

2 dicembre 2015 0:00

passaggio da telecom a vodafone

Buongiorno,

nel mese di agosto 2015 sono passata da Telecom a Vodafone (rete fissa). Nell'ultima bolletta Telecom sono stati addebitati € 35,18 per costo disattivazione linea.

Al momento del passaggio di operatore telefonico ero cliente Telecom da circa 19 anni, l'ultima modifica al contratto risale ad agosto 2011 (ero passata ad un contratto "tutto senza limiti").

Sul contratto è specificato chiaramente che i costi di disattivazione sono dovuti solo nel caso di recesso nel corso del primo anno.

Ho inviato una mail di reclamo all'indirizzo Pec di Telecom chiedendo una nota di credito a storno parziale della fattura ma non mi hanno mai risposto, mi sono già arrivati due solleciti di pagamento, l'ultimo dalla società di recupero crediti Intrum Justitia Spa.

Come mi devo comportare?

Grazie

Ilaria, da Milano (MI)

Risposta:

il diritto a richiedere i costi di disattivazione al recesso contrattuale è stato esteso dal 2011 anche ai casi di portabilità del numero telefonico fisso, da parte dell' AGCOM; lei può semmai rivendicare il rifiuto a pagare se il gestore non ne ha fornito adeguata comunicazione o via e mail o a margine delle fatture via via pervenute. Comunque, il motivato reclamo deve essere fatto valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di diffida:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php