

22 gennaio 2017 0:00

## Servizio Homepack

Buonasera, sono cliente Sky da parecchio tempo. Tre anni fa mi sono trasferita a Castelfranco Veneto da Milano ed ho fatto richiesta di attivazione di una linea Fastweb attraverso il servizio Homepack di Sky. Quest'estate malauguratamente ho subito il furto del portafogli con all'interno la carta di credito. Ho fatto richiesta di una nuova carta e comunicato i nuovi dati al servizio clienti Homepack che mi ha assicurato sul buon esito della richiesta. Ho iniziato a ricevere lettere di sollecito da Fastweb per il mancato pagamento di bollette arretrate. Ho quindi chiamato subito il servizio clienti Homepack che mi ha assicurato dicendomi che i pagamenti erano regolari (a detta loro i solleciti Fastweb erano una truffa). A novembre Fastweb mi ha staccato la linea. Ho chiamato nuovamente il servizio clienti Homepack che mi ha detto che il servizio Homepack era stato disdetto (da chi non si sa). Mi hanno passato il servizio clienti Fastweb e, da una verifica delle bollette, ho scoperto di aver sempre pagato due bollette a prezzo pieno e di non aver mai usufruito del servizio Homepack. Su loro suggerimento ho pagato le bollette arretrate per avere subito il ripristino della linea e sono stata assicurata circa una chiamata di un commerciale Homepack per risolvere la cosa. Non solo non ho più sentito nessuno ma nella bolletta Fastweb successiva mi hanno addebitato i costi per il ripristino della linea. Da notare che ogni mese mi arriva la bolletta Homepack con addebitato solo il costo di Sky. Cosa mi consigliate di fare? Nonostante numerose chiamate e solleciti, i tre servizio clienti (Sky, Fastweb e Homepack) giocano a scarica barile rimbalzandomi l'uno all'altro. Io nel frattempo ho mandato una e-mail di protesta a Sky comunicandogli che mi sarei rivolta a voi ed una lettera di disdetta a Fastweb per vedere se si smuovono le acque. Grazie e cordiali saluti,  
Mirella, da Castelfranco Veneto (TV)

### Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](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](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.