

17 maggio 2012 0:00

## Telecom Pi@zza virtuale

Buongiorno,

volevo chiedere un consiglio su un contratto da me stipulato, tramite un consulente Telecom, il contratto Pi@zza Virtuale, non ritendolo adatto alle mie esigenze l'ho disdetto dopo la prima fattura, circa due mesi dall'attivazione, adesso Telecom mi chiede il saldo per le spese di questo servizio, ma al momento della disdetta non sono stato informato di questa penale, non avendo ricevuto tuttora il contratto.

Come mi devo comportare?

Ho fatto reclamo, in attesa di una loro telefonata, come detto dall'operatore del call center, ma loro per tutta risposta mi hanno mandato il sollecito di pagamento per raccomandata senza poter spiegare le mie motivazioni, come farebbe una azienda seria che ci tiene al cliente mai moroso.

Non posso neanche cambiare operatore perché dove sono io l'adsl la forniscono solo loro.

Grazie per la VS disponibilità.

Fabrizio, da Porto Torres (SS)

### Risposta:

si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

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

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