

19 maggio 2012 0:00

Migrazione da Telecom a Fastweb

In data 13/04/2012 ho sottoscritto, presso la mia abitazione, una proposta di abbonamento con FASTWEB (migrazione da TELECOM) con mantenimento dell'attuale numero telefonico, sottoscrivendo la clausola di "number portability" sulla relativa lettera di recesso. Al momento della sottoscrizione mi veniva assicurato che non ci sarebbero state interruzioni nel servizio relativamente alla telefonia fissa, mentre per l'ADSL ci sarebbero stati massimo 4 giorni di interruzione. Nell'ultima decade di aprile sono stata contattata telefonicamente da Fastweb; su richiesta ho comunicato il codice segreto Telecom confermando le mie generalità. Loro mi informavano che sarei stata contattata da un tecnico per le successive incombenze.

Il giorno 2 maggio sono stata contattata da un tecnico Telecom che, recatosi a casa mia verso le ore 13,15 circa, mi informava che non era praticabile l'infilaggio di una seconda linea telefonica a causa di ostruzioni nella tubazione esterna e, pertanto, per poter procedere dovevo scrivere e consegnargli una richiesta di installazione sulla prima linea per i predetti motivi. Il tecnico Telecom mi informava che avrebbe provveduto ad operare sulla locale centrale per distaccare la mia utenza da Telecom per passarla a Fastweb. Infatti dopo pochi minuti mi richiamava dalla centrale chiedendomi di verificare sul modem se si era spenta la spia "internet" e se la spia della linea telefonica era divenuta rossa. Dopo la mia conferma mi disse che aveva completato tutto, che sarei stato richiamato da un tecnico Fastweb per la riattivazione, che tutto avveniva in automatico e non era necessario avvisare Fastweb e che, al massimo c'era da aspettare due o tre giorni.

Ormai da 17 giorni sono senza telefono e ADSL, il servizio clienti di Fastweb prima mi ha comunicato che il ritardo era collegato alla mia richiesta di nuova numerazione e, quando ho fatto notare che ciò era falso, ha continuato a ripetermi sempre la cantilena che stanno sollecitando ma non sanno dirmi quando riavrò il servizio. Ieri, al telefono, mi hanno detto che Telecom consente ancora il passaggio della mia linea a Fastweb, nonostante i ripetuti solleciti. Dopo tale informazione mio marito ha contattato telefonicamente il 187 e si è sentito dire che la nostra linea "Alice Casa" era ancora attiva e non risultava nulla relativamente alla richiesta di migrazione.

Vi prego cortesemente di consigliarmi sul cosa fare perché temo di restare ancora a lungo senza telefono, sono certa che la Telecom pretenderà il pagamento del canone di Maggio e successivi, cosa che non intendo fare dato che dalle ore 14,00 circa del 2 maggio non mi viene fornito alcun servizio, e Fastweb è quantomeno inadempiente, tenuto conto delle promesse fatte; peraltro ho chiesto che mi fossero applicate le condizioni della promozione attualmente in corso, tenuto conto che il servizio non era ancora attivo, e non mi hanno risposto nemmeno su questo.

Maria Teresa, da Adelfia (BA)

Risposta:

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

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php formulando le richieste a Telecom e Fastweb. Per il prosieguo, legga qui:

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