

24 febbraio 2020 0:00

## ILLUMIA

buonasera,

leggendo le segnalazioni di altri utenti/consumatori comprendo di non essere l'unico ad avere problemi con Illumia, ho stipulato un contratto luce in data 07/02/2020, cercando le informazioni su altre tariffe e opinioni del gestore ho deciso di recedere per tempo dal contratto, in data 15/02/2020 mando una email (letta da Illumia in data 18/02/2020) nella quale chiedevo di esercitare il diritto di ripensamento come da codice del consumo ed allegavo il loro modulo di ripensamento debitamente sottoscritto.

Nel frattempo avevo già ricevuto il contratto da compilare e reinviare via email, cosa che ovviamente non ho fatto. Il giorno 18/02/2020 chiamavo il loro servizio clienti per sollecitare una risposta, l'operatore mi avvisava che entro 48 ore lavorative dall'invio del ripensamento avrebbero risposto quindi di aspettare Mercoledì 19/02/2020, ad oggi 20/02/2020 non ho avuto risposte e richiamando nuovamente il servizio clienti mi hanno comunicato che a causa di disguidi tecnici interni NON POSSONO GESTIRE LA PRATICA, quindi riceverò una fattura che non dovrò pagare poi tra un mese mi ritrasferiranno al precedente fornitore (ENEL).

A mio avviso questo comportamento non è corretto, chiedo a voi se tutto ciò rientra nelle norme di legge in vigore e cosa fare ora per potermi tutelare.

Grazie

Stefano, dalla provincia di VA

### Risposta:

se il recesso è avvenuto nelle modalità previste nel contratto al quale lei ha aderito deve essere effettivamente attuato senza ulteriori condizionamenti, riportando la sua utenza presso il gestore precedente. Se cio' non avviene, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna entro 50 giorni, fare un tentativo di conciliazione presso l'Autorita' dell'energia Arera (ex Aeegsi):

[http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+conciliazioni+obbligatorie\\_25396.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+conciliazioni+obbligatorie_25396.php)

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, si potrà fare causa presso il proprio giudice di pace, anche senza avvocato per importi inferiori a 1.100 Euro:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace\\_15959.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace_15959.php)