

19 marzo 2009 0:00

Fastweb: raccomandata fantasma

cara aduc,vi scrivo in quanto arrabbiata e delusa da fastweb,vi spiego:
nel mese di settembre 2008 ricevo una telefonata da un incaricato di fastweb proponendomi una promozione.decido di aderire specificandogli che si tratta di un ufficio e quindi il contratto dovra' avvenire come microimprese (avendo partita iva),
e mantenendo in assoluto la portabilita' del mio numero (in quanto fondamentale perche' ci lavoro).il giorno 08/10/08 viene il tecnico a istallare il modem,ma con grande sorpresa scopro che non solo non e' stata mantenuta la mia portabilita' del numero (mi hanno allacciato la linea con un altro numero di tel.) in quanto non era possibile,ma il contratto che avrei dovuto firmare non era stato stipulato per microimprese. a quel punto chiamo subito il call center e mi spiegano di fare una racc. con ricevuta di ritorno per disdetta entro i 10 gg.eseguo la racc. nei tempi previsti e non invio il contratto firmato.da qui mi arriva la prima bolletta (che ovviamente non pago), a gennaio mi addebitano sul c/c un ulteriore bolletta (premetto che non ho mai usato la loro linea),blocco l'addebito sul conto,richiamo fastweb spiego il tutto all'operatore chiedendo il rimborso della bolletta pagata ingiustamente,specificando che a ottobre avevo inviato come da mio diritto entro i 10 gg.una racc. e la ricevuta firmata era in mio possesso.con stupore scopro che nessuno sa nulla sulla mia raccomandata.cosi' invio a 3 num. diversi di fax una lettera con le mie motivazioni e copia della racc. con ricevuta.
ancora oggi dopo tantissime telefonate nessuno sa dirmi nulla. ieri mi e' arrivata un ulteriore bolletta triplicata per mora.
loro mi chiedono di saldare le bollette e che una volta sistemata la questione (forse) provvederanno al rimborso. come devo comportarmi??? come possono sparire delle raccomandate???
in attesa di un vostro consiglio.
Claudia, da Venaria Reale (TO)

Risposta:

questa societa' telefonica e' nota per la 'sparizione' delle raccomandate di recesso (i piu' maligni potrebbero pensare che le ignorano).
In ogni caso, si faccia valere con una ultima lettera raccomandata A/R di diffida: clicca qui
(http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php)
In caso di risposta negativa da parte del gestore, deve fare un tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com della sua Regione: clicca qui
(http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)
Ovviamente non paghi niente.