

28 maggio 2008 0:00

Telecom, cambio di gestore

Salve a tutti.

Spero di porre una domanda pertinente ed utile anche agli altri.

A fine Ottobre dello scorso anno decisi di passare da Fastweb a Telecom Italia, per via di una offerta ricevuta telefonicamente. L'operatore mi assicurò che il passaggio sarebbe stato celere e che non vi sarebbero state più di 24-48 ore di sospensione dei servizi internet, che usiamo in casa per lavoro.

Un giorno si presenta il tecnico Telecom che rimuove l'hag di Fastweb ed installa una borchia ISDN che però non avevamo richiesto, ma che - a detta sua - doveva essere montata per ripristinare la tipologia di impianto presente quando lasciammo Telecom. E che per ottenere il tipo di linea richiesta avremmo poi dovuto fare domanda di trasformazioni in rete normale prima e di attivazione ADSL poi. Ci informammo e questo richiedeva più di un mese e, quindi, l'impossibilità di accedere alla rete (essendo sprovvisti di un modem isdn).

Allora inviai un fax nel quale chiedevo la cessazione del rapporto contrattuale appena instauratosi. Questa richiesta è stata inoltrata appena quattro giorni dopo l'attivazione e, quindi, entro il termine stabilito dalla legge per non pagare la penale. Telecom stessa, in pochi giorni, ci inviava una lettera di conferma della cessazione. Ma, materialmente faceva trascorrere più di un mese (come tempo tecnico) prima che, a fine Novembre, Fastweb potesse ripristinare la nostra linea (anche cambiando numerazione per accelerare i tempi). Ora, io mi aspettavo di pagare solo il consumo da fine Ottobre a fine Novembre, più la quota-parte di canone relativa a questo periodo. Invece mi ritrovo con una fattura di 270 euro che include: canone di Novembre, Dicembre, Gennaio e Febbraio (addirittura); costi di attivazione (nonostante non siano stati rispettati i termini del contratto), penale per cessazione (nonostante la celerità con cui ho chiesto di recedere: entro gli otto giorni lavorativi stabiliti, se non erro, dal decreto Bersani); e infine il dovuto consumo. Dapprima non ho pagato, ma poi al 187 mi hanno garantito che avrebbero rimborsato tutte le spese non dovute (ritenute tali dagli operatori stessi del 187). Così, fidandomi, ho pagato e.....sono spariti tutti. Ai fax che inoltrai al 187 non risponde più nessuno, neppure per spiegarmi il perchè dovrei pagare quanto loro stessi mi avevano garantito che non avrei dovuto pagare. Potreste darmi qualche suggerimento? Ma possibile che debbano tenersi i soldi del canone di DIC, GEN e FEB anche se dal 27 Novembre abbiamo in casa la linea Fastweb? Possibile che debbano farci pagare una penale nonostante il recesso immediato? E l'attivazione di un servizio differente da quello richiesto? Io sono disposta a non essere rimborsata neppure di un centesimo, se Telecom aveva ragione nel pretendere quella somma, ma possibile che non debba essere neppure degnata di una spiegazione? Di un chiarimento? al 187 promettono solo che "saremo contattati"....ma poi...solo il silenzio!

Grazie a tutti!

Marienza, da Foggia (FG)

Risposta:

noi crediamo che lei abbia ragione e che Telecom ha solo confermato essere un'azienda arrogante e delinquente (la storia della Isdn ha dell'incredibile e avrebbe dovuto muoversi prima... ma non e' mai troppo tardi). Le consigliamo di pretendere il rimborso di tutto a partire da quando ha fatto la disdetta e le hanno illecitamente montato la Isdn, con l'aggiunta (monetizzata) dei danni avuti per loro inadempienza. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)