

16 febbraio 2017 0:00

Diffida da parte di Fastweb per mancati pagamenti

Salve,

sono stato diffidato da parte di un'agenzia di riscossione credito incaricata da Fastweb per il mio mancato pagamento di 3 fatture.

Io ho sempre pagato regolarmente, anche quando abitavo altrove, il motivo di questo mio rifiuto riguarda la qualità del servizio erogato e la totale assenza di assistenza da parte loro.

Più volte ho segnalato al call center e via mail che la velocità dell'adsl era inferiore a quella mostrata dal sito e loro più volte mi hanno risposto dicendo che avrebbero inviato un tecnico per accertamenti, cosa che non si è mai verificata.

Inoltre mi hanno offerto una promozione per il cellulare non specificando mai che oltre al costo era prevista una tassa di concessione a 5€ mensili.

Anche in questo caso ho segnalato tramite reclami il problema e loro non hanno mai richiamato per tentare di risolvere il problema, al massimo per pubblicizzare altre promozioni.

Come posso fare per far valere le mie motivazioni, ovvero: la scorretta rappresentazione della qualità della linea sul sito, la più totale assenza di aiuto/assistenza da parte loro per tentare di risolvere il problema e la pubblicizzazione di un'offerta effettuata con disonestà.

Grazie

Giovanni, da Reggio Emilia (RE)

Risposta:

avremmo bisogno di un chiarimento.

I suoi reclami sono stati fatti per iscritto o solo telefonicamente.

Se dei reclami vi è traccia al fine di far valere le sue ragioni potrà rivolgersi al Corecom, ente preposto alla soluzione di queste problematiche, al fine di ottenere un equo indennizzo per ogni giorno di disservizio e la cessazione di ogni pretesa di pagamento alla luce dell'inadempimento di controparte.

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

Nel caso in cui i reclami fossero solo telefonici Le consigliamo di mandare una lettera di diffida e messa in mora tramite pec o raccomandata a/r, indirizzata alla sede legale, nella quale avrà cura di descrivere nella maniera più dettagliata possibile l'accaduto.

Occorre prestare molta attenzione alla descrizione della problematica e alle date dei reclami.

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php