

15 giugno 2017 0:00

Disdetta Telecom

Salve, vi scrivo per avere chiarimenti riguardo la disdetta del contratto telecom. Io ho spedito una PEC con copia carta d'identità in data 29.11.2016 (che troverete allegata a questa mail). Nella mia casella PEC ho ricevuto sia la consegna che l'accettazione da parte di Telecom.

Io ho disattivato l'addebito in conto corrente perché immaginavo a cosa sarei andato incontro, sta di fatto che hanno continuato a mandarmi le bollette e mi hanno chiuso il contratto solo dopo aver inviato un fax verso fine febbraio al numero indicato da loro. Io ho specificato innumerevoli volte al servizio clienti sezione amministrativa quello che stava accadendo ma sono stato sempre ignorato. Addirittura l'ultima bolletta che mi hanno inviato in data 21 maggio che riguardava sicuramente i conti di chiusura non sono nemmeno riuscita a leggerla perché, essendo a questo punto chiuso il contratto, non mi fanno accedere al servizio online. Ho chiamato il servizio clienti per l'ennesima volta e mi hanno risposto che la PEC non fa testo e che avrei dovuto pagare un importo pari a circa 60 euro (senza vederlo scritto in nessuna comunicazione né elettronica né cartacea ma indicato e calcolato "esclusivamente a voce" dal servizio clienti, quindi telefonicamente) entro il 5 giugno. Sinceramente non è per la cifra che mi richiedono, ma per come sono stato trattato in questi 7 mesi di telefonate e disinformazione in cui a volte mi indicavano che la PEC era valida, altre il contrario. Inoltre il servizio erogato in quasi 10 anni di abbonamento non era legalmente valido visto che per l'adsl avrebbero dovuto garantire per contratto una velocità minima di 2 mega mentre nella mia casa ne arrivavano appena 0,7 "causa distanza dalla centrale". Desidero sapere cosa posso fare, se la PEC di disdetta è valida e se posso richiedere che vengano annullati tutti i pagamenti che loro richiedono che sono stati calcolati trascorsi i 30 giorni dall'invio della PEC. Grazie per l'aiuto che potrete darmi.

Sergio, da Potenza Picena (MC)

Risposta:

i disservizi dell'adsl vanno comunicati tempestivamente, formalmente e accompagnati dalle prove dei test del software Ne.me.sys.; non certo da esibire a distanza e in occasioni di contenzioso diverse. Nello specifico lei ha ragione in merito alla PEC, accompagnata dalla copia del documento di identità. Respinga perciò ogni addebito facendosi valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di diffida:

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

allegando copia della notifica PEC.