



LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Come disdire Internet Pay

Autore: Redazione | 26/08/2019



Per provvedere alla disattivazione del servizio Internet Pay basta metterti in contatto con il servizio clienti della celebre azienda telefonica italiana. Hai la possibilità di inoltrare un reclamo nonchè richiedere il rimborso relativo ai servizi attivati senza il tuo consenso. Ecco come fare.

Leggendo l'ultima fattura Tim che hai ricevuto ti sei accorto di un addebito relativo

a contenuti digitali mai richiesti? Vorresti subito disattivare il servizio per non ricevere più ulteriori costi indesiderati? Innanzitutto devi sapere che l'addebito ulteriore recapitatoti in bolletta è relativo ad un servizio chiamato **Internet Pay**. In questa breve guida, ti spiegherò **come disdire l'abbonamento ad Internet Pay** illustrandoti la procedura dettagliata da applicare.

Internet Pay: cos'è e come funziona?

Prima di addentrarci nella spiegazione della procedura di **disattivazione del servizio Internet Pay** di Tim, potrebbe esserti utile capire **cos'è il servizio Internet Pay**, quali sono i suoi costi e come si attiva.

Internet Pay è un sistema di pagamento che consente l'addebito di abbonamenti a servizi digitali sulla bolletta della linea fissa di Tim. Si tratta, quindi, di un servizio riservato esclusivamente ai clienti Tim che hanno attivato un'offerta Adsl o fibra sulla linea fissa di casa. Internet Pay consente di acquistare singoli contenuti digitali quali musica, film, giochi, sottoscrivendo degli abbonamenti mensili. I servizi che vengono venduti con questa modalità di pagamento sono comunicati attraverso dei banner pubblicitari presenti su siti web partner di Tim in cui è presente il simbolo del servizio Internet Pay.

Il cliente che intercetta uno di questi **banner pubblicitari** e vuole **procedere all'acquisto** tramite Internet Pay non deve far altro che:

1. navigare dalla propria linea fissa Tim;
2. inserire il numero di telefono di linea fissa di cui è titolare e da cui sta navigando;
3. accettare le condizioni di acquisto;
4. cliccare sul tasto Conferma.

Completato l'acquisto o sottoscritto l'abbonamento di proprio gradimento, Tim invia al cliente una e-mail per comunicare il buon esito dell'acquisto. All'interno di questa e-mail, inoltre, sono contenute una serie di informazioni utili per il cliente quali nome del servizio acquistato, prezzo, frequenza dell'abbonamento, link per il download e modalità per disattivare il servizio. L'importo dell'abbonamento viene addebitato direttamente sul conto Tim e identificato in fattura con la dicitura **"Internet Pay - contenuti Web"**. I costi del servizio variano a seconda del contenuto digitale acquistato.

Internet Pay: come disattivare il servizio?

Per procedere alla **disattivazione dei contenuti di Internet Pay** puoi innanzitutto rivolgerti al servizio di assistenza tecnica telefonica della Tim, chiamando il numero telefonico **187**. Questo è infatti il metodo più pratico e veloce per ricevere aiuto. Devi sapere che il numero verde 187 è disponibile 7 giorni su 7 dalle ore 07:00 alle 22:30. La chiamata al numero clienti Tim è gratuita per tutti i clienti del brand, sia da rete fissa che da rete mobile Tim.

Ora ti spiegherò come parlare con un operatore Tim in pochi e semplici passaggi. Per prima cosa devi munirti di un telefono, comporre il numero 187 ed avviare la chiamata. Dopo aver ascoltato il messaggio di benvenuto, segui con attenzione le istruzioni della voce guida e premi la combinazione di tasti suggerita dalla voce elettronica per poter ricevere assistenza. Rimani in attesa per parlare con un operatore Tim. A quest'ultimo potrai chiedere di verificare gli eventuali abbonamenti relativi al servizio Internet Pay attivi sulla tua linea telefonica Tim e in caso positivo, puoi chiedergli di procedere alla disattivazione del servizio.

Internet Pay: come contattare il servizio clienti?

Se non vuoi contattare telefonicamente un operatore Tim mediante il numero verde 187, esistono delle alternative. I clienti hanno a disposizione, infatti, il servizio **MyTIM Fisso** da computer o da smartphone, scaricando l'apposita app sul proprio dispositivo mobile, disponibile sia per dispositivi Android sia per dispositivi IOS. Una volta proceduto alla registrazione dal tuo PC o dal tuo smartphone, puoi gestire la tua linea telefonica fissa Tim in maniera facile e veloce nonché reperire tutte le informazioni relative alla tua linea ed ai servizi di vario genere. Grazie al servizio MyTim Fisso puoi segnalare guasti sulla tua linea, chiedere assistenza e persino seguire lo stato di avanzamento della tua pratica, tutto direttamente dal tuo account su MyTim Fisso.

Sia entrando nell'app **MyTim Fisso**, sia collegandoti al **sito ufficiale Tim**, nella sezione dedicata all'Assistenza, potrai consultare inoltre, utili Faq e ottenere risposte alle domande che più ti interessano. Sul sito è disponibile anche il servizio **Tim chat**, che permette di parlare con un operatore via web e ricevere assistenza

immediata e di qualità in via virtuale in ogni momento. Nella community virtuale WeTim potrai trovare infatti ogni informazione: dalle notizie ai forum di confronto su problematiche comuni, fino al supporto tecnico.

Puoi contattare il servizio clienti Tim anche tramite **social-network**. Su **Facebook** è infatti presente la **Tim Official Page**, la pagina Facebook ufficiale di Tim, un canale che consente di chattare con gli operatori per chiedere assistenza sui servizi Tim. Non devi far altro che accedere al tuo account Facebook, collegarti alla pagina ufficiale del gestore e pigiare sul simbolo del **Messaggio** per poter scrivere ed inviare un messaggio privato.

A questo punto, illustra nel messaggio il tuo problema, inserisci il numero di telefono per il quale desideri ricevere assistenza e premi Invio. Ti consiglio di inserire nel messaggio l'hashtag **#Timfisso** per aiutare gli operatori a selezionare meglio la pratica. Di solito gli operatori risponderanno in tempi brevi ma tieni presente che il servizio assistenza Tim su Facebook è disponibile dalle ore 7:00 alle ore 24:00 tutti i giorni.

Tim è anche su **Twitter**. Collegandoti al profilo **Tim_Official** puoi rivolgendoti ad uno dei profili Twitter ufficiali dedicato all'assistenza. Twitter Tim infatti dispone di alcuni account che si occupano in via esclusiva di fornire aiuto ai clienti. Gli account Twitter dedicati all'assistenza per la telefonia fissa sono: **@Tim4ULuca**, **@Tim4UFabio** e **@Tim4USara**. Per chattare con un operatore Tim mediante Twitter ti basterà quindi effettuare il login al tuo account Twitter mediante piattaforma Web o mediante app sui dispositivi mobili, comporre il tweet nella sezione apposita antepoendo ad esso **@Tim4ULuca** o **@Tim4UFabio** o **@Tim4USara**, spiegando il tuo problema in 280 caratteri ed inviare il messaggio. Gli operatori Tim ti risponderanno in maniera tempestiva, tenendo presente però che anche nel caso di Twitter gli operatori Tim sono attivi dalle ore 7:00 alle ore 24:00. In ogni caso ti ricordo di non inserire il tuo numero di telefono in quanto il messaggio sarà pubblico e quindi visibile a tutti. Attendi, quindi, che l'operatore Tim ti aggiunga ai suoi follower e ti abiliti all'invio di messaggi diretti e privati senza alcun limite dei 280 caratteri.

Internet Pay: come chiedere il rimborso?

Quando l'**abbonamento al servizio Internet Pay** è stato attivato **senza il tuo consenso**, puoi aprire una **pratica di reclamo** nei confronti della compagnia

telefonica e puoi chiedere il **rimborso** dei costi che ti sono stati illegittimamente addebitati in bolletta.

A tal fine, ti consiglio di procedere in contemporanea alla richiesta di disattivazione di Internet Pay effettuata tramite il servizio di assistenza tecnica messo a disposizione dalla nota azienda telefonica italiana, ovvero il numero 187.

Per cui, dopo aver contattato il 187, esserti messo in contatto con un operatore telefonico Tim e aver richiesto la disattivazione dei contenuti in abbonamento del servizio Internet Pay, richiedi anche di **avviare la pratica di rimborso e riferisci di voler aprire un reclamo**. Anche se l'addetto Tim ti dirà di aver avviato la pratica di rimborso e che sarai ricontattato entro le successive 48 ore, ti consiglio di richiamare il 187 il giorno successivo per accertarti che la pratica sia stata realmente avviata, richiedendo anche il codice del reclamo aperto.

In alternativa, altro strumento valido per presentare reclamo è rappresentato dall'**app MyTIM Fisso**. Una volta effettuato il login è necessario entrare nella sezione "Assistenza", scegliere l'opzione di interesse tra Fonia e Internet e quindi indicare la problematica specifica per cui si vuole effettuare reclamo. Se, invece, vuoi semplicemente verificare la presenza della tua richiesta ti basterà accedere alla sezione "Stato richieste" e verificare così lo stato del tuo reclamo.

Inoltre, puoi effettuare un reclamo anche collegandoti al **sito internet ufficiale della Tim** andando nella sezione "MyTim" per poi indirizzare l'attenzione verso la questioni di interesse. Sempre in alternativa e sempre su internet puoi visitare gli **account ufficiali della TIM su Twitter e su Facebook** per porre all'attenzione degli operatori quanto successo.

Infine, puoi recarti presso un **negozio Tim** fruendo del supporto del personale presente *in loco*. Se dalle verifiche che hai effettuato, il tuo reclamo risulta chiuso senza aver ricevuto nessuna comunicazione o, peggio ancora, non è stato mai aperto, puoi inoltrare un nuovo reclamo, questa volta in forma scritta, via **fax al numero 800000187** o tramite **posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it**.

Se la procedura di reclamo e la richiesta di rimborso avviata andrà a buon fine, nei giorni successivi riceverai una e-mail da Tim contenente un documento in formato pdf che ti avviserà che, in seguito a dei controlli, il tuo reclamo è stato accolto, il servizio Internet Pay è stato disattivato ed è stato predisposto l'accredito nella

prossima fattura dell'importo che precedentemente ti era stato addebitato ingiustamente.

Se, invece, tutti i tuoi tentativi di ottenere il rimborso non hanno dato un esito positivo, allora puoi aprire una **procedura di conciliazione** presentando domanda online al **Co.re.com** attraverso la piattaforma **ConciliaWeb**. Quest'ultima è la piattaforma digitale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv. Basteranno infatti pochi click per avviare e per partecipare ad un procedimento interamente telematico, accessibile da pc, smartphone o tablet, dove e quando vuoi.