

21 luglio 2012 0:00

### Messa in mora da parte di Wind

Ringrazio innanzitutto il lavoro di Aduc e la motivazione dei volontari. Non appena avrò la possibilità farò la mia donazione.

Intanto vi scrivo le mie problematiche data l'urgenza del caso.

Ho ricevuto una lettera di messa in mora da parte di Wind con bollettino da pagare entro 10 gg. da oggi.

La mia posizione è:

ho attivato il servizio nel 2009 esclusivamente in modo orale, telefonicamente, ho ricevuto poi il contratto, ma non l'ho mai firmato;

ho comunque usufruito del servizio fino a dicembre 2011;

ho fatto regolare richiesta di disdetta del servizio adsl a novembre 2011 dando 30 gg di tempo a Wind;

ho saldato tutte le fatture fino al 30 novembre 2011;

dopo aver ricevuto un sollecito di pagamento per fatture non pagate del periodo da dicembre 2011 in poi, ho contattato un operatore che ha risposto in modo scortese, senza darmi informazioni concrete e riattaccando la telefonata;

dopo aver ricevuto lettera di messa in mora(oggi) ho telefonato Euro Service Srl e mi è stato detto che la mia richiesta di recesso non è andata a buon fine perché incompleta, poiché non ho menzionato la migrazione a Telecom (cosa di cui non sono interessata) e che quindi avrei dovuto pagare dei costi di disattivazione (di cui non mi è mai pervenuto bollettino) ed inoltre devo pagare il servizio per il periodo dicembre 2011-marzo 2012 + spese per 13,84€

Cosa devo fare?

Giuliana, da Lattarico (CS)

### 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](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>