

18 agosto 2012 0:00

Fastweb, uscire dal vortice

Buon giorno,

grazie per il precedente intervento. la mia situazione è abbastanza complessa. il 25-2-2012 sono passato da wind a fastweb con richiesta di portabilità del numero che non è stato fatto (hanno tirato avanti la storia per diverse settimane con scuse assurde ma mi hanno attivato un numero temporaneo...). dopo diversi diverbi telefonici con fastweb mi dissero che per un loro problema interno non era possibile richiedere la portabilità del numero. mi dissero che era più facile chiudere il contratto attivo, richiedere un nuovo contratto così da fare una richiesta a wind della portabilità, ho fatto presente all'operatore del call center che tutte le spese di chiusura dovevano essere a loro carico e mi hanno confermato che sarebbe stato così. il 14 maggio mi hanno attivato il nuovo contratto, richiesto la portabilità del numero (finalmente) ma un giorno, senza che mi sia arrivata la fattura a casa mi hanno sottratto dal conto 94,60€. telefonando al numero fastweb dedicato alla disdetta contratti mi è stato detto che faceva riferimento al primo contratto stipulato con loro, con consumi dal 15-05-2012 al 14-07-2012, anche se in quel periodo era già attivo il nuovo contratto. così ho prontamente bloccato il pagamento in banca. stranamente dopo alcuni giorni mi è arrivata la fattura a casa (di cui tra le varie voci ce ne una con titolo: "importo una tantum" di 40,20€). ora, oltre a bloccare il pagamento della bolletta cosa devo fare? girando in internet ho visto che i vari iter burocratici sono molto elaborati e complessi. sono molto confuso e disorientato. Sicuramente vorranno altri soldi che non ho e non voglio dare. sono passato a fastweb per una questione di risparmio ma poi mi sono trovato a pagare un conto salatissimo; ora non posso permettermi un avvocato in quanto mono reddito e cassaintegrato. come mi devo comportare per far finire questo strazio? non ne posso più! per favore aiutatemi!

Grazie di tutto, attendo con ansia un vostro cenno di riscontro in merito. Buon lavoro

Franco, da Torino (TO)

Risposta:

non c'è bisogno di avvocato, e le procedure sono piuttosto semplici.

Questo cioè che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.