

6 maggio 2016 0:00

Migrazione da Fastweb a Telecom

Buongiorno,

sono stato cliente Fastweb dal 2008. In data 11/02/2016 aderisco all'offerta "Tim Smart" di Telecom tramite Call center fornendo il numero di migrazione fornitomi da Fastweb.

Il 24/02/2016 ricevo a casa il tecnico Telecom che mi tira un nuovo doppino in casa, la sera dello stesso giorno smetto di ricevere la linea Fastweb nonostante il tecnico mi avesse dato tempistiche diverse. Nella mia ingenuità, spero che la procedura sia stata più veloce del solito e dopo aver contattato Telecom diverse volte, ognuna mi viene comunicata una data di attivazione mai rispettata (rimandavano ogni volta a causa di "problemi" mai spiegati) finchè passato anche il 12/3 (termine di legge) e dopo aver finalmente parlato con un tecnico del call center il quale mi dice che provvederà personalmente a farmi attivare la linea, vedo dal mio router che ricevo finalmente una portante Adsl anche se non riesco a navigare. Preciso che nel frattempo non ho segnalato a Fastweb il fatto di non aver più avuto linea in quanto il loro call center è sempre stato così inefficiente che ho preferito lasciare stare. In seguito ricevo due mail di Fastweb che mi comunicano la variazione del codice di migrazione, traspare il disordine in quanto in una compare un nuovo numero di telefono, nell'altra il nuovo ed il mio numero d'origine... Contatto il call center Fastweb per segnalare l'anomalia e in modo molto scortese l'operatore mi comunica che sono ancora loro cliente, che Telecom ha chiesto solo una NPP e che se voglio chiudere il contratto con loro devo inviare raccomandata a/r di disdetta (con i conseguenti differenti costi di disattivazione), che sono consapevole di non dover inviare, anche perchè nel frattempo Telecom di fatto nonostante riceva una portante non mi considera ancora suo cliente. Ovviamente Telecom nega ciò.

L'attivazione Telecom avviene (con ritardo) in data 29/3/2016 ma i giorni scorsi ho ricevuto una nuova fattura di Fastweb (ancora legata al numero che ora è telecom) che mi ha addebitato altri 2 mesi (oltre ad un mese già anticipato nella fattura precedente e non usufruito) e la fattura telecom oltre alla parte Tim smart comprende anche un "tutto voce" dal 24 febbraio al 28 marzo periodo durante il quale per loro non ero ancora cliente (il cc dice che per loro è da pagare).

Ora non so come muovermi in quanto dovrei:

- Far chiudere a Fastweb la mia utenza (oltretutto col solito problema dei costi di disattivazione, che mi risulta non siano dovuti) ed avere il rimborso delle fatture pagate in anticipo
- Ricevere da Telecom lo storno della parte "tutto voce" dalla prima fattura perchè mai usufruito ed il rimborso del ritardo di attivazione.

Come saprete via telefono non si risolve nulla, e non so se posso già bloccare il RID a Fastweb senza passare nel torto.

Vi richiedo assistenza per sapere come muovermi anche perchè visti i disagi subiti ed il tempo perso se mi spettano vorrei richiedere dei danni.

Attendo vostre, grazie.

cordialmente.

Lorenzo, da Missaglia (LC)

Risposta:

ad ognuno dei due gestori deve chiedere il dovuto tramite una messa in mora (disdica il rid di Fastweb, perche' aprendo una contestazione ufficiale, gli importi in gioco vengono automaticamente sospesi in attesa della soluzione definitiva... e la tentazione fa il gestore ladro...):

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

Per il prosieguo, legga qui:

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