirizzata alla sede legale della Compagnia, contestando l'accaduto e chiedendo la restituzione delle somme indebitamente versate stante la palese carenza di informazioni in merito alle offerte attive:

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

Faccia una segnalazione allo sportello del Garante della concorrenza e del mercato:

<http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>