

27 giugno 2016 0:00

costi disattivazione utenza infostrada

Salve,

innanzitutto grazie per il prezioso servizio che offrite.

Scrivo per capire se l'importo di 35€ richiestomi da Infostrada in seguito al cambio di gestore telefonico è giusto o meno.

La decisione di cambiare gestore è stata presa in seguito ad una loro comunicazione con la quale mi informavano che ci sarebbe stata una modifica delle condizioni del contratto Infostrada che di seguito riporto:

COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO INFOSTRADA

Gentile Cliente, desideriamo informarla che Infostrada sta evolvendo i propri servizi per renderli sempre più vicini alle esigenze dei propri Clienti e permettere una maggiore certezza e stabilità della spesa mensile.

A partire dal 1 Giugno 2016, l'offerta Absolute ADSL non sarà più commercializzata e sarà sostituita dalla nuova offerta Absolute+ che avrà le seguenti caratteristiche:

l'ADSL Illimitata, con velocità fino a 20 Mega in download (fino a 7 Mega se non raggiunto dalla rete Infostrada).

l'60 minuti al mese di traffico incluso, verso tutti i numeri Fissi e Mobili Nazionali. Al superamento dei 60 minuti mensili inclusi si applicheranno le attuali condizioni che prevedono un costo di 0 cent./min. e un addebito alla risposta di 18,15 cent.

le chiamate verso i numeri Fissi di Europa Occidentale, USA e Canada a 0 cent./min. con addebito alla risposta di 18,15 cent.

Ai sensi ed agli effetti delle Condizioni Generali di Contratto Le comunichiamo che, dal 1 Giugno 2016, la sua offerta Absolute ADSL sarà automaticamente sostituita dalla nuova offerta Absolute+ il cui costo mensile sarà quello della sua attuale offerta Absolute ADSL incrementato di 3,28 euro al mese.

Resteranno attive le promozioni relative all'offerta Absolute ADSL e gli eventuali servizi aggiuntivi.

Saranno incompatibili con la nuova offerta e di conseguenza disattivate le seguenti opzioni: Infostrada Noi Wind, Tempo Libero Mobile, Noi Tutti Mobile, Noi Tutti Mobile Plus, Mobile Light.

Le ricordiamo che, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e in considerazione della presente proposta di modifica delle condizioni contrattuali, qualora non accetti la variazione sopra indicata, ha diritto entro il 31 Maggio 2016 di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione, dandocene comunicazione con lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: WIND Telecomunicazioni SpA – Servizio Disdette – Casella Postale 14155.

Quindi ho provveduto a passare ad altro gestore che in data 31 maggio ha fatto richiesta ad Infostrada del passaggio della linea telefonica.

Cosa mi consigliate di fare?

Avviare un reclamo o pagare?

Certa di un Vs. riscontro, cordialmente Vi saluto.

Serena, da Taranto (TA)

Risposta:

le consigliamo di reclamare perche' lei ha fatto il passaggio in quanto non ha accettato le loro condizioni nuove. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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

Per il prosieguo, legga qui:

http://sostonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php