19 maggio 2017 0:00

Disdetta per modifica condizioni contrattuali ma senza comunicazione in bolletta

Buon giorno,
navigando sulla home page (myFastPage) del mio ex gestore TLC (Fastweb), notavo che c'era una comunicazione riguardante la modifica delle condizioni contrattuali, che nella fattispecie portavano il periodo di fatturazione a 4 settimane.
C'era inoltre scritto che "Per non perdere il numero dovrai passare ad altro operatore e inviare raccomandata A/R per non pagare penali né costi di disattivazione, specificando nella stessa che il passaggio è stato richiesto a seguito della modifica delle condizioni contrattuali."
Ho inviato la comunicazione di disdetta per modifica delle condizioni contrattuali PRIMA di riceverne la comunicazione in bolletta.
Ora da Fastweb mi contestano che non avendo io ancora ricevuto la comunicazione ufficiale in bolletta, non ero titolato al cambio operatore per modifica condizioni contrattuali, e che pertanto dovrò pagare tutte le penali previste. Quindi sostanzialmente, tolgono qualsiasi ufficialità a quanto ho trovato scritto sulla myfastpage.
Chi ha ragione?
Grazie
Carlo, da Trieste (TS)

Risposta:
ha ragione lei. Questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:
1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:
http://sosonline.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://sosonline.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.