

24 settembre 2011 0:00

Disdetta a Tiscali

Buongiorno, ero cliente Fastweb dal 2004. Agosto scorso ho accettato una proposta commerciale ADSL+VOCE di Tiscali, registrando telefonicamente il contratto. Il mio ex gestore mi contatta c.a 12 gg. dopo (sono all'estero per vacanza) facendomi una controfferta interessante. Valuto la cosa e accetto di rimanere con Fastweb inviando i doc. controfirmati e una racc. r.r. il 23/8 a Tiscali con la rinuncia ai loro servizi (non ancora attivati). In seguito ricevo una chiamata da Tiscali in cui mi viene confermato l'annullamento. Tuttavia domenica 11 settembre ricevo un sms da Tiscali in cui vengo avvisato dell'attivazione della loro linea a partire da lun. 12. Penso ad un errore, ma lun. sera al mio ritorno a casa scopro di essere effettivamente disconnesso da Fastweb, senza avere ancora la linea Tiscali. Il giorno dopo chiamo Fastweb: mi dicono di avere "le mani legate": pur avendo inoltrato la disdetta da parte mia, Tiscali non gli ha inviato alcuna notifica formale (la "12KO") che permetterebbe a Fastweb di riprendersi la linea. Mi suggeriscono di sollecitare Tiscali, oppure di accettare il loro collegamento e poi esercitare il diritto di recesso; a questo punto però perderei l'offerta di Fastweb e mi considerebbero cliente "nuovo"... Trovo sul web un num. di fax per reclami di Tiscali e invio una lettera in cui ribadisco la mia volontà di NON procedere con Tiscali. Mi chiama allora un'operatrice di Tiscali la quale mi dice che non mi è possibile esercitare il recesso in quanto quest'ultimo decorre dal giorno della registrazione tel. del contratto (?). Il giorno stesso (14/9) ricevo il loro modem (non ero in casa e il corriere lo lascia a un'inquilina), lo installo, ma dopo svariate prove non funzionano né internet né il telefono.

Ora, la mia domanda é: sono ancora in tempo per esercitare il diritto di recesso rispedendo a Tiscali il modem e relativa racc., oppure se voglio scindere il contratto sono obbligato a pagare la penale?

Grazie e cordiali saluti.

Davide, da Torino

Risposta:

puo' semplicemente dare disdetta con un mese di anticipo, a mezzo raccomandata AR. Quanto alle penali, 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>