

Customer Operations Consumer  
Commercial Credit Consumer  
Casella Postale n. 215  
14100 Asti



97200VMS-0033-100188-000001845  
AN-EJA(000188) 18000

CATANIA II, 03/09/09

Prot. N.

**Oggetto: Mancato addebito su Conto Corrente**

Gentile Cliente,

La informiamo che il pagamento relativo al/i Conto/i Telecom Italia indicato/i in allegato, che Lei avrebbe dovuto corrispondere tramite il servizio di domiciliazione, non è andato a buon fine.

Per evitare la sospensione del servizio, come previsto dall'articolo 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento, La invitiamo a provvedere al versamento di quanto dovuto entro 13 giorni dalla data della presente, utilizzando una delle modalità di pagamento di riportate in allegato.

A saldo avvenuto, Le chiediamo gentilmente di fornircene gli estremi tramite il Servizio Clienti 187.

RinnovandoLa la nostra piena disponibilità per ogni Sua futura esigenza, Le inviamo distinti saluti

Customer Operations Consumer  
Commercial Credit Consumer  
TELECOM ITALIA

Allegati: Dettaglio fatture scadute  
Indicazioni di pagamento e coordinate bancarie  
Bollettino C/C postale

Documento esente da imposta di bollo in quanto relativo al pagamento di corrispettivi assoggettati ad I.V.A.

Telecom Italia S.p.A. Capitale Sociale € 10.873.603.873,70  
Sede Legale: Piazza degli Affari, 2 - 20128 Milano  
Direzione Generale, Sede Secondaria: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Inscrizione al Registro A.B.E. IT38020100000799

Codice Fiscale e Partita IVA e  
numero di iscrizione al Registro  
delle imprese di Milano: 0046810010

 **TELECOM**  
ITALIA

Avviso di ricevimento

Raccomandata  Pacco

Assicurata Euro \_\_\_\_\_

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numero

Data di spedizione 30/07/2009 Dall'ufficio postale di \_\_\_\_\_ Sez. 03

Destinatario CO.RE.COM Marche

Via Oberdan s.n.

C.A.P. 60122 Località ANCONA

*[Handwritten signature]* 08/08/09 *[Handwritten signature]*



Firma per esito del ricevente (Nome e Cognome) \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma dell'incasatore alla distribuzione \_\_\_\_\_ Bollo dell'ufficio di distribuzione \_\_\_\_\_

Conoscenza elettronica ai sensi dell'art. 33 D.M. 08/04/03:  
• Inviato (lib) a un unico destinatario  
• Se base alente rifiuta



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
 Direzione tutela dei consumatori

# FORMULARIO UG

**Il presente Formulario intende facilitare l'accesso degli utenti e dei consumatori alle procedure per l'apporto del tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Corecom, ai sensi del Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvato con delibera 173/07/CONS**  
**IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI**

Al Corecom della Regione MARCHE / della Provincia Autonoma di \_\_\_\_\_

## DATI RELATIVI ALLE PARTI

Istanza presentata da:	nei confronti dell'operatore:
Nome e cognome e denominazione	Denominazione
_____	TELECOM ITALIA SPA
con residenza/sede in via, p. zza	con sede in via, piazza
_____ / 8	CASELLA POSTALE / 211
Città / Prov. CAP	Città / Prov. CAP
_____ / AN _____	ASTI / AT 14100
Rappresentato da	
_____	
Via, P. zza	
_____ /	
Città / Prov. CAP	
_____ / _____	
Telefono Cellulare	
_____	
Fax	
_____	
Email	
adelef1@virgilio.it	

**NOTE**

- 0 del rappresentante di una persona già rappresentata da un terzo.
- 2 Da compilare se al fine del procedimento si elegge domicilio con indirizzo diverso da quello di residenza/sede indicato nella parte superiore.
- 3 Nel caso venga indicato un numero di fax o/o un indirizzo email la corrispondenza verrà inviata con tali mezzi.
- 4 Compilate solo se l'istanza riguarda servizi telefonici o di accesso ad internet.

numero telefonico di utenza interessato <sup>4</sup> 0732 958645

codice cliente (n. contratto) \_\_\_\_\_

## I. OGGETTO DEL CONTRATTO

Tipo di utenza privata  business

a. Servizi di telefonia fissa	<input checked="" type="checkbox"/>	d. Servizi televisivi a pagamento	<input type="checkbox"/>
b. Servizi di telefonia mobile e personale	<input type="checkbox"/>	e. Servizi di telefonia ISDN	<input type="checkbox"/>
c. Servizi internet/Adsl	<input type="checkbox"/>	f. Servizio Universale	<input type="checkbox"/>
g. Altro (specificare)	_____		

## II. OGGETTO DELLA CONTROVERSA

- |  |                          |  |                                     |
|--|--------------------------|--|-------------------------------------|
| 1. Mancato o parziale fornitura del servizio | <input type="checkbox"/> | 6. Spese/fatturazioni non giustificate     | <input type="checkbox"/>            |
| 2. Ritardo nella fornitura del servizio      | <input type="checkbox"/> | 7. Traffico non riconosciuto               | <input type="checkbox"/>            |
| 3. Interruzione/sospensione del servizio     | <input type="checkbox"/> | 8. Rimborso c/o indennizzi                 | <input type="checkbox"/>            |
| 4. Prodotti/servizi non richiesti            | <input type="checkbox"/> | 9. Trasparenza contrattuale                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5. Modifiche contrattuali                    | <input type="checkbox"/> | 10. Mancato/errato inserimento nell'elenco | <input type="checkbox"/>            |
| 11. Altro (specificare):                     | <input type="text"/>     |  |                                     |

## III. DESCRIZIONE DEI FATTI

In data 1/3/2005 ho richiesto l'attivazione del servizio "trasferimento di chiamata". L'operatore del 187 mi disse che il costo di tale servizio era di Euro 2,50 a bimestre. Il servizio è stato da me utilizzato saturamente e solo di recente utilizzato in maniera assidua. Dato che arrivavano bollette alte, in data 2/2/2009 chiesi informazioni al 187 il quale mi specificò quale fosse il reale costo del servizio (oltre a 2,50 Euro a bimestre c'era anche il costo di ogni singola telefonata trasferita). Immediatamente ho provveduto a richiedere la disattivazione. Con lettera 24/2/2009 chiesi, perlopiù, lo sgravio del pagamento della fattura relativa al periodo 01/2009. Risposta negativa della Telecom. Provvedo ad aprire nuovamente una segnalazione il 8/4/2009 ma nel frattempo mi staccano la linea (dal 23/4/2009 al 30/4/2009) creandomi notevoli disagi.

## IV. PRECEDENTI TENTATIVI DI COMPOSIZIONE DELLA CONTROVERSA

Specificare la data di presentazione del reclamo all'operatore e l'esito dello stesso, nonché eventuali ulteriori tentativi di composizione:

Lettera della Telecom del 19/2/2009 alla mia segnalazione al 187 del 2/2/2009 con esito negativo. Mia lettera di reclamo del 24/2/2009. Mia raccomandata del 28/3/2009 e nuova segnalazione al 187 in data 8/4/2009, esito negativo e distacco della linea telefonica poi riativata. 3ª richiesta alla Telecom in data 8/7/2009 e risposta del 18/7/2009 con la quale la Telecom si scusa per il disagio, mi specifica quale è il costo del servizio "trasferimento chiamata" (ormai da me disattivato) ma nessuna risposta alla mia richiesta.

## V. RICHIESTE

- 1) liberatoria dell'importo di euro 245,25 relativo alla fatturazione 01/2009 (pagata parzialmente)
- 2) rimborso forfettario di Euro 500,00 per addebito del servizio "trasferimento chiamata" relativo agli anni precedenti
- 3) risarcimento danni provocati dal distacco linea telefonica periodo 23/4/2009 - 30/4/2009 pari ad Euro 150,00.

## VI. DOCUMENTI ALLEGATI

(allegare esclusivamente copia dei documenti giustificativi)

Elenco documenti allegati

- 1 Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato
- 3 Mia richiesta con telefono 24/2/2009
- 4 Mia richiesta con lettera 28/3/2009
- 5 Mia richiesta con lettera 8/7/2009
- 6 Risposta Telecom del 18/7/2009
- 7 Fattura 01/2009
- 8

Il sottoscritto si riserva la facoltà di indirizzare al trattamento dei miei dati personali ai sensi del d. Lvo 30 giugno 2003, n. 196 ai fini dello svolgimento