

17 maggio 2020 0:00

Comportamento scorretto di TIM

Buongiorno, mi rivolgo a voi perché mi ritengo vittima di una politica scorretta di TIM, sono residente in Lombardia a Busto Arsizio.

Vengo subito ai fatti: sono stato abbonato Telecom da marzo 2019; verso il 20 di febbraio, un operatore Tim mi contatta e mi riferisce che nella mia zona stanno facendo dei lavori di potenziamento sulle linee internet ma che mi addebiteranno il costo di tali interventi con un aggravio di circa 15 euro al mese, quindi invece di pagare 35-37 euro, invece dei 30 promessi per contratto, mi ritroverei a pagarne oltre 50, ma la voce gentile mi dice che siccome la variazione non era addebitabile al cliente avrei avuto la possibilità di accordarmi con un altro operatore entro 10 giorni dalla telefonata senza pagare nessuna penale e che successivamente mi avrebbero contattato successivamente per la restituzione dei modem internet e del Cubovision che tra l'altro non avevo mai usato e nemmeno richiesto che mi sono ritrovato nell'abbonamento. Comunque qualche giorno dopo passo a Tiscali dove tra l'altro pago pure 11 euro al mese in meno; mi addebitano l'ultima bolletta Tim a marzo sul cc., prelevando circa 38 euro ma successivamente a sorpresa mi arriva una fattura da 448,54 euro dove mi si addebitano modem e la penale, mascherata da quota di adesione per i rimanenti 12 mesi in cui sarei dovuto restare con Tim, è questo il loro modo di agire? Non mi comunicano nulla né via mail, né via posta ordinaria su dove consegnare i modem però via posta ordinaria e anche via mail un sollecito bonario dove mi si intima di pagare i 448,54 euro per evitare aggravii di spese per azioni di recupero crediti.

Naturalmente non sarei mai uscito prima dei 24 mesi se non ci fosse stato l'aggravio dei 15 euro in più al mese, perché sapevo delle quote da pagare ma non mi hanno comunicato dove poter restituire i modem fibra e il Cubovision, consegna di cui mi rendo disponibile dato che sono costosissimi per il cliente e che tra l'altro non mi servono a nulla. Tra l'altro dopo qualche giorno è scattato il lockdown per il covid19 e l'ordinanza del sindaco del mio comune che mi vietava di allontanarmi da casa oltre i 200mt se non per gravi ragioni. Chiedo il vostro aiuto per poter far valere i miei diritti e risolvere questa problematica in quanto ritengo lesi i miei diritti di consumatore.

Grazie per quanto farete.

Dante, dalla provincia di VA

Risposta:

dal suo racconto ci appare evidente che la telefonata ricevuta "verso il 20 febbraio" non era di un vero operatore TIM; l'informazione era falsa ed aveva come unico scopo di convincerla alla migrazione verso altro provider. Purtroppo la sua accettazione della proposta ha comportato la risoluzione anticipata di un contratto in vigore con TIM, con la conseguenza di dover restituire gli eventuali benefici tariffari goduti alla sottoscrizione e gli oneri residui di servizi in corso, non estinguibili con il recesso anticipato. Ogni addebito deve tuttavia essere chiaramente motivato tra gli obblighi dell'utente nel testo del contratto TIM, al quale la società fa unico riferimento per esigere il relativo pagamento. Le consigliamo di rileggersi attentamente le clausole, per verificare la sua reale posizione di diritto, da far valere in un eventuale opposizione di merito o di metodo.