

17 febbraio 2009 0:00

FastWeb, non staccano i servizi adsl. Cosa fare???

In data 18/12/2008 ho provveduto a inviare una raccomandata A.R. di disdetta per i servizi voce e ADSL di FastWeb, Dopo qualche giorno, tramite il sito di Poste Italiane la mia raccomandata risultava: Consegnata allo sportello del centro postale di MI CINISELLO REC. in data 20-DIC-2008. Passano i giorni e invio una mail al servizio clienti on-line di FW e mi rispondono che non avevano ricevuto alcuna raccomandata e mi invitano a inviarne nuovamente un'altra. A questo punto, decido di contattare il servizio clienti FastWeb al 192192 e mi dicono, invece, che avevano ricevuto la raccomandata e che avevano preso in esame la mia richiesta di disdetta già dal 22-12-2008. Bene!... solo un falso allarme!!!!

Il problema è che ad oggi, FW non ha ancora provveduto alla disattivazione della linea e dei relativi servizi voce ed adsl, nonostante credo che ormai siano passati più di 30 giorni lavorativi.

Le mie domande:

-La fatturazione è bimestrale, ora se arriva la bolletta relativa al periodo 15 Feb 2009 - 14 Apr 2009, che devo fare???

-Se non mi disattivano la linea e i servizi, che fare???

Inoltre, c'è il problema della restituzione,(entro 30gg dalla disattivazione dei servizi), delle apparecchiature in noleggio...il famoso HUG. Ho chiamato svariate volta al centro assistenza FW dove dovrei riconsegnare il dispositivo, ma fino a poco tempo fa mi dicevano ancora la mia pratica non era stata "aperta".....in poche parole niente riconsegna!

- Che fare se non mi aprono la pratica per il ritiro delle apparecchiature???

Infine, ho inviato un'altra mail a FW per chiedere se ci fossero spese di chiusura contratto, mi hanno risposto che ci saranno 49euro da pagare "a titolo di ristoro dei costi sostenuti".

Bisogna pagarli????...preciso che il mio contratto risale al feb.2007 e nel contratto erano previsti dei costi di chiusura contratto ma in caso di disdetta entro i primi 12mesi. Cosa fare???...il decreto Bersani mi salverà???...aiutatemi!

Grazie!

L.

Lory, da Torino (TO)

Risposta:

- non pagare e contestarla con una diffida:

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php)

- vedi sopra

Ritiro apparecchiature:

- glielie spedisca con una assicurata.

La legge Bersani ha abolito le penali, ma permette ai gestori di addebitare i costi di disattivazione, sempre che 1) siano previsti nel contratto e che 2) siano giustificati al centesimo. Nel primo caso, ignorare la richiesta o rispondere con una lettera raccomandata A/R di diffida: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php). Nel secondo caso, contestare la richiesta (o chiederne puntuale giustificazione) tramite lettera di messa in mora al gestore: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php). In ogni caso, immediatamente segnalare la questione al Garante nelle comunicazioni: clicca qui (<http://www.agcom.it>)