

1 aprile 2011 0:00

Diritto di ripensamento sulla migrazione Fastweb/Tiscali

Buongiorno, ho un grosso problema... Nel mese di dicembre 2010 decido di cambiare operatore e passare da Fastweb a Tiscali, per risparmiare... Telefono a Tiscali, sottoscrivo un abbonamento telefono + ADSL (tutto al telefono, niente di cartaceo) e aspetto. Nel frattempo Fastweb mi chiama 2 volte per propormi una controfferta, ma rifiuto. Arriva gennaio e Tiscali mi chiama dicendomi che l'effettiva attivazione è slittata a febbraio per motivi di centralina, mi chiedono se voglio attivare il Voip per avere subito i servizi ma rifiuto e decido di aspettare. Nel frattempo continuo ad usufruire e pagare i servizi di Fastweb. Arriva febbraio e mi richiama Tiscali dicendomi che di nuovo il tutto deve slittare ad aprile sempre per problemi di centralina.

Lunedì della settimana scorsa (il 21 marzo) mi chiama Fastweb e mi fa una nuova controfferta, io accetto e martedì 22 marzo alle ore 10.14 invio una raccomandata a Tiscali comunicandogli la mutata volontà per colpa dei loro ritardi, gliela invio anche via fax, e mando contestualmente il fax a Fastweb.

Nel pomeriggio del 22 marzo mi arriva un sms di Tiscali, testualmente: "Servizio Clienti Tiscali: abbiamo ricevuto la sua comunicazione e provveduto ad inoltrarla al settore competente. Grazie" Io penso che tutto è risolto... Invece ieri, 29 marzo, mi ritrovo che Fastweb ha interrotto la linea (niente più telefono né internet) perché Tiscali ha portato avanti la richiesta di migrazione. Quindi dal 30 marzo io sono cliente di Tiscali. A quel punto inizia il "calvario", ben 10 telefonate a Tiscali (le ho tutte segnate, inclusi i codici degli operatori, costi e durate), le prime 9 a vuoto, attese di 25 minuti o addirittura operatori che mi attaccano il telefono in faccia. Alla decima telefonata, l'unica che mi ha risposto, mi ha detto che devo attendere che oggi mi chiami un impiegato dell'ufficio competente per parlarne e studiare la situazione.

Il grosso problema è che Fastweb chiede € 55 per la disattivazione dei servizi, più la restituzione del router con conseguente perdita di tempo perché devo riportarlo io, più la disattivazione dei servizi Tiscali di € 85 (leggo sul sito) che avevo già rifiutato, più la spesa dal cellulare per le varie telefonate (sui € 10, e io i soldi non li vado a rubare), più tutta la perdita di tempo, oltretutto senza avere né telefono né internet per chissà quanto tempo.

Vi chiedo aiuto perché non so che fare, inizio intanto a inviare un fax a Tiscali con l'elenco degli operatori con cui NON ho parlato e tutto ciò che mi viene in mente, poi non saprei...

Sono nel torto? Dovevo ripensarci prima? Aiuto!!!! Grazie infinite.

Lucrezia, da Roma

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora, inviata a entrambi i gestori, nella quale spiega la situazione e formula le sue richieste:

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

Per il prosieguo, legga qui:

http://sostonline.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>