

1. Introduzione e concetti generali

Il contratto Tele2 ADSL ha un'iniziale durata di **dodici mesi** a partire dalla data di *effettiva attivazione* (non, quindi, dalla data di richiesta di attivazione da parte vostra) e, alla sua scadenza, si intende tacitamente rinnovato di dodici mesi in dodici mesi.

Sono due le modalità di disdetta: a scadenza naturale e a scadenza immediata.

2. Disdetta a scadenza naturale

Il preavviso è deve essere di 30 giorni solari. Il consiglio è di **non ridursi all'ultimo momento utile**, ma di **dare avviso di disdetta con largo anticipo** (due-tre mesi prima della scadenza), onde evitare qualsivoglia problema che possa insorgere nella comunicazione della volontà di disdire.

La forma giuridicamente corretta di comunicazione al gestore della volontà di disdire, a scadenza naturale, il contratto ADSL è quella della raccomandata con avviso di ricevimento (a/r). Essa ha valore legale poiché permette un riscontro oggettivo dell'avvenuta consegna (il tagliando che, dopo qualche giorno/settimana, torna — firmato dal destinatario — al mittente).

Per coloro che vogliono approfittare di questo metodo di disdetta, ecco un modello di comunicazione di disdetta a scadenza naturale, da stampare e riempire con i vostri dati. Una volta riempito il modulo, dovete allegarvi una fotocopia della carta d'identità fronte/retro. Per le istruzioni sulla compilazione della raccomandata, vedi par. 5.

L'indirizzo a cui dovete inviarla è:

Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022, 88046 S. Pietro Lametino (CZ)

3. Disdetta a scadenza immediata

In questo caso, è dovuto all'operatore il rimborso del costo sostenuto per la disattivazione dell'utenza, quantificato da Tele2 in **60€** che verranno addebitati nell'ultima fattura. In caso di modem o router in comodato d'uso, il contratto parla di un ulteriore addebito di 15€

I vantaggi di questa modalità di disdetta sono evidenti: non si è vincolati al rispetto di una scadenza precisa, potendo scegliere autonomamente quanto terminare il contratto; a ciò, però, corrisponde il pagamento del prezzo predetto.

Per dar seguito alla disdetta immediata, dovete scaricare, stampare e compilare il modulo per la disdetta immediata, ed inviarlo all'indirizzo:

Tele2 Italia S.p.A., Casella Postale 1022, 88046 S. Pietro Lametino (CZ)

4. Disdetta da offerte ULL

E' possibile poi che, essendo la vostra zona coperta da rete proprietaria Tele2 (chiamata ULL, cioè *unbundling local loop*, «accesso disaggregato alla rete locale», tecnicamente), abbiate deciso di abbandonare completamente Telecom Italia e passare, per ADSL e anche per la

telefonia, all'operatore concorrente (in questo caso Tele2).

Siete in questa condizione (grossomodo) quando non pagate più il canone Telecom e vi arriva un'unica bolletta, mittente Tele2, in cui è fatturato sia il traffico voce che quello Internet.

Affrontiamo la questione per gradi, perché la faccenda potrebbe diventare complessa:

- Siete insoddisfatti della fonìa o del servizio ADSL, ma il restante vi va alla grande: *non potete fare niente se non dare disdetta e cambiare operatore*. Tele2, infatti, non fornisce, sulle proprie linee (ULL), servizi Internet o voce di altri operatori, ma solo i suoi. Insomma: se siete inULL, o vi tenete ADSL e telefono Tele2, oppure lo abbandonate del tutto.
- Siete insoddisfatti di ADSL e fonìa: bisogna passare ad altro operatore, oppure rientrare in Telecom Italia.

Per il **rientro in Telecom Italia**, mantenendo il proprio numero telefonico, è bene parlare dei lati negativi: costi e tempi d'attesa. Quanto ai primi, il distacco da linee Tele2 è identico a quello della sola disdetta ADSL: nel caso in cui avvenga una disdetta a scadenza naturale, nulla sarà dovuto al gestore; in caso di disdetta immediata, invece, dovete **60€** Inoltre, quale che sia il tipo di disdetta effettuata con Tele2 (naturale o immediata) dovete a Telecom Italia **96€** per le spese di attivazione della linea telefonica, che verranno addebitate nella prima bolletta utile. Quanto ai secondi, probabilmente la fonìa verrà passata dall'operatore uscente (Tele2) all'entrante (Telecom Italia) in un lasso di tempo ragionevolmente breve, *forse anche senza interruzione* (ma io non ci conterei moltissimo); questo perché la telefonìa vocale è, legalmente parlando, un *servizio universale*, il che implica tutta una serie di tutele a garanzia della continuità del servizio non indifferenti.

Diverso è il discorso dell'ADSL, che in questo genere di passaggi potrebbe importare un tempo di *black-out* non indifferente: è possibile che passino anche un paio di mesi, se si ha poca fortuna.

Chiariti i lati negativi, passiamo alla procedura:

4.1. Invio della disdetta a Tele2

Stampate, compilate ed inviate il modulo per la disdetta a scadenza naturale oppure quello a scadenza immediata, se del caso aiutandovi con la guida alla compilazione della raccomandata di cui al par. 6 (per chi volesse conoscere la data di attivazione del proprio abbonamento, su suggerimento di pennydata, può controllare su questa pagina).

4.2 Comunicazione a Telecom Italia della volontà di rientro

Una volta che vi sarà stata restituita la ricevuta di ritorno (per approfondimenti, v. par. 6), dovete inviare un fax a Telecom in cui esprimete la volontà di rientrare.

Il motivo per cui vi consiglio di aspettare la ricevuta di ritorno della raccomandata di disdetta che avrete inviato a Tele2 è che dovete inviargliene una copia via fax, che attesti che effettivamente avete iniziato l'*iter* di disdetta; un segnale burocratico, diciamo.

Il fax che dovrete inviare al numero **803 308 374** consta di quattro parti:

1. Una comunicazione introduttiva, con la quale si mette al corrente Telecom Italia del fatto che avete dato disdetta da Tele2 e che volete rientrare in Telecom con la vostra utenza telefonica, ed eventualmente anche con l'ADSL;
2. copia della comunicazione di disdetta che avete inviato a Tele2 (quindi, *prima di inviarla a Tele2*, fatevene una fotocopia);
3. copia della ricevuta di ritorno attestante l'avvenuta ricezione, da parte di Tele2, della raccomandata di disdetta;
4. fotocopia fronte/retro del documento d'identità del titolare della linea telefonica.

Stampate e compilate la [comunicazione introduttiva](#), avendo cura di notare come il mio modulo richieda, contestualmente alla richiesta di trasferimento della telefonia, anche l'attivazione di un'ADSL *flat*, nella velocità da voi desiderata (*da aggiungere a mano*). In caso non vogliate più l'ADSL con Telecom Italia ma solo la fonia (perché volete attivarla con un altro operatore o perché non vi interessa più), compilate [quest'altro modulo](#), con cui richiedete soltanto il rientro dell'utenza telefonica.

Bisogna sempre accertarsi telefonando a Tele2 (1922) e Telecom Italia (187) che le comunicazioni siano state ricevute, e che tutto fili liscio.

5. Restituzione del modem in comodato

Molte offerte di questo gestore, come di altri, prevedono la fornitura, in comodato d'uso oneroso, di un'apparecchiatura (modem o router) strumentale alla connessione ad Internet. Avverso un corrispettivo mensile, l'apparecchiatura viene fornita al cliente pur *rimanendo di proprietà dell'operatore*. E' perciò necessario, in caso di disdetta dell'abbonamento ADSL, renderlo al legittimo proprietario (Tele2, non voi).

Contrariamente ad altri operatori, Tele2 non specifica un indirizzo al quale spedire il modem in comodato, ma specifica un numero telefonico da chiamare per avere informazioni a riguardo. Il numero è **848 99 1022** (al costo di una chiamata urbana).

Io ho chiamato per voi e, dopo qualche resistenza dettata dal fatto che io non sono cliente, m'è stato detto che verrà concordato un ritiro a domicilio con corriere espresso, senza costi per il cliente.

Francamente, che tutto questo sia detto a voce anziché scritto in un contratto mi disturba un po', ma non è questo il posto adatto per polemizzare.

6. Compilare la raccomandata A/R con avviso di ricevimento

Siamo arrivati al punto in cui, con uno dei due moduli stampati e compilati in mano, dobbiamo inviarlo all'indirizzo specificato sopra. Oltre a quanto sto per dirvi, dovete *comunque scrivere* destinatario (sul retro) e mittente (fronte, sulla linguetta) nella busta e *allegare una fotocopia di un documento d'identità fronte-retro*.

Anche a costo di sembrare pedante od ovvio, pubblico le scansioni dei vari documenti necessari all'invio della raccomandata. Meglio un'informazione inutile che una carenza d'informazione 😊

6.1. Accettazione raccomandata



A questo foglio, che avrete cura di compilare come nell'esempio, troverete attaccata una ricevuta/copia carbone; non staccatela, ve la renderà l'impiegato postale. Mi raccomando, particolare attenzione alla "X" sulla casellina "A.R." (molti la dimenticano).

Con il numero che trovate appena sotto il codice a barre è possibile effettuare il [tracciamento in linea](#) della raccomandata. Inseritelo senza il trattino ed inserite anche la data d'invio; tenete però presente che l'informazione non sarà disponibile prima di circa 48 ore.

6.2. Ricevuta accettazione raccomandata

Posteitaliane

Mod.22 - R.Cod. 008150 - Ed. 10/01

Accettazione **RACCOMANDATA** RICEVUTA

È vietato introdurre denaro e valori nelle raccomandate. Poste Italiane SpA non ne risponde

Si prega di compilare a cura del mittente a macchina o in stampatello

DESTINATARIO	VIA / PIAZZA		N° CIV.
	C.A.P.	COMUNE	
MITTENTE	VIA / PIAZZA		N° CIV.
	C.A.P.	COMUNE	
SERVIZI ACCESSORI RICHIESTI		Tasse	
Confrasognare la cassetta interessata		<input type="checkbox"/> Via aerea	<input type="checkbox"/> A.R.
		<input type="checkbox"/> Assegno €	Un cifra

**Copia carbone
del foglio
precedente**

Questa ricevuta attesta l'effettivo invio della raccomandata, ed ha inoltre il numero della stessa, univoco per ogni raccomandata. Dà la prova che avete effettivamente inviato la raccomandata, ma non è sufficiente a dimostrare né l'avvenuta ricezione, né tantomeno il contenuto della missiva. Però, se sorgessero problemi circa il controverso/mancato ricevimento della raccomandata da parte di Tele2 questa ricevuta attesterà l'avvenuta spedizione.

6.3. Avviso di ricevimento — fronte



Inserite i vostri dati, affinché il postino sappia a chi deve consegnare l'avviso di ricevimento firmato da Tele2 (che attesta l'avvenuta ricezione ed ha perciò valore legale per i termini di scadenza, messa in mora, diffida, ecc.).

Non è finita: giratelo per compilare...

6.4. Avviso di ricevimento — retro

Avviso di ricevimento

Raccomandata Pacco
 Assicurata Euro _____

Numero _____

Data di spedizione _____ Dall'ufficio postale di _____

Destinatario: **Tele2 Italia S.p.A.**
Via **Casella postale 1022**
C.A.P. **88046** Locana **s. Pietro Lametino (CZ)**

Firma per esteso del ricevente (Nome e Cognome) _____ Data _____ Firma dell'incaricato alla distribuzione _____ Bollo dell'ufficio di distribuzione _____

Consegna effettuata al servizio dell'Ufficio postale di **Locana**
presso **Locana** a un unico destinatario
e' retrocessione rispettata

7. Telefonate, telefonate, telefonate!

Dopo qualche giorno dall'invio della raccomandata, una volta confermato che essa è stata ricevuta da Tele2 attraverso la funzione di tracciamento sul sito delle Poste di cui ho dato gli estremi sopra, è bene effettuare una telefonata all'assistenza clienti (848 99 1022) e accertarsi che la raccomandata è stata effettivamente ricevuta e che la pratica di disdetta sia stata messa in moto correttamente.

Mi raccomando di protestare, ed eventualmente chiedere consiglio qui sotto con i commenti, laddove insorgessero difficoltà di qualunque tipo. Disdire è un vostro diritto, non negoziabile né differibile da parte dell'azienda.

8. Cose da fare *prima* di richiedere l'ADSL ad un nuovo gestore

Solo se la vostra disdetta è motivata dal cambiare operatore, si deve affrontare un tema che vedo essere molto controverso: tempistiche di richiesta dell'attivazione ADSL al nuovo operatore scelto.

Il vero punto nodale è l'avvenuta liberazione della portante da parte di Tele2: dal momento che su una singola utenza telefonica si può attivare una sola ADSL alla volta, fintantoché Tele2 non abbia liberato quell'unico canale trasmisivo, nessun nuovo operatore potrà attivarci la propria. Inoltre, avviare l'*iter* di attivazione con il nuovo operatore quando la portante è ancora occupata potrebbe generare ritardi, anche consistenti, all'attivazione della nuova ADSL.

Due sono i modi per la verifica attraverso la spia dell'allineamento della portante del vostro modem, e una telefonata al numero verde automatizzato di verifica consistenza ADSL.

1. Quanto al modem, tutti hanno una spia, fra le altre, che segnala la presenza di segnale ADSL: alcuni hanno scritto «Line»; altri, «ADSL», e così via. Generalmente, se la luce è fissa, c'è portante; se lampeggia o è assente, non c'è. Dico «generalmente» perché gli apparecchi in commercio sono moltissimi e non posso conoscerli tutti. Per scrupolo, controllate il vostro manuale e/o il sito del produttore;
2. quanto al numero di verifica consistenza ADSL, dovete chiamare — **rigorosamente dall'utenza su cui è attiva l'ADSL** — il numero verde automatizzato **800 57 87 22**, che vi dirà se c'è un'ADSL attiva oppure no. Ponete attenzione alla data di riferimento della rilevazione: generalmente, il controllo automatico sulla vostra linea è fatto quotidianamente, ma ci sono dei casi in cui il sistema si riferisce a rilevazioni vecchie, anche di una settimana! Ascoltate tutto il messaggio, e vi dirà anche la data. E' semplice, non preoccupatevi.

Sarebbe preferibile che, prima di richiedere la nuova ADSL, **entrambi** i sistemi diano verifica negativa alla presenza di portante; ad ogni modo, tenete presente che **gli operatori hanno**, dalla ricezione della raccomandata di disdetta, **trenta giorni solari per liberare la portante**, e generalmente li usano tutti. Per cui, se vedete che il vostro modem non si collega più dopo cinque/dieci giorni, generalmente hanno solo *iniziato* la procedura di distacco, ma non è ancora finita.