

17 maggio 2017 0:00

Disdetta contratto telecom

Buongiorno mia figlia ha disdetto un contratto internet con telecom tramite raccomandata in data 16-12. La disdetta non è stata processata perchè a detta dell'operatore telecom non era allegata una carta di identità (oggi hanno tirato fuori che mancava anche il codice fiscale!). Mi ritrovo a dover pagare 80€ di bollette aggiuntive per un servizio non usufruito! La domanda è: il fatto di non avere allegato alla disdetta carta di identità e codice fiscale annulla la disdetta?

Ringrazio colui che avrà la pazienza di rispondere e, se ne ha voglia, la ricostruzione più dettagliata di quanto accaduto è nell'ultima mia lettera di reclamo inviata a telecom.

Grazie

A Telecom Italia

N° di protocollo: xxxxx

Oggetto: Reclamo per cessazione definitiva contratto internet TIM

La sottoscritta Axxxxxxa Mxxxxxxo, nata a XXXXXXX e residente a XXXXXXX, in vicolo del Convento 50, ha inviato richiesta di cessazione definitiva al contratto internet relativo alla linea telefonica all'indirizzo Casella postale 111 00054 Fiumicino, tramite lettera raccomandata (n.° xxxxx-5) con ricevuta di ritorno, in data 16-12-2016. Alla richiesta era stata regolarmente allegata fotocopia della carta di identità.

Successivamente, mi sono resa conto che la pratica non era stata evasa in quanto sono state recapitate delle bollette, relative al servizio, successive alla mia richiesta di cessazione del contratto. Tramite l'operatore del call-center vengo a sapere che il motivo della mancata evasione della pratica è dovuta alla mancanza del documento di identità che io comunque avevo allegato !!! Su indicazione dello stesso operatore ho presentato un primo reclamo in data 3/2/2017 (n.° di riferimento:3-xxxxx) e mi è stato riferito che sarei stata contattata da voi per procedere all'invio del documento. A oggi non ho avuto alcun riscontro al primo reclamo, le bollette continuano ad arrivare e ho quindi ricontattato il vostro call-center, il cui operatore mi ha indicato di inviare via fax un secondo reclamo, allegando nuovamente fotocopia del mio documento di identità, da qui questo secondo esposto. Auspicio di ricevere in tempi brevi un riscontro al presente reclamo con l'annullamento di tutte le bollette emesse successivamente alla data del 16 dicembre 2016.

Qualora anche questo secondo reclamo rimanga senza risposta mi riservo, a partire da dieci giorni dalla data odierna, di adire le vie legali per procedere ad una richiesta di risarcimento per i danni conseguenti alla vostra inefficienza. Sarà mia premura informare organi di stampa, radio – televisivi, social network e associazioni consumatori, per mettere in guardia il maggior numero possibile di utenti dai disagi derivanti nel sottoscrivere contratti con la vostra società.

Alberto, da Schio (VI)

Risposta:

la mancanza del documento di identità è sempre consigliabile allegarlo alle lettere di risoluzione contrattuale inviate per posta o Fax o PEC.

Tuttavia, se il testo della disdetta riportava la presenza dell'allegato, è legittimo proseguire nella sua azione di opposizione alla richiesta, con le segg modalità qui:

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