

24 febbraio 2002 0:00

Tipo\_Form - CONSIGLI

**RICHIESTA** - Cara ADUC, sono un utente del gestore di telefonia Tele2 e lhanno scorso ho effettuato un cambio di indirizzo ed una biletta non mi e' stata recapitata al nuovo indirizzo ma al vecchio, andando perduto. Poiche' io avevo tempestivamente comunicato il mio cambio d'indirizzo a Tele2 il loro servizio clienti si e' scusato e mi ha spedito la vecchia bolletta al nuovo indirizzo (con un ritardo di 6 mesi). Io l'ho prontamente pagata ed il risultato e' stato che dopo 1 mese circa ho ricevuto un primo avviso di pagamento da una Societa' di recupero crediti incaricata dell'azione per conto di Tele2.

Su mia sollecitazione il servizio clienti mi ha assicurato di non reoccuparmi assolutamente perche' ero completamente in regola e quindi tutto si sarebbe aggiustato in breve tempo.

Per tutta risposta dopo altri 6 mesi ricevo un nuovo sollecito di pagamento con ulteriore mora sempre riferito alla stessa fattura regolarmente pagata piu' di 6 mesi prima.

Contatto nuovamente il servizio clienti di Tele2 che ammette nuovamente l'errore ma afferma che non puo' piu' fare niente per me perche' ormai non hanno piu' responsabilita' sulla pratica. Io faccio presente che non e' giusto che io spenda ulteriore tempo e soldi di tasca mia per regolarizzare la pratica con lo studio legale perche' non ho avuto alcuna negligenza o colpa in tutta la vicenda e che deve essere loro cura rimediare agli errori da loro commessi. Telefono all'avvocato e mi viene chiesto di spedire a mie spese un fax che testimoni il tutto.

Io ribadisco che non e' giusto che il cliente paghi per errori non commessi ma le loro posizioni non cambiano.

Secondo voi, cosa dovrebbe fare un onesto cittadino, inchinarsi alla strafottenza di certe aziende che pretendono di far ricadere i costi dei loro errori sugli utenti oppure ho possibilita' di reagire in qualche modo. grazie

**Risposta:**

Occorre invii una raccomandata A/R (non fax od altre cose) a Tele2 (e solo p.c. al legale) allegando in copia la documentazione, specificando nero su bianco come la fattura sia stata inviata successivamente al nuovo indirizzo a causa di un loro errore sulla spedizione precedente, diffidandoli dal reiterare indebite richieste, in quanto infondate, ed avvisando che -in difetto- adira' le vie legali -chiedendo il rimborso per i danni subiti a seguito di detto loro reiterato comportamento.

Potra' susseguentemente rivolgersi al giudice di pace.