

18 giugno 2017 0:00

Disdetta Tiscali

Gentile Aduc, il 14/11/2016 ho inviato regolare disdetta tramite pec all'indirizzo tiscali@legalmail.it. Sono subito stata contattata da un operatore che mi ha informata del fatto che se avrei disdetto in quel momento avrei pagato una penale molto alta in quanto il mio contratto in promozione avrebbe avuto termine a giugno 2017. Premetto che ho un contratto che ha avuto inizio nel giugno 2013 e nel maggio 2015 mi è stata proposta un'altra tariffa che ho accettato. Ho deciso di accettare il consiglio e rimandare la disdetta i primi di maggio e ottenere così la chiusura entro un mese (ho dovuto affrontare una registrazione vocale dove ammettevo di ritirare la disdetta). Il 6 maggio ho inviato nuovamente disdetta regolare tramite pec allo stesso indirizzo e ho atteso; non ricevendo nessuna comunicazione ho controllato la pec dove mi informavano che avrei dovuto indirizzare la richiesta a servizioclienti.tiscali@tiscaliprec.it. Da quel momento mi sono innervosita perché non capivo cosa era cambiato visto che avevo dovuto pure fare una registrazione vocale la prima volta. Ho inoltrato la pec al nuovo indirizzo il 28 maggio minacciando che se non avrei avuto immediata disdetta avrei richiesto un provvedimento d'urgenza al Corecom. Non ho avuto nessuna risposta e ho inviato nuova pec chiedendo spiegazioni il 6 giugno. Il giorno dopo arriva un sms con scritto che avrebbero provveduto ad inoltrare al settore competente. Nel frattempo mi viene addebitata sul conto una fattura del 2 giugno con periodo di riferimento che va dal 1 luglio al 31 agosto. Ieri ho ricevuto una chiamata da un operatore il quale mi informa che il mio contratto si sarebbe chiuso entro il 6 luglio in quanto avevano ricevuto richiesta di disdetta il 6 giugno e nulla è valso il mio dire che avrebbero già dovuto chiudere il contratto visto che la mia richiesta era partita il 6 maggio. Mi ritrovo ora ad aver pagato per un servizio di cui non potrò usufruire visto che il 6 luglio mi toglieranno la linea oltre ai costi di disdetta. Vi chiedo aiuto su come comportarmi, è diventata una questione di principio e non intendo pagare per un servizio che non avrò, sarei più felice fare la donazione a voi che dare un altro centesimo a un operatore che considera i clienti meno di zero. Sono in possesso di tutte le pec e contratti vari se vorrete richiedermeli, per ora invio copia della pec di richiesta disdetta del 6 maggio.

Grazie per l'aiuto

Barbara, da Villamassargia (CI)

Risposta:

premesso che il suo allegato non è apribile, è evidente che i gestori sollevano sempre dei pretesti per scoraggiare le disdette o le migrazioni dei loro clienti. Verifichi sul contratto il corretto indirizzo, postale o PEC, indicato allo scopo e se la comunicazione necessita di firma digitale o di copia del documento di identità. In ogni caso lei ha diritto al rimborso della quota di abbonamento per il periodo successivo alla data di effettiva disattivazione del servizio.