

9 giugno 2012 0:00

Penali su disattivazione promozione Telecom

Salve, ho un problema con la Telecom in quanto nella fattura del mese di Dicembre 2011 ho attivato sulla mia linea telefonica la promozione "INTERNET SENZA LIMITI" al costo di 34,17€ bimestrali. Ho chiamato il giorno 29-03-12 chiedendo che a scadenza del mese e quindi al termine della promozione prevista per il 31-03-12, mi venisse disattivata la promozione attivata a Dicembre. Un sms arrivatomi in serata mi confermava la disattivazione avvenuta il giorno stesso e non a scadenza come da me richiesto. Questo è avvenuto poiché l'operatore non è stato chiaro nel dirmi che la promozione sarebbe stata disattivata immediatamente al momento della telefonata e non a scadenza della promozione. Per di più, all'attivazione della suddetta promozione nonostante le mie ripetute domande riguardo eventuali penali in cui sarei incorsa al momento della disattivazione della promozione a scadenza (31-03-12), l'operatore mi ha più volte rassicurato e tranquillizzato di non incorrere in nessuna penale. Oggi mi ritrovo tutto il contrario di ciò che mi era stato detto dagli operatori e cioè: - penali sulla disattivazione di internet; - un canone mensile anticipato fino al mese di luglio; - il costo di internet nel periodo di promozione ed eventuali altre spese.

Come devo procedere??

Daniele, da Montesano Scalo (SA)

Risposta:

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>