



di **Valerio Staffelli**
informatore pubblico

L'OFFERTA TELEFONICA NASCONDEVA COSTI IMPREVISTI

LA NOSTRA SEGNALATRICE HA ADERITO ALLA PROPOSTA TIMVISION, CHE ESCLUDEVA SPESE DI ATTIVAZIONE E DI PRODOTTO. **INVECE QUANDO È ARRIVATA LA BOLLETTA...**

CARI AMICI DI OGGI,

ogni mese i gestori di telefonia sbocciano offerte allettanti. Ma lo saranno davvero? Oggi vi raccontiamo la storia di Jessica che ha avuto un problema con Telecom.

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Jessica da Roma. A luglio dello scorso anno Telecom mi ha proposto il prodotto Timvision con zero costi di attivazione e di prodotto. Ma dalle prime bollette l'amara sorpresa: mi sono trovata l'abbonamento da pagare! Tu non sai i guai che ho passato, le lettere, le telefonate... E ho scoperto che tante mie amiche si sono trovate nella stessa situazione. Ci aiuti a raccontare questa storia?

INDAGINE

Si, è vero, il problema segnalato da Jessica mi è stato più volte sottolineato. Come è vero che tutti i mesi i gestori sfornano prodotti allettanti. Ma da qui a credere a ciò che la nostra lettrice ci ha scritto ci passa il Tamigi. Per capirci qualcosa in



IL RIMBORSO È ARRIVATO

La segnalatrice sorride sollevata per aver ricevuto il rimborso di Telecom, dopo il nostro intervento. Sopra, la raccomandata che attesta la restituzione dell'apparecchio Timvision.

più ho fatto la prova del nove contattando Telecom come un cliente qualsiasi per chiedere informazioni sul prodotto Timvision (che, per intenderci, dà la possibilità di vedere film, documentari, cartoni ecc. via Internet): il primo operatore mi ha

risposto che l'attivazione era gratuita e il costo del prodotto 5 euro al mese per sempre. Bah, magari era un operatore non molto preparato. Abbiamo chiamato una seconda volta e anche una terza. Sempre stesse risposte. Eh ma allora è proprio così!

Perché a Jessica avete addebitato altri costi? E perché ci sono tante persone in Rete che si lamentano degli stessi problemi? A questo punto non ci restava altro da fare che TELECOMunicare la richiesta di una risposta ufficiale.

EPILOGO

«Ci scusiamo per il disguido, dovuto a un cedolino di spedizione non leggibile. Nella prossima bolletta le riconosceremo il rimborso». A prescindere dal fatto che il cedolino è leggibilissimo, voi, Telecom, proponete ancora oggi un'offerta che non prevede costi di attivazione e di abbonamento, ma solo per il decoder e poi, invece, fate pagare. E questo caso non è l'unico. Al di là della restituzione del prodotto il rimborso era dovuto a prescindere! Le scuse stanno a zero e speriamo anche gli addebiti di Jessica d'ora in poi! Auspichiamo che la restituzione sarà la stessa per tutte le altre persone a cui avete proposto questa offerta e che si sono trovati questi addebiti in bolletta. Torneremo sicuramente a monitorare la situazione.

IL CONSIGLIO

Vacanze all'estero: a Fido serve il passaporto

Se state progettando di trascorrere una vacanza all'estero e non volete separarvi dal vostro amico a quattro zampe, sappiate che anche per lui esistono alcune regole da rispettare: vaccinazioni, prassi antiparassitarie ma anche il passaporto! Eh già, sarà possibile ottenerlo rivolgendosi all'Asl del vostro territorio e, mi raccomando, ricordatevi di chiederlo per tempo!