

19 marzo 2016 0:00

Utilizzo modulo standard ufficiale per recesso da contratto telefonico

Buongiorno. Ho disdetto a settembre 2014 tutti i servizi con il fornitore BT Italia. Ad oggi continuo a ricevere fatture nonostante abbia ricevuto comunicazione a febbraio 2015, che la procedura di disattivazione era in corso. Dopo più di un anno, il callcentre mi ha comunicato che la mia posizione risulta ancora aperta perché nella raccomandata di disattivazione non ho usato il loro modulo scaricabile dal sito, ma una lettera scritta da me, sostenendo che dal 2011 sono obbligati a fornire questo modulo.

Volevo quindi sapere se, stante il loro obbligo di fornire un modulo per la disdetta, sia anche un mio obbligo utilizzare suddetto modulo per disdettare il servizio o se invece posso scrivere una lettera generica. Vorrei precisare che il modulo di BT riporta la dicitura "Cessazione totale di tutti i servizi di telefonia fissa" e "Cessazione totale di tutte le numerazioni mobili (SIM)", mentre la mia richiesta riporta "cessazione totale di tutti i servizi di telefonia fissa e di tutte le numerazioni mobili (SIM)".

Nel caso non fossi obbligato ad utilizzare il modulo fornito, ma fosse ritenuta valida la mia lettera, potrei avere il riferimento normativo da utilizzare per far valere i miei diritti con la compagnia?

Grazie mille.

Nicola, da Vigonza (PD)

Risposta:

il riferimento normativo in merito non esiste, come non esiste la loro pretesa che la disdetta sia valida solo se fatta tramite la loro modulistica, l'importante è che nella sua disdetta ci siano gli estremi per procedere alla chiusura del vostro rapporto. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php