

21 maggio 2014 0:00

## **migrazione da fastweb a telecom - problematica di fastweb che non mi lascia chiudere**

verso la metà di marzo vengo contattata dal commerciale telecom che mi propone una valida offerta per la linea fissa + adsl, meno costosa rispetto al mio abbonamento fastweb quindi dopo essermi presa un po' di tempo per riflettere accetto la proposta di telecom e il 26 marzo 2014 ho richiesto il rientro in Telecom da Fastweb comunicando all'operatore telefonico il codice di migrazione presente in fattura.

Giorni dopo un tecnico intervenuto per conto di Telecom passa un nuovo cavo telefonico dove, a migrazione effettuata, avrei dovuto collegare le loro apparecchiature. Dal giorno 18 Aprile 2014 migro definitivamente in Telecom sia per la linea fissa sia per la linea internet (contratto firmato, tutto in regola) e inizio a navigare e chiamare con questo nuovo gestore! Con grande stupore a distanza di un mese, quando ritenevo di aver ormai chiuso ogni rapporto con Fastweb, ricevo delle mail da fastweb che mi conferma l'avvenuta modifica del mio abbonamento (???). Chiamo il call center Fastweb e ricevo la seguente risposta: "la sua linea adsl è ancora attiva in fastweb poiché telecom ha richiesto la migrazione solo per la linea voce" IMPOSSIBILE DATO CHE DAL 18 APRILE NAVIGO E PARLO CON TELECOM E HO UN CONTRATTO CHE PARLA DI LINEA FISSA E INTERNET! in più mi viene detto che Fastweb mi ha associato un nuovo numero e che per quello dovrò fare disdetta o continueranno a arrivarci fatture! Discuto con l'operatore ma questo, pur dandomi ragione, mi ribadisce che l'unica soluzione è fare una raccomandata a/r con richiesta di disdetta.

Chiamo allora Telecom, mi dicono che per loro è tutto in regola e che non è stato commesso alcun errore, adsl e linea fissa sono sotto Telecom e in effetti dal 18 Aprile anche per me era tutto in regola.

Richiamo Fastweb ma la storia è sempre la stessa, vogliono la disdetta tramite raccomandata a/r. Questo però vuol dire che invece di pagare costi di disattivazione per 51,55€ (migrazione) dovrei pagarne 95.11€ (cessazione) ed in più l'abbonamento, invece che fino al 18/04, fino alla disdetta della linea (da 60 a 90 gg)! Decido di mandare una raccomandata a/r a Fastweb anticipata via fax in cui preciso che dal 18 Aprile sono migrata in Telecom sia per la linea fissa sia per adsl e che pertanto non avrei accettato alcun addebito riferito al periodo successivo ma non ricevo nessuna risposta. Oggi 16 Maggio richiamo il call center fastweb e mi viene nuovamente confermato che per loro la mia linea (il nuovo numero assegnato, per me sconosciuto, su cui si appoggia la linea adsl) è ancora attiva e che se non mando una raccomandata di disdetta continueranno a arrivarci addebiti. Non so più che fare, aiutatemi voi, questa è una truffa a tutti gli effetti. Nel frattempo ho bloccato in banca l'addebito diretto di fastweb ma non credo che questa sia la strada giusta. grazie per l'attenzione  
Alice, da Livorno (LI)

### **Risposta:**

si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

[http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

intimando a Fastweb la definitiva rinuncia ad esigere pagamenti di fatture indebite perche' riferite a servizi mai richiesti e del tutto inutili (come attesta la migrazione dei servizi voce e adsl ad altro operatore). In caso di inadempienza lei chiederà anche i danni e ricorrerà al CORECOM.

Faccia anche una denuncia alla Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni:

<http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=200>