

7 novembre 2016 0:00

Fastweb

Salve, vi scrissi tempo fa a proposito di problemi con l'operatore fastweb.

Nell'agosto 2015 sono stato convinto presso il centro commerciale porte di roma a sottoscrivere fastweb, con la garanzia che entro 6 mesi dalla data di sottoscrizione avrei avuto a casa il completo allaccio in fibra.

Fastweb non si è mai, e dico mai, premurata di contattarmi per farmi sapere lo stato della mia pratica.

Preso in carico da telecom la gestione del mio numero nulla è piu stato fatto. La linea è rimasta esattamente quella precedente, e pur pagando per un contratto a 100 mega ho sempre continuato a navigare a 5 mega.

Ho chiamato il loro centro assistenza e ho ottenuto solo la risposta "deve aspettare".

Ho fatto un fax dopo un anno per sollecitare la cosa dando un tempo di scadenza per ottemperare alle promesse fatte. Nulla.

Sotto vostro consiglio ho mandato loro una lettera di messa in mora, chiedendo anche un risarcimento di euro 180 a titolo di risarcimento.

Non ho ricevuto neanche una singola risposta.

Quindi scaduti i termini che ho dato loro ho chiesto la voltura ad altro operatore, che in neanche 15 giorni mi ha attivato una linea a 80 Mega!

Proprio ieri tornando a casa ho trovato una fattura in cui fastweb pretende euro 139.70 a titolo di risarcimento per la disdetta anticipata, piu il pagamento per la consegna di elenchi telefonici mai avvenuta.

Ho verificato sul mio account bancario online e ho visto che fastweb ha già prelevato la cifra in oggetto dal mio conto, mandando l'avviso con la fattura dopo il suddetto prelievo (per evitare che io potessi bloccare questa esazione).

In allegato trovate la copia della raccomandata inviata a fastweb.

Cosa devo fare?

Cosa mi consigliate?

Attendo una vostra cortese risposta.

Francesco, da Roma

Risposta:

deve respingere l'addebito per inadempienza contrattuale del gestore, confermando le sue richieste pregresse e aggiungendo il rimborso di quanto indebitamente prelevato dal suo conto. Questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r :

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

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.