

30 agosto 2016 0:00

messa in mora IGNORATA da Tiscali

Spettabile Aduc,

Sono titolare di un contratto con TISCALI stipulato per servizio voce e adsl del tipo "tutto incluso light".

A seguito di gravi disservizi sulla rete internet e a seguito di una fatturazione a mio parere non congrua mi sono quindi rivolta a Voi chiedendo Vostro consiglio sul da farsi.

Accertato quindi che ce ne fossero gli estremi, ho provveduto, mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, a chiedere la messa in mora del servizio chiedendo la risoluzione del contratto per inadempimento, secondo quanto previsto dall'art. 1453 del c.c., nonché la rettifica della fattura già addebitatemi.

Tale raccomandata è stata effettivamente ricevuta il 21/07/2016 ma, di fatto, ad oggi completamente ignorata.

Mi è stata infatti fatturata un'altra bolletta come se nulla fosse.

Ho solo ricevuto due giorni fa una telefonata da un' incaricata Tiscali che mi chiedeva se ero ancora intenzionata a dismettere il servizio precisando però che, nel caso, mi sarebbero stati addebitati degli onerosi costi dovuti al non rispetto delle scadenze contrattuali (2 anni).

Alcun riferimento è stata fatto dall' operatrice alle ragioni da me dettagliatamente descritte nella raccomandata; operatrice che sembrava essere in prima istanza completamente ignara dei fatti.

Da me incalzata, mi ha invitata quindi a spiegarle il pregresso.

L' unica risposta che ho però ottenuto è che sarei stata contattata a breve da "qualcuno dell'amministrazione" e che, sebbene lei si dicesse a me solidale, mi sarei comunque dovuta aspettare null'altro che il pagamento delle già citate penali qualora avessi persistito nella richiesta della risoluzione del contratto.

Come mi devo comportare?

Cosa posso fare nel rispetto della legge dello Stato e del buon senso?

In allegato copia della raccomandata della messa in mora con tutte le specifiche della vicenda (che Vi prego di NON pubblicare dato che contiene NUMEROSI dati sensibili).

In attesa attesa di Vostra gentile risposta

Patrizia, da Roma (RM)

Risposta:

per le carenze del servizio internet occorre effettuare i test previsti con il software Nemesys scaricabile al sito <https://www.misurainternet.it>,

a seguito dei quali, una volta confermata la non conformità della velocità di navigazione rispetto ai valori promessi, procedere al formale reclamo presso il gestore o tramite lettera raccomandata AR o su apposito format dal sito stesso. Qui la ns scheda pratica:

http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php#Voce_7