

30 gennaio 2010 0:00

Contributo di disattivazione

Dopo oltre due anni con il gestore Tele2 (ora TeleTu) a seguito di continui problemi sempre segnalati e mai risolti, ho finalmente deciso di cambiare operatore, convinto di non dovere pagare alcuna penale. Quando, però, puntualmente è arrivata la bolletta con la richiesta di pagamento del contributo di disattivazione, come ora lo chiamano, ho inviato una mail di protesta al servizio clienti ed ecco cosa mi hanno risposto:

“Gentile Signore,

a seguito della Sua richiesta abbiamo controllato gli importi della fattura segnalata nr xxx e non abbiamo riscontrato errori.

Con la disattivazione anticipata, TeleTu ha addebitato nella fattura da Lei contestata il contributo di disattivazione pari ad € 60.00 (Iva inclusa), che consente a TeleTu di: recuperare i costi di attivazione sostenuti e le spese amministrative di gestione; di sopperire al mancato recupero degli investimenti necessari per poter erogare il servizio e che prevedevano l'utilizzo del servizio da parte Sua per la durata di un anno. La disposizione vigente, infatti, non intende penalizzare l'imprenditore che, allo scopo di offrire il servizio, ha dovuto sopportare dei costi. Ricordandole contestualmente che in base all' Art. 18.4 del contratto Adsl, il cliente può richiedere disdetta del servizio a fine contratto con un preavviso di 30 giorni e se il cliente NON invia richiesta di disdetta entro i termini, il contratto si rinnova automaticamente per altri 12 mesi, alle medesime condizioni.”

Domenico, da Palermo

Risposta:

La legge Bersani ha abolito le penali, ma permette ai gestori di addebitare i costi di disattivazione, sempre che 1) siano previsti nel contratto e che 2) siano giustificati al centesimo. Nel primo caso, ignorare la richiesta o rispondere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

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

Nel secondo caso, contestare la richiesta (o chiederne puntuale giustificazione) tramite lettera di messa in mora al gestore:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

In ogni caso, immediatamente segnalare la questione al Garante nelle comunicazioni: <http://www.agcom.it>

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

Il libro Aduc su telefonia e Internet

http://tlc.aduc.it/documento/aduc+libreria+guida+sopravvivere+nel+mondo+della_6.php