

4 novembre 2008 0:00

Alice ADSL-Costo disattivazione

Il 29 aprile 2008 ho avuto l'attivazione Alice ADSL Flat 7 Mega che avevo richiesto poco prima.

Non soddisfatto, ho chiesto di recedere dal contratto nei 10 giorni lavorativi dalla data di attivazione, certificata sul mio conto Telecom (esattamente l'8 maggio).

Dopo un primo tentativo da parte di Telecom di declassarmi ad Alice Free a consumo (12 maggio), cui ho risposto inviando altra raccomandata (19 maggio) e richiedendo nuovamente il recesso, finalmente all'inizio di giugno il servizio è stato disattivato.

Sul conto Telecom n.5/08 mi è stato addebitato l'importo di Euro 48,00= Iva inclusa quale costo per la disattivazione del servizio, effettivamente dovuto qualora avvenga nel corso del primo anno (art.23 condizioni contrattuali) ma l'art. 25 consente invece il recesso senza penalità alcuna purchè sia nei primi 10 giorni lavorativi dall'attivazione, come ho manifestato per ben 2 volte.

Ho rivolto reclamo telefonico al 187 ed ho avuto risposta negativa.

Ho nuovamente inviato un fax al servizio clienti il 21 settembre chiedendo risposta scritta.

Non ricevendo nulla, ho chiesto informazioni al 187 e mi è stato risposto che la mia pratica è stata chiusa il 6 ottobre e che nessun rimborso era dovuto.

Ho chiesto di avere copia scritta della decisione ma a tutt'oggi nulla mi è stato spedito.

Non mi resta che rivolgermi alla procedura di conciliazione a Torino, non prima di aver avuto il Vs. parere.

Esiste la possibilità di chiedere rimborso anche per il tempo perso e per le spese di fax/francobolli e biglietti ferroviari per recarmi a Torino per la pratica?

Il problema è che qualora riuscissi anche ad avere il rimborso, probabilmente le spese vive da me sostenute potrebbero superarlo...

Grazie e cordiali saluti

Aldo, da Caresana (VC)

Risposta:

il recesso effettuato entro dieci giorni dal contratto deve essere senza addebito di penali (art. 5 comma 2 delibera 664/06/CONS):

clicca qui (http://www.agcom.it/provv/d_664_06_CONS/d_664_06_CONS_All_A.pdf)

Altra questione e' la disdetta del contratto, per la quale il decreto Bersani ha fatto salvi i costi dell'operatore:

clicca qui (http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/tlc+legge+bersani+durata+dei+contratti+stato+dell_13961.php)

Provveda dunque a richiedere il dovuto con lettera raccomandata a/r di messa in mora indipendentemente da quanto le hanno detto rispetto alla chiusura della pratica:

clicca qui (http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

Se la lettera non sortisce alcun effetto, attivi il tentativo obbligatorio di conciliazione:

clicca qui (http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm)

ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)