

20 agosto 2016 0:00

Homepack Sky e Fastweb

Salve. Sono cliente Sky da 7 anni e nell'aprile del 2015 ho aderito (malauguratamente) alla promozione Home Pack con Fastweb per i già clienti Sky.

Dal mese di agosto 2015 Fastweb ha prelevato regolarmente tramite RID il canone mensile di abbonamento senza però avermi MAI dato la linea e i servizi richiesti. I denari mi sono stati rimborsati mese per mese tramite assegno con causale "rimborso per importi non dovuti". Nel febbraio 2016 (dopo 11 mesi dalla sottoscrizione del contratto) era evidente che c'erano delle problematiche tecniche per cui ho chiesto che il contratto fosse annullato per inadempienza contrattuale. Il mese successivo per tutta risposta mi è stata inviata una fattura di 290,43 € comprensiva di 44,20 € di Sky (che ho pagato con bonifico scorporando l'importo dal totale) più le spese di recesso anticipato di Fastweb. Ovviamente non ho pagato per un servizio che non mi hanno mai dato e ho protestato con pec, email e telefonicamente. In maggio sono stato contattato dal servizio Home Pack che mi ha detto che stavano provvedendo ad un riallineamento delle fatture perchè anche a loro risultava non essere andato a buon fine il contratto. Mi hanno detto di NON pagare più nulla fino a che le fatture fossero state riposizionate correttamente nella contabilità di entrambi i partners e mi hanno garantito che sarei stato escluso da qualsiasi ciclo di sospensione del servizio Sky. Invece dal 15 di Giugno il servizio è stato sospeso. A nulla sono valse le mie mille richieste di poter pagare Sky separatamente perchè la fatturazione è unica, mi dicono, e qualsiasi cifra andrebbe a coprire la fattura scoperta (come pure il pagamento da me fatto con bonifico). La scorsa settimana ho ricontattato per la milionesima volta Fastweb e sono riuscito a sapere che sono state emesse tre note di credito a mio favore (mi hanno dato anche i numeri dei documenti e le relative fatture) e che per loro non risulta più a debito. Ho comunicato immediatamente la cosa a Sky chiedendo l'importo esatto da pagar loro ma mi hanno detto e continuano a dire che non hanno potere di visionare la contabilità di Fastweb, che hanno le mani legate e che finchè Fastweb non comunica direttamente l'emissione del credito non si può fare nulla aggiungendo che sono pratiche che hanno tempi lunghissimi. Dulcis in fundo mi arrivano quotidianamente tramite telefono, sms, posta e mail solleciti di pagamento e avvisi da parte di Sky che la mia pratica sarà passata a brevissimo ad un ufficio di recupero crediti con conseguente aggravio di spese aggiuntive se non provvedo immediatamente al pagamento dell'intero importo che ammonta a circa 335€. Ogni giorno chiamo per conoscere l'evolvere della situazione (con un'immane perdita di tempo) e ogni giorno mi sento ripetere le stesse cose. Non so più cosa fare per far valere i miei diritti. Avete un consiglio da darmi, cortesemente? Ringrazio e saluto.

Valeria, da Genova (GE)

Risposta:

il consiglio è smettere di tentare di risolvere con il call center e contattare il CORECOM regionale per fissare un incontro di conciliazione (obbligatoria in questo ambito prima dell'eventuale causa), magari inviando nel frattempo un'ultima raccomandata a/r o pec riassuntiva (schematica) riportando chiaramente richieste ed un termine per adempiere, con minaccia di adire, in difetto, le vie legali (messa in mora). Potrà anche anticipare la sua intenzione di chiedere il rimborso del danno quantificandolo magari in seguito, soggettivamente, da "contrattare" proprio in sede di conciliazione. Qui istruzioni sulle pratiche presso il CORECOM regionale:

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

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