

28 giugno 2017 0:00

addebito linkem

buongiorno,

in data 7/5/2015 avevo sottoscritto un contratto adsl 20 mega con linkem per 24 mesi.

dopo 6 mesi dall'attivazione sono iniziati i disservizi che riducevano al minimo l'utilizzo di internet. feci diverse telefonate (a pagamento) per reclamare la scarsa velocità di navigazione ma poi dovetti accettare la situazione fino al termine del contratto.

per evitare il rinnovarsi automatico del contratto e, tenuto conto dei lunghi tempi di risposta, il 20/02/2017 chiesi telefonicamente il modulo per non procrastinare il contratto oltre quello contrattuale. chiesi all'operatore quale fosse il modulo corretto da utilizzare ma mi dissero di usare quello di recesso e di indicare a penna eventuali note dato che non esisteva altro modulo. inviai il giorno successivo la e-mail con cui dichiaravo le mie intenzioni e che intendevo onorare i 24 mesi allegando il modulo consigliato con copia della c.i.

passati oltre i 30 giorni senza risposta il 28/03/2017 decisi di mandare le stesse informazioni con raccomandata a/r. ricevetti lo stesso giorno e fino al 1/04/2017 una serie di e-mail automatiche da parte di linkem con cui mi informavano che avevano ricevuto la mia richiesta e che la linea sarebbe stata ancora attiva per 30 giorni.

in data 07/04/2017 ricevetti a casa il tecnico mandato da linkem che veniva a riprendersi modem e antenna esterna.

ricevetti il 14/06/2017 una nota di credito da parte di linkem e il 21/06/2017 l'addebito di 100 euro per recesso anticipato. telefonai immediatamente per avere chiarimenti spiegando che il modulo di recesso includeva una dichiarazione scritta di mio pugno con la quale intendevo terminare i 24 mesi contrattuali anche perchè sarebbe stato più conveniente dato che, avendo pagato fino al 31/03/2017, il costo sarebbe stato solo per 1 mese e mezzo o meno. mi aprirono un ticket (1899556-c6r2j1) per fare reclamo ma la risposta è stata che hanno applicato il recesso anticipato e non hanno preso in considerazione ogni altra istanza.

a questo chiedo come mi devo comportare e se devo inoltrarvi la documentazione ricevuta e trasmessa.

grazie.

Alberto, da Vercelli

Risposta:

lasci perdere ogni ulteriore contatto informale con il call center. 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.