

25 febbraio 2017 0:00

Offerta fastweb inesistente

Buongiorno, ho tentato di aderire a un'offerta fastweb per connessione internet fissa + sim per cellulare, chiamata "Joy Mobile". Al termine della procedura di sottoscrizione scopro che le tariffe sono diverse da quelle pubblicizzate, e in particolare la SIM viene attivata come abbonamento invece che come "autoricarica", il che implica il pagamento della tassa di concessione governativa. Ogni tentativo di richiesta spiegazioni a fastweb non ha avuto alcun esito, ma in una loro telefonata un'addetta ha confessato che comunque poi "esce abbonamento", tentando di dirottarmi verso un'altra offerta (ho la registrazione della telefonata come prova). Sottolineo che nei documenti pubblicati nella sezione "TRASPARENZA, GESTIONE CONTRATTUALE E PRIVACY" del sito fastweb (<http://www.fastweb.it/downloads/PDF/trasparenza/res/20170228/fisso/JOY%20Mobile%20-%202023-01-17.pdf>) è riportato che il pagamento per la SIM mobile è "Ricarica automatica".

Come posso fare per far valere i miei diritti e sottoscrivere l'offerta così come pubblicizzata?

Messaggi email, telefonate al call center, posta PEC e contatti verso l'assistenza dei canali social (twitter e facebook) non hanno portato a nulla.

Grazie

Fabio, da Varese (VA)

Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo il rispetto della conformita' del prodotto venduto ed eventualmente anche i danni:

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.