

27 giugno 2016 0:00

Migrazione a nuovo operatore, doppia bolletta

Buongiorno,

a Febbraio 2016 ho effettuato il passaggio da Fastweb (solo ADSL senza numero telefonico) a Telecom per quanto riguarda la linea ADSL. Oggi, controllando il mio conto corrente, mi sono accorto che Fastweb mi ha addebitato le fatture da Febbraio a oggi. Ho chiamato Fastweb per chiedere informazioni e loro mi hanno detto di non aver mai ricevuto da Telecom la richiesta di migrazione.

Quando feci il passaggio da Fastweb a Telecom mi accorsi che non mi era stato richiesto il codice di migrazione e, a tal proposito, in data 11/02/2016 inviai

tramite il customer care Facebook il seguente messaggio a Telecom:

"Ciao, ieri sera ho fatto richiesta di servizio adsl (linea fissa), il mio codice ordine è *****.

Premettendo che attualmente ho Fastweb (senza numero telefonico) ho notato che non mi è stato chiesto il codice di migrazione durante la procedura online e vorrei chiedervi se è normale (pensavo fosse obbligatorio).

Vi invio per sicurezza il suddetto codice *****.

Grazie"

Al quale Telecom rispose dicendomi che era tutto regolare.

Per ulteriore sicurezza inviai un secondo messaggio sempre mezzo Facebook:

"Per ricapitolare:

- vorrei sapere se avete corretto l'errore sulla mia richiesta (a voi risulta erroneamente che sia stata inoltrata da negozio quando io ho effettuato la richiesta da internet e, come richiesto, vi ho inviato lo screenshot dell'ordine)
- vorrei sapere se è necessario che io invii al mio precedente operatore (fastweb) una raccomandata di disdetta del servizio oppure se è implicita col fatto che ho fatto richiesta di attivazione della vostra linea. Fatemi sapere qualcosa. Grazie....

"

al quale Telecom rispose

"

Ciao Matteo, da controlli effettuati, risulta in attivazione sulla linea ***** l'offerta Tim Smart per il giorno 25/02 dalle ore 14:00 alle 15:00. In caso di rientro in TIM è nostra cura cessare il rapporto con il precedente gestore.

Se dovessi riscontrare delle anomalie di fatturazione ti invitiamo a contattarci. Buona giornata da TIM!"

Sono abbastanza preoccupato perché mi ritrovo nella situazione che entrambi gli operatori si accusano vicendevolmente di una mancanza (Fastweb dice che Telecom non ha comunicato la migrazione e Telecom dice che loro hanno seguito correttamente la procedura e che fastweb ha sbagliato).

Attualmente a provare quello che dico ho solo le conversazioni Facebook con Telecom (delle quali ho effettuato degli screenshot per sicurezza).

Vorrei chiedervi come posso fare per sanare la situazione e se secondo voi è possibile richiedere un rimborso (a Fastweb oppure a Telecom) delle fatture emesse per servizi di cui io ovviamente non ho fruito. Ho pensato, intanto, di mandare una raccomandata AR di disdetta a Fastweb (giusto per evitare di continuare a pagare le loro fatture) e di mandare un messaggio a Telecom per capire se effettivamente si siano persi qualcosa...

Cos'altro potrei fare?

Grazie

Matteo, da Robecco Sul Naviglio (MI)

Risposta:

lei non deve disdire niente, perché c'è automatismo da parte di Telecom nei confronti di Fastweb quando fa la migrazione. Ma deve solo pretendere che la situazione si normalizzi e che quanto pagato in più le sia reso. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora da inviare a Telecom e Fastweb:

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