

1 aprile 2011 0:00

Accredito costi di attivazione

Salve. Ho attivato una linea adsl con Fastweb nel periodo dove c'era l'attivazione gratuita e l'adsl a metà prezzo per 6 mesi se la richiesta di attivazione era fatta online. Durante la procedura online mi veniva richiesto il numero di telefono della mia abitazione o l'indirizzo per verificare la copertura. Ho provveduto a inserire l'indirizzo perché sprovvisto di una linea telefonica. Una volta inserita la via il sistema rispondeva dicendomi che era impossibile verificare la copertura, e se inserivo un mio recapito telefonico sarei stato contattato da un loro operatore. Inserisco il mio numero di cellulare e dopo alcuni giorni vengo contattato. L'operatore mi conferma che era possibile attivare la loro adsl e che se volevo potevo inoltrare la richiesta lui stesso. Prima di dare l'ok ho chiesto se l'attivazione era gratuita anche se la richiesta la effettuava lui e se c'erano eventuali costi in caso avessi voluto recedere il contratto. L'operatore mi conferma che l'attivazione era assolutamente gratuita in quanto la richiesta cmq era stata fatta online e che in qualunque momento avrei potuto disdire il contratto senza spese. Il problema è nato quando controllando la bolletta mi sono accorto che mi venivano accreditati i costi di attivazione. Quindi contatto il servizio clienti e mi confermano che ho soltanto l'adsl a metà prezzo per 6 mesi ma il costo di attivazione lo devo pagare perché a loro risulta che l'attivazione l'ho effettuata tramite telefono. Alle mie proteste l'operatore mi invitava ad inviare un fax all'ufficio reclami. Dopo quasi un mese non ricevo nessun contatto quindi faccio un'altra segnalazione al servizio clienti. Vengo contattato da una loro operatrice che controllerà la mia segnalazione richiamandomi probabilmente entro 48 ore e che il fax a loro non è arrivato (cosa strana visto che l'apparecchio mi ha confermato l'effettivo invio). Dopo un altro mese ricontatto il servizio clienti, e una loro operatrice al contrario dell'altra mi dice che ci vogliono parecchi giorni e che devo solo attendere le loro verifiche e che sarò ricontattato appena concluse. Intanto la prima bolletta è arrivata e la seconda sta per arrivare e anche questa con i costi di attivazione accreditati. Spero di essere stato chiaro nella spiegazione. Aspetto un vostro consiglio visto che il tempo passa e questi non riescono a risolvere nulla. cordiali saluti
Alessio, da Somma Lombardo (VA)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

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

nella quale specifica l'accaduto, chiarisce i motivi della telefonata, le rassicurazioni dell'operatore e ribadisce che ha attivato la linea solo per l'offerta online. Chieda lo storno della fattura.

Per il prosieguo, legga qui:

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

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

Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.

<http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php>