



UNC
CONSUMATORI.IT

I problemi più diffusi in telefonia

I reclami di telefonia sono stabilmente al primo posto nelle classifiche delle segnalazioni gestite dai nostri sportelli. Ecco una breve descrizione dei casi più frequenti che capitano ai consumatori.

SERVIZI NON RICHIESTI

Il consumatore scopre nella bolletta voci relative a servizi aggiuntivi non richiesti (segreteria telefonica, mobilepay, gettoni extrasoglia, etc.). Si tratta di costi non dovuti che il gestore è tenuto a rimborsare dopo il reclamo del consumatore.

PROBLEMI FATTURAZIONE

Se nella vostra fattura risultano errori nelle voci di costo oppure non si riesce a risalire alla ragione di un particolare addebito (Tim vision non richiesta, chiamata tecnico, consumi fatturati nonostante il guasto, etc). I nostri esperti possono rappresentarvi nella richiesta di rimborso.

RECESSO

L'operatore ha inserito in fattura delle penali per il recesso dal contratto: talvolta questi costi sono illegittimi (recesso anticipato, recesso a seguito di disservizio, mancata attivazione del contratto, etc.) e quindi danno diritto ad un rimborso.

RECUPERO CREDITI

Se siete stati contattati da una società di recupero del credito per importi richiesti da un operatore telefonico a vostro avviso non dovuti (lettera del recupero del credito senza invio di fatture, contratti chiusi, fatture già pagate, etc.), la nostra associazione può aiutarvi.

SERVIZIO SCADENTE

Se il servizio di cui usufruite non è in linea rispetto a quanto previsto dal contratto (linea lenta, disconnessioni, telefono isolato, etc), potete ottenere un indennizzo, oltre al ripristino delle perfette funzionalità del servizio.

PORTABILITA'

Con questo termine si intende la possibilità di richiedere il passaggio ad altro operatore. Talvolta questa situazione è fonte di problemi: il consumatore comincia a ricevere fatture sia dalla precedente società sia dalla nuova oppure il passaggio è causa di disservizi (telefono isolato, mancata connessione internet, doppia fatturazione, etc.). Gestiamo spesso casi simili e possiamo aiutarvi.

DISTACCO

Se il servizio di cui usufruite viene sospeso senza preavviso, se viene sospeso anche se è in atto una contestazione sulle fatture per importi addebitati non corretti e nei casi in cui il guasto non viene tempestivamente risolto potete ottenere un indennizzo, oltre al ripristino delle funzionalità del servizio. La nostra associazione può aiutarvi.