

22 giugno 2017 0:00

## Reclamo Fastweb spa

Buonasera,

lo scorso ottobre ho seguito l'attivazione di una utenza telefonica, nell'appartamento dove ho vissuto fino a marzo 2017, per conto della proprietaria di casa, nonché amica.

Dopo di una richiesta di nuova linea sottoscritta on line da parte sua, siamo rimasti in attesa per circa un mese dell'intervento del tecnico Telecom. L'appuntamento veniva prima fissato e poi il giorno stabilito dell'intervento, annullato e spostato ad altra data. Questo è avvenuto 3 volte, finché esasperati e senza linea per oltre un mese, il servizio clienti del 192193 ha detto che qualora non volessimo più procedere con l'attivazione, sarebbe bastato comunicare la volontà al tecnico Telecom, il quale non si sarebbe presentato e l'attivazione non sarebbe andata a buon fine.

Dopo quella chiamata, nessun tecnico Telecom in realtà ci ha mai contattato.

Abbiamo proceduto all'attivazione della linea con TIM e non più Fastweb, che in 5 giorni ha fatto tutto, facendoci presente, oltretutto, che la Fastweb non avrebbe mai potuto attivare la nostra linea per la mancanza di "qualcosa" su quella cabina, e che per questo il tecnico Telecom rinviava sempre la famosa attivazione.

Fin qui tutto ok, se non fosse che Fastweb, nonostante non abbia mai attivato la linea, che nessun tecnico Telecom per conto Fastweb sia mai venuto, e che nessun modem Fastweb sia mai stato consegnato, ne tantomeno collegato, ha iniziato a fatturare, non solo il canone, ma anche una telefonata a consumo! Cosa del tutto impossibile, non essendo mai stata attivata la linea.

Ricevuta la prima fattura, ovviamente abbiamo chiamato il servizio clienti, che si è scusato per l'accaduto e ha detto che avrebbe provveduto a sistemare le cose, ma così non è stato.

Dopo un altro mese è arrivata un'altra fattura, con altri addebiti.

Oggi Fastweb sostiene che l'importo vada pagato, e ha chiamato una società di recupero crediti chiedendo oltre 200€.

Cosa dobbiamo fare?

Grazie mille per l'aiuto e il vostro prezioso tempo.

Matteo, da Roma (RM)

### Risposta:

lei ha diritto alla risoluzione del contratto Fastweb per inadempimento, allo storno di tutte le fatture, oltre agli indennizzi per ritardata attivazione (da quando avrebbero dovuto attivare fino a quando non avete ottenuto l'attivazione da Telecom).

Questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare una diffida al gestore con raccomandata a/r o PEC:

[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.