

6 dicembre 2016 0:00

Mancata disdetta da parte della Tim verso la Fastweb

Salve scrivo qui per un consulto.

Circa un anno fa decido di passare da Fast web a Tim per una offerta conveniente che mi viene fatta attraverso un telefonata. Mentre ero al telefono con l'operatore Tim per sistemare il contratto è portare a fine l'offerta lui mi chiede il mio codice migrazione, spiegando che gli servirà per mandare la disdetta alla fast web, dicendomi che ci avrebbero pensato loro. Dopo un po tutto ok, mi attaccano la linea, internet ed è tutto apposto, finché un giorno non arriva una bolletta della fastweb. Chiamo allora il servizio clienti Tim per sapere cosa fosse successo e mi dicono che la migrazione non era stata fatta (dato che il numero era cambiato) e che avrei dovuto aprire un reclamo per sistemare la questione. Il reclamo non so che fine abbia fatto visto che di chiamate contenenti l'esito non ne ho mai ricevute. Il tempo passa, le bollette fastweb continuano ad arrivare ed io continuo ad aprire reclami senza alcuno scopo. Chiedo aiuto e consigli

Francesco, da Colavecchio (RI)

Risposta:

in presenza di una doppia fatturazione per un medesimo servizio, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione ad entrambi i gestori con raccomandata a/r chiedendo di sanare eventualmente anche i danni da parte del gestore responsabile:

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.