

25 maggio 2017 0:00

Problema Fastweb

Buongiorno, sono titolare di un contratto adsl residenziale Fastweb, grazie al quale, circa 3 mesi fa ho sfruttato una promozione chiamata "porta un amico", che mi dava diritto a far entrare una persona in Fastweb usufruendo lei di uno sconto di € 50 nella prima fattura, e io di uno sconto di € 5 al mese per 12 mesi. Ho regolarmente presentato l'amico in questione, attivando l'offerta online e inserendo il codice generato, che è stato accettato e al mio amico è stato attivato il contratto. L'attivazione del contratto online prevedeva, come era ben chiaro nelle condizioni, attivazione e modem gratuito. A questo punto sono iniziati i problemi:

la bolletta è arrivata e non è presente nessuno sconto di € 50 come da promozione, e in oltre è stata addebitata la rata del modem, che doveva essere gratuito. Anche la mia bolletta è arrivata senza sconto.

A questo punto è iniziata una serie di telefonate all'assistenza Fastweb (molte telefonate, ci ho perso davvero delle ore) e ogni volta mi dicevano "ha ragione, è un errore nostro ma purtroppo non possiamo fare nulla, se non aprire un'ulteriore segnalazione". Ho chiesto più volte di parlare con qualcuno dell'amministrazione, ma mi è stato detto che era impossibile. In una delle ultime chiamate da me effettuate, mi è stato detto di stare tranquillo perchè tanto è tutto tracciato dai sistemi, e che entro 5 giorni lavorativi avrei avuto un riscontro ufficiale da Fastweb circa la risoluzione del problema. Ovviamente non ho ricevuto nessun riscontro, ho ricontattato Fastweb e mi hanno nuovamente detto che purtroppo non possono fare nulla, a parte aprire una segnalazione nella segnalazione, dichiarando che l'operatore precedente ha chiuso la pratica senza darmi il riscontro promesso. Come se non bastasse, in questo periodo di "tentata risoluzione", Fastweb mi ha inviato una comunicazione in cui mi comunica il cambio delle condizioni contrattuali, con annesso aumento del canone dovuto al cambio di addebito da soglie mensili a soglie settimanali (quando ho stipulato il contratto mi avevano garantito che le condizioni sarebbero state valide per sempre) e, oltre il danno la beffa, è arrivata un'altra bolletta, di nuovo senza sconto, nonostante nell'ultima conversazione l'assistenza mi aveva detto che, nonostante il mancato riscontro (comunque segnalato), quasi sicuramente lo sconto sarebbe stato applicato nella prossima bolletta. Davvero non so più cosa fare, ho perso ore di lavoro, per non parlare della figuraccia che mi sto facendo con la persona "presentata". Addirittura Fastweb mi ha detto che, pur essendo un errore loro, non possono fare nulla e l'unica cosa che potrei fare è disdire il contratto, pagando addirittura i costi di disattivazione. Ma è uno scherzo? Vorrei davvero chiedere a Fastweb i danni, soprattutto per una questione di principio, perchè questa è truffa vera e propria, oltretutto legata a pubblicità ingannevole. Vorrei pertanto sapere come è possibile procedere. Grazie. Saluti.

Federico, da Orbassano (TO)

Risposta:

il nostro consiglio è quello di rivolgersi al Corecom, ente preposto alla soluzione di questo tipo di controversie, competente per la Sua regione.

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

Denunci l'accaduto anche alla Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni: <http://www.agcom.it/299> e allo sportello del Garante della concorrenza e del mercato: <http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>