

22 luglio 2013 0:00

## truffa home pack

salve, alla fine di aprile richiedo un'attivazione online di home-pack (sky-fastweb) in promozione a 39 euro al mese, dopo un centinaio di contatti dai vari call-center, mi inviano un tecnico sky per l'installazione ed il 4 maggio 2013 mi attivano sky, aspetto una settimana e sempre dal call-center chiedo quando attiveranno la parte fastweb del contratto, mi rimandano di settimana in settimana, finché il 25 giugno 2013 mi attivano la parte fastweb: tutto a posto direte voi, ma iscrivendomi alle varie area clienti mi accorgo dopo un paio di settimane che qualcosa non quadra perché sul sito sky mi arriva una fattura home-pack mentre nel sito fastweb me ne arriva un'altra anche piuttosto salata, di conseguenza contatto i call-center home pack per avere delle spiegazioni, e dopo varie telefonate (anche a pagamento) senza risposte esaustive, trovo finalmente un operatore che si interessa del mio caso e scopro che non risulti un cliente home-pack per via di due annullamenti di pratiche ma di due contratti separati uno sky e uno fastweb e che non si trova il motivo di questi errori (presume di errore nei dati) allorché faccio notare che io ho già pagato una bolletta home-pack quindi come faccio a non essere cliente home-pack? Alla mia domanda l'operatore si rivolge ad un responsabile(?) e mi risponde che sono cliente home pack ma solo per la parte sky mentre fastweb ha attivato un contratto a prezzo pieno (supersurf), e chiedo: ma io, in tutto questo c..... che avete fatto voi cosa centro? Ed ora come sistemare la faccenda? mi rispondono che non si può fare niente, che non possono commutare questi 2 contratti in home-pack, perché ne risultano 2 annullati e che l'unica via d'uscita sarebbe fare disdetta per poi sperare di essere ricontattata e trovare un compromesso per avere degli sconti, ma questo non è detto che avvenga e di conseguenza pagare gli onerosi costi di disattivazione e con la preclusione di non venire più ammesso all'attivazione di una home-pack e di restare senza telefono e adsl perché non disdico per passaggio ad un altro operatore. Faccio notare che non sono mai stata avvisata di annullamenti di contratto né tanto meno di altre attivazioni (cosa che loro hanno fatto arbitrariamente) e che non voglio pagare le conseguenze di errori (?) altrui. Cosa devo fare? aiutatemi non voglio pagare cose che non ho richiesto, può servire una disdetta per inadempienza contrattuale? Vi prego di aiutarmi ad uscire da questa ingarbugliata matassa, mi scuso per la punteggiatura e allego i file delle fatture arrivate, ella speranza di aver illustrato a sufficienza il mio problema (non ho messo altre cose se no non mi bastavano i caratteri) un saluto  
Alfio, da Misterbianco (CA)

### Risposta:

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](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](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.