

17 marzo 2011 0:00

Contributo disattivazione richiesto a seguito passaggio a nuovo operatore telefonico (fisso)

Il nostro passaggio da TELETU (linea fissa casa+ADSL) a INFOSTRADA è avvenuto il 23/11/2010 (a seguito di proposta commerciale di INFOSTRADA, da noi accettata telefonicamente). Il contratto con TELETU era stato sottoscritto da mio marito il 20/06/2008. INFOSTRADA ha curato direttamente il "passaggio", pertanto non abbiamo mandato alcuna comunicazione scritta a TELETU. (Non abbiamo riscontrato alcun disservizio, nella fase di passaggio fra i 2 operatori, nemmeno per quanto riguarda l'ADSL)

Abbiamo sempre consultato le ns. fatture on-line, sul sito di TELETU e pagato regolarmente le stesse, mediante addebito su c/c bancario, ma, contestualmente alla chiusura del rapporto con TELETU, abbiamo revocato l'addebito automatico sul ns. c/c. Con la disdetta del contratto però, TELETU ci ha bloccato l'accesso al loro sito per la consultazione delle fatture on-line, pertanto non ci è stato più possibile visionare l'ultima fattura, per poter procedere al suo pagamento. Attendavamo che ci arrivasse a casa per posta, ma visto che a fine gen/2011 nulla ci era ancora pervenuto, abbiamo cominciato a contattare telefonicamente il loro Servizio Clienti (almeno 3 contatti fra feb/mar 2011).

Ogni operatore ci dava informazioni diverse (la migliore: "...pagate la cifra di € 88,59 su bollettino postale in bianco, perchè il sistema non ci permette di stampare la vs. fattura, poichè non siete più ns. clienti) ed anzichè trasmetterci la fattura di cui avevamo bisogno, ci hanno inizialmente spedito il "dettaglio chiamate" proprio riferito alla fattura mai pervenuta. Infine, dopo l'ennesimo contatto telefonico, dal Servizio Clienti ci è finalmente giunta (solo in data 11/3/2011), sottoforma di "copia conforme all'originale", la tanto attesa, ultima fattura, riferita all'ultimo periodo di servizi offertaci da TELETU (ottobre-novembre 2010, anche se loro hanno registrato consumi fino al 13/12/2010 - quando il passaggio al nuovo operatore decorre dal 23/11/2010!).

In fattura risulta addebitato un "contributo disattivazione" pari a € 50. Chiedo vs. consiglio in merito a questo, in quanto il contratto con TELETU era in essere da più di 2 anni (dal 20/6/2008), pertanto i primi 12 mesi erano più che passati! E' legittimo questo loro addebito? Nel tariffario che mi avevano trasmesso all'atto della sottoscrizione del contratto a giugno 2008, indicavano la "durata annuale" del contratto stesso: questa loro precisazione potrebbe avere a che fare con i costi di disattivazione che ora mi chiedono? Uno degli operatori del Servizio Clienti con cui parlai, mi precisò che il contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, pertanto se la disdetta non avviene nel tempo corretto (nel ns. caso, entro il mese di giugno), si ritiene che venga disdettato prima della scadenza annuale, pertanto sono previste "penali" per la disattivazione. Potete darmi maggiori informazione in merito?

Ringrazio sin da ora per l'attenzione e rimango in attesa di contatto.

Saluti

Barbara, da Scanzorosciate (BG)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora nella quale contesta i consumi non effettuati (dal 23 novembre):

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

Quanto ai costi di disattivazione, li contesti nella stessa raccomandata tenendo presente che la legge Bersani ha abolito le penali, ma permette ai gestori di addebitare i costi di disattivazione, sempre che 1) siano previsti nel contratto e che 2) siano giustificati al centesimo. Nel primo caso, ignorare la richiesta o rispondere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php

Nel secondo caso, contestare la richiesta (o chiederne puntuale giustificazione) tramite lettera di messa in mora al gestore:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

In ogni caso, immediatamente segnalare la questione al Garante nelle comunicazioni: <http://www.agcom.it>

ADUC Tlc - <http://tlc.aduc.it/>

Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.

<http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php>