

28 giugno 2016 0:00

Cambio operatore infostrada con spese uscita non approvate

Buongiorno

ho preveduto un mese fa a cambiare operatore della linea voce/adsl dopo essere stato cliente dal 2011 di Wind/Infostrada.

Nell'ultima bolletta hanno addebitato una spesa di 35€ per l'attività di cambio operatore. Io ricordavo che dopo 24 mesi avrei potuto cambiare operatore senza spese... ma essendo passati parecchi anni non ne sono sicuro, anche in virtù di eventuali modifiche contrattuali che possono esserci state dall'attivazione. Purtroppo non ho il contratto sottoscritto e nell'area riservata del portale Wind/Infostrada sono state immediatamente alla disattivazione, tutte le fatture pdf storiche. Avrei voluto consultarle per verificare le comunicazioni di modifica contrattuale presenti notoriamente insieme alla bolletta!

Oltre a questa spesa, hanno addebitato ulteriori 16.68€ iva esclusa per cambio piano linea !! Sulla bolletta risulta che abbiano cambiato il piano da Absolute ADSL passando ad altro piano per 1 solo giorno!?

Contattati al 190 mi hanno confermato che questa spesa è dovuta perché il nuovo operatore (Vodafone) ha richiesto la migrazione della linea in 2 momenti differenti, prima per la linea voce e poi per la linea dati. L'operatrice dice che devo pagare io e rivolgermi al nuovo operatore.

Contattando Vodafone, mi hanno detto chiaramente che questa motivazione non è corretta ed hanno aperto una chiamata interna per verificare l'accaduto, ma dovrò attendere almeno 7gg. Io ho richiesto che mi forniscano documentazione relativa alla migrazione contestuale delle linee.

E' mia intenzione pagare quanto gli spetta veramente, compresi anche i 35€ di disattivazione se proprio devo, ma NON il cambio di linea che non è mai stato richiesto ad Infostrada e non autorizzato dal sottoscritto.

Sono legittimato a bloccare il pagamento del rid bancario?

Come mi devo comportare per pagare quanto dovuto e non avere problemi o solleciti di pagamento per quanto non consono?

Grazie 1000 per il Vs. interessamento.

Marco, da Montechiarugolo (PR)

Risposta:

le spese per il trasferimento sono dovute, mentre l'altra ci sembra decisamente pretestuosa e, comunque, il problema e' fra gli operatori e non con lei che, invece, ha chiesto al nuovo operatore, che si deve occupare di tutto nell'accettare il nuovo cliente. Quindi contesti l'addebito in via ufficiale (Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php) e blocchi il pagamento fino alla risoluzione finale della vicenda (lo prevede la legge). Per il prosieguo, legga qui:

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