



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Kosten für Telefonbücher auf der Rechnung

Wed, 02/12/2020 - 10:55

So wehren Sie sich gegen ungerechtfertigte Anlastungen!

In den letzten Tagen haben sich zahlreiche VerbraucherInnen an die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) gewandt, da sie vom Telefonanbieter TIM die aktuellen Rechnungen mit der Anlastung von 3,90 Euro für die Zustellung des Telefonbuchs erhalten haben. Die Meldungen kamen dabei sowohl von aktuellen Kunden, als auch von VerbraucherInnen, die gar nicht mehr Tim-KundInnen sind. Diese sagen, dass sie - da keine TIM-Kunden mehr - gar kein Telefonbuch erhalten haben, und auch kein Interesse daran haben, ein solches zu erhalten. Auf der anderen Seite beschwerten sich viele aktuelle Kunden darüber, dass sie seit Jahren kein Telefonbuch mehr erhalten haben, und nun dennoch die Belastung auf der Rechnung sehen.

In der VZS hat man einen Musterbrief zur Beanstandung der Anlastung erarbeitet, der mittels Fax an die grüne Nummer 800.000.187 der TIM geschickt werden kann.

Die VZS hatte bereits vor einigen Monaten auf die Möglichkeiten hingewiesen, das Telefonbuch abzubestellen und somit die Anlastung zu vermeiden; man kann entweder den Kundendienst unter der Nummer 187 anrufen, oder auch hier ein Fax an 800.000.187 schicken. Die VZS rät zur zweiten Alternative, da der Anruf an den Kundendienst im Zweifelsfall schlecht nachweisbar ist.

Wer also das nächste Telefonbuch nicht mehr erhalten möchte, und so auch die entsprechende Anlastung vermeiden will, sollte der TIM eine entsprechende Mitteilung schicken (folgend finden Sie beide Musterschreiben)

LT - reclamo addebito consegna elenco.docx5.82 KB

Lettera tipo rinuncia elenco telefonico.pdf26.31 KB