Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Addebiti per la consegna degli elenchi telefonici

Mer 12/02/2020 - 10:55

Come contestare l'addebito relativo alla consegna dell'elenco telefonico

Recentemente molti utenti, in seguito al ricevimento della fattura da parte del gestore telefonico TIM, si sono rivolti al CTCU per segnalare la presenza di un addebito di € 3,90 riguardante la consegna dell'elenco telefonico.

La questione riguarda sia ex clienti, che clienti attuali di TIM. In particolare, per quel che riguarda i primi, questi ci segnalano che, avendo essi cessato la linea, non hanno nemmeno ricevuto l'elenco, né hanno alcun tipo di interesse a riceverlo non avendo, appunto, più attiva la linea.

Dall'altra, ci sono molti utenti, con contratto di fornitura TIM attivo, che da anni non ricevono più l'elenco e ritengono pertanto tale addebito “non dovuto”.

Il CTCU ha predisposto una lettera tipo di contestazione da inviare direttamente al gestore telefonico, tramite fax al numero 800.000.187, con la quale viene contestato formalmente l'addebito relativo alla consegna dell'elenco telefonico.

Si ricorda inoltre, che già nei mesi scorsi il CTCU aveva affrontato l'argomento e aveva chiarito che TIM offre, sul proprio sito, due possibilità al fine di non ricevere più l'elenco telefonico: la prima, chiamando il Servizio clienti al numero 187; la seconda, inviando una richiesta scritta via fax al numero 800.000.187. Il CTCU suggerisce la seconda opzione, in quanto la prima offre meno garanzie di prova e in caso di contestazione non è certo documentabile.

Pertanto tutti coloro che non desiderino più ricevere l'elenco telefonico e, soprattutto vogliano evitare di trovarsi con l'addebito del costo per la consegna in fattura, devono inviare un fax a TIM con il quale comunicare esplicitamente di non essere più interessati a tale servizio.

Le due lettere tipo messe a disposizione dal CTCU sono le seguenti:

LT - reclamo addebito consegna elenco.docx5.82 KB
Lettera tipo rinuncia elenco telefonico.pdf26.31 KB