

Castel Gandolfo, lì 10/05/2008

A:

TIM – Ufficio Commerciale - 800600119

CC:

ACU – Associazione Consumatori Utenti

ADICONSUM

ASSOUTENTI

Altro Consumo

Polizia Postale

Guardia Di Finanza

Buongiorno,

Mi chiamo Michele Di Trani e sono cliente TIM da diversi anni. Recentemente è accaduto qualcosa di molto strano: la mia scheda TIM prepagata, contro ogni logica, ha generato debito. Scelsi una prepagata proprio perché nonostante la scomodità delle frequenti ricariche mi era per definizione impossibile usufruire di servizi per un costo maggiore di quello da me preventivato. La logica vuole che quando il credito di una prepagata raggiunge lo zero, ogni connessione in corso venga bloccata ed ulteriori connessioni vengano impedito finché non c'è credito sufficiente per eseguirle. Se ciò non fosse, quella che al cliente viene venduta come PREpagata sarebbe a tutti gli effetti una POSTpagata, e si comporterebbe come una sorta di carta di credito.

Misteriosamente, però prima della mia ultima ricarica, la mia scheda è arrivata a generare un debito per l'ammontare di quasi 40,00 euro.

La causa di questo debito sembra ritrovarsi in alcune connessioni alla rete WAP (che io contesto, ma non avendo alcun modo per dimostrare di non averle effettuate sono disposto a pagare per il traffico effettuato, coperto dal credito da me acquistato).

In data 02/05/2008 ho ricevuto dalla TIM un messaggio che mi avvisava che il credito stava per terminare. La cosa m'è parsa strana, visto che avevo ricaricato di 30,00 euro il 14/04/2008 e che una tale ricarica mi consente normalmente di telefonare per più di un mese, ma senza perdere tempo a fare controlli ho deciso di ricaricare di 30,00 euro. Fino al 05/05/2008, come certificato da un SMS ricevuto da TIM, il mio credito ammontava ancora a 31,57 euro.

Il giorno 08/05/2008 ho ricevuto un nuovo SMS della TIM (rilevatosi poi mendace) che mi avvisava che il credito stava per terminare. La cosa mi è parsa molto strana, ma avendo poco tempo per controllare e necessità di avere credito sulla carta, ho ricaricato di altri 30,00 euro. Pochi minuti dopo ho ricevuto un messaggio di conferma della TIM che mi avvisava che la ricarica era stata effettuata e che il mio nuovo credito era di 0,00 (ZERO!) euro.

Questa volta mi sono preoccupato parecchio ed ho subito chiamato il 119.

Durante la chiamata l'operatore mi ha avvisato che in realtà non avevo 0,00 euro di credito ma ero in debito di 10,00 euro, diventati 6,95 durante le successive chiamate agli operatori del 119 (!). Vengo anche informato che poiché debito generato sulle prepagate è dovuto ad un errore noto nei sistemi informatici della TIM, mi sarà sufficiente fare richiesta via fax al numero 800600119 per ottenerne l'azzeramento.

La cosa mi lascia molto perplesso: avrei potuto chiedere l'azzeramento del debito PRIMA di ricaricare di 30,00 euro e adesso avrei 30,00 euro di credito! E inoltre: se è vero che i sistemi usati dalla TIM possono generare un errore al punto da creare debito su una prepagata e che la TIM ne è conscia tanto da consentirne l'azzeramento dietro richiesta...come mai l'azzeramento non è una procedura automatica? Il fatto che sia necessario accorgersi del debito e che sia necessario richiederne l'azzeramento mi fa seriamente dubitare della buona fede dell'azienda.

Scavando nella memoria, mi sono ricordato che molte altre volte ho ricaricato di un tot e mi sono ritrovato con un nuovo credito che era, seppur di poco, inferiore a quel tot. Finora non ci avevo mai fatto caso, perché si trattava di pochi euro, ma se moltiplichiamo questi pochi euro per tutti gli utenti TIM le cifre cominciano ad essere considerevoli e il dubbio che il “problema” dei sistemi informatici non venga risolto perché tutto sommato genera un introito corposo si fa forte.

Ho deciso allora di verificare se ero solo cui la TIM aveva effettuato questo addebito non trasparente di denaro ed ho invece scoperto un mondo di clienti che, come me, si sono trovati a contrarre debito con la TIM tramite l'uso delle prepagate e che non comprendono con quale logica una PREpagata possa diventare l'opposto di quello che è. Basta una veloce ricerca su internet per scoprire che questo “giochetto” viene attuato molto spesso e che nella maggior parte dei casi la soluzione è la richiesta dell'azzeramento del debito o, più semplicemente, la cessazione dell'utilizzo della scheda.

Che i sistemi informatici TIM non siano perfetti e che possano di tanto in tanto causare problemi è comprensibile e accettabile, ma è bene che si faccia qualcosa per porre rimedio a questi problemi, anche per fugare ogni dubbio sul buon nome dell'azienda.

Pertanto posto che:

- 1) In data 08/05/2008 ricevevo un messaggio che mi avvisava che il credito STAVA PER terminare (e quindi non era ancora terminato né era negativo di quasi 40 euro).
- 2) Il credito delle prepagate – per definizione – non dovrebbe poter scendere sotto lo 0, perché in tal caso si genererebbe per l'utente un debito che l'utente non vuole e di cui non viene neanche opportunamente informato. Azione a rischio per l'azienda che non può esigere alcuna garanzia di rimborso da un utente con prepagata e a rischio per l'utente che potrebbe trovarsi, senza ragione valida e senza saperlo, macchiato dell'accusa di insolvenza.
- 3) Al momento di ricaricare di 30,00 euro la mia prepagata, la TIM non s'era premurata di avvisarmi del fatto che avevo un debito di quasi 40 euro ma anzi mi ha avvisato con un sms che il credito era vicino ma ancora superiore allo 0.
- 4) Se si ha cura di controllare tutto il traffico da me generato da quando sono cliente TIM, si potrà facilmente notare che le connessioni WAP sono davvero rarissime e che mai hanno raggiunto

cifre come quelle recentemente registrate da TIM.

Richiedo che:

- 1) Il mio debito venga azzerato.
- 2) Mi vengano restituiti i 30,00 euro dell'ultima ricarica, magari riaccreditandoli sulla mia prepagata.
- 3) La TIM si adoperi per migliorare I propri sistemi informatici in modo che le prepagate, come ci si aspetta, non consentano l'accesso ai servizi che non siano precedentemente stati pagati dall'utente.

Questo disservizio TIM mi è costato parecchio in termini di tempo e serenità, fra il tempo perso per eseguire i controlli sul traffico telefonico, quello speso al telefono con gli operatori del 119, quello che sto perdendo adesso per scrivere questa lettera e quello che perderò per inviarla via fax, oltre ad un notevole disagio per l'impossibilità ad utilizzare il telefono.

Se la TIM soddisferà le richieste da me avanzate, tenendo conto della mia buona volontà nel voler prendere in considerazione solo quest'ultimo caso di addebito, riterrò la questione risolta. In caso contrario sarò costretto a passare alle vie legali e a chiedere anche il rimborso dei danni.

Nella speranza che tutto si possa risolvere, tanto per me quanto per gli altri utenti che hanno rilevato la stessa anomalia sulle loro prepagate, vi saluto cordialmente e resto in attesa di vostre notizie.

Michele Di Trani