

16 settembre 2009 0:00

Diritto di recesso

Gentile Aduc,

ho richiesto in data 28 05 2009 di recedere da un contratto stipulato con H3g in data 13 05 2009. Nella lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, che ho mandato p.c. ad ADUC e al garante per le comunicazioni, che allego anche alla presente, ho scritto che desideravo di avvalermi del diritto di recesso senza l'addebito di penali, riferendomi al DL 31/01/2007.

In data 28/08/2009, avendo ricevuto un'ulteriore fattura da H3G, con l'importo solo della tassa di concessione in cui non viene fatto cenno alla cessazione del contratto, ed essendo già trascorsi i 30 giorni dalla ricezione della raccomandata, scrivo al servizio clienti e-mail chiedendo chiarimenti. Vengo contattata il giorno 01/09/09 dal servizio clienti in questione che mi scrive che devo mandare una raccomandata per richiedere la disdetta del contratto. Quando spiego che ho già fatto tutta l'operazione tramite raccomandata, vengo chiamata lo stesso giorno dal servizio clienti (ogni mail e ogni telefonata avviene con persona diversa: Maria, Federica e Teresa). Al telefono mi viene

chiarito che la mia richiesta non può essere accolta perchè il diritto di recesso senza penali può essere accolto solo se richiesto entro 10 giorni dalla stipula. Anche se faccio riferimento alla legge, che dice che le penali non sono legali, se non giustificate al centesimo la signorina mi dice che per rendere operativa la richiesta, devo mandar un'altra raccomandata in cui chiedo solo il recesso senza tutte le ulteriori richieste. Cosa devo fare? Mi sembra che mi si stia chiedendo di riscrivere la raccomandata omettendo i riferimenti di legge. Quindi non so come procedere. vi ringrazio anticipatamente. Distinti saluti.

Risposta:

il call center si riferisce alla possibilità di recedere entro 10 giorni, prevista per i contratti conclusi a distanza (delibera AGCOM 664/06/CNS, e Codice del Consumo). Lei, invece, correttamente ha fatto riferimento dal decreto bersani bis, che consente il recesso in ogni momento. Dunque la sua richiesta doveva essere eseguita, e avrebbero potuto addebitarlo solo i costi relativi ai 30 giorni successivi alla disdetta. Qui una scheda sull'argomento:

http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/tlc+legge+bersani+durata+dei+contratti+stato+dell_13961.php

Scelga lei se rispondere al gestore con lettera racc. a/r di diffida richiamando la normativa Bersani:

http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php

Oppure ignorare le richieste di pagamento (anche se questa ultima opzione non mette al riparo da future reiterazioni di invio di bollette).

ADUC TLC - <http://tlc.aduc.it/>