

30 marzo 2017 0:00

Tiscali

Dall'agosto 2016 non riesco a comunicare con Tiscali in nessun modo per segnalare i miei disservizi alla linea. Resto in attesa minuti/ore senza mai avere risposta e quando ce l'ho venga rimbalzata da operatori e poi cade la linea... l'8/9/16 dietro consiglio dell'Agcom eseguo il Ne.Me.Sys e lo invio tramite pec a tiscali chiedendo di intervenire, a quella pec non ho ricevuto mai risposta e tanto meno un intervento tecnico. Stanca cambio operatore es è il 16/09/2016. Continuo a provare a contattare senza esiti tiscali x conoscere le modalità di disdetta per il mio caso visto l'adempimento contrattuale.

Mai ricevuto risposta neanche ad ulteriori pec. Nel frattempo però continuo a ricevere fatture che non ho mai pagato perchè non dovute in quanto non più cliente. Oggi mi arriva una lettera dal loro avvocato intimandomi al pagamento delle fatture arretrate sennò passerà il caso alle autorità giudiziarie competenti. Chiedo come devo comportarmi? Devo prendere un avvocato per seguire il caso?

Allego nemesys ma ho tutte le "prove" in mio possesso

Vi ringrazio per l'attenzione dedicatami

Antinea, da Bologna (BO)

Risposta:

a fronte dei disservizi documentati del gestore, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

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

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.

Infine le ricordiamo che e' buona cosa respingere sempre, anziche' ignorarle, le fatture emesse anche se indebite e poiche' il gestore ha ceduto, nel suo caso, l'esecuzione del pagamento ad agenzia di recupero crediti, si astenga da ogni interlocuzione con loro fino a che non le giunga una intimazione di pagamento per raccomandata AR, alla quale lei opporra' le sue ragioni gia' sopra descritte con altrettanta formalita' comunicativa.