

15 aprile 2002 0:00

15 Apr 2002

Oggetto: Un milione di bolletta Telecom per colpa di Infostrada

Mi chiamo Alba Crapanzano, ho 25 anni, vi vorrei chiedere aiuto in merito ad un problema inerente ad un abbonamento fonia + internet.

A settembre 2001 ho sottoscritto con Infostrada un abbonamento "Liberato & Sogno" con costo fisso mensile per usufruire di collegamento a internet tutti i giorni dopo le 18.30 e sabato e domenica 24 ore.

Ho compilato i moduli in rete, scaricato il programma, e qualche giorno dopo mi è stata spedita a casa la modulistica, che ho compilato e rispedito.

Il problema è il programma che ho scaricato: LIBSOGNO.EXE L'ho installato scegliendo la mia località (Chiavari, Ge).

Sul desktop avevo così l'icona LIBERO SOGNO, cliccandola si apriva una finestra in cui inserivo la mia password. Il modem componeva il numero ed ero in rete...sicura di utilizzare il servizio a cui mi ero abbonata, visto che l'icona aveva questo nome, così come il programma.

E le bollette Infostrada che ho ricevuto (e pagato) mi confermavano l'attivazione del servizio.

Invece ho ricevuto salatissime bollette Telecom per quegli scatti.

Eppure il numero di telefono era predefinito in LiberoSogno.

Forse altri utenti hanno avuto lo stesso problema.

Potete aiutarmi in qualche modo?

Avete avuto altre segnalazioni analoghe?

Se si: potete mettermi in contatto con loro?

C'è già qualche procedimento in atto?

Se no: cosa mi consigliate?

Avete persone/entità da segnalarmi a cui rivolgermi ?

Grazie dell'attenzione

Risposta:

poiché la situazione rappresentata non consente di determinare il problema che invece sicuramente c'è stato e che ha determinato questo malfunzionamento od errore, è indispensabile che lei formalizzi la sua contestazione per raccomandata A/R, rilevando il fatto ed intimando che si provveda a risponderle in merito, entro 15 gg, avvisando che in difetto adira' le vie legali. A seconda della spiegazione ricevuta, saprà se formalizzare o meno (nei medesimi termini) una richiesta di rimborso del danno subito, contestando l'inadempimento.