

29 aprile 2009 0:00

Fastweb

vi scrivo per segnalarVi che da più di un mese sto cercando di recedere dal contratto di telefonia e servizio internet dell'operatore Fastweb. Il 20 marzo u.s. ho infatti inviato a Fastweb lettera raccomandata A/R nella quale davo comunicazione della mia volontà di disdire il contratto di telefonia ed internet tramite fibra ottica attivo con la stessa società. Nel giro di ? giorni Fastweb ha ricevuto tale comunicazione, ma alla data del 18 aprile io non avevo ancora ricevuto da loro nessuna comunicazione in merito. Dalla mattina di quella giornata ho chiamato più volte la Società al Servizio Cliente 192193 senza riuscire però ad ottenere ad oggi la cessazione del servizio. Gli operatori del Servizio Clienti mi hanno informato di aver ricevuto la mia raccomandata il giorno 24 marzo e più di una volta, a fronte dei miei solleciti e di una mia segnalazione del n. di raccomandata (cosa che mi avevo detto avrebbe velocizzato la pratica), mi hanno assicurato che nel giro di 24 ore avrei ricevuto l'sms di avvenuta cessazione del servizio. Ogni operatore, inoltre, mi ha dato una versione dello stato della mia pratica non sempre coincidente con quanto indicatomi dai suoi colleghi e al mio ultimo sollecito di oggi mi hanno informata che in genere ci mettono un paio di mesi per disattivare il servizio perché "loro interpretano" i 30 giorni di preavviso indicati nella legge di competenza come 30 giorni lavorativi. Premetto che anche su questo punto c'erano "opinioni" discordanti da parte dei diversi operatori con cui sono venuta in contatto. Segnalo inoltre che in questa occasione, ma anche in una fase precedente - quando cercavo di capire da loro cosa fare per la disdetta, un operatore ha interrotto senza preavviso la comunicazione. Infine, vi informo che alla loro terza comunicazione di un veloce riscontro (24 ore massimo) della mia cessazione di contratto, ho avviato le pratiche per attivare internet e telefonia con un altro operatore. Mi voglio augurare di non dovermi ritrovare a pagare due bollette telefoniche. La mia amarezza aumenta con la consapevolezza che dovrò pagare a Fastweb anche il "servizio" di disdetta (ben 49 euro) e provvedere io a restituirgli fisicamente il modem. Vi ringrazio per l'attenzione e resto in attesa di vostri eventuali suggerimenti per risolvere la questione. Nel frattempo ho mandato una segnalazione tramite mail all'Agcom.
Cordiali saluti.

Risposta:

la legge e' esplicita e le loro interpretazioni sono tutte loro e illegali. Per cui lei consideri il contratto concluso a partire dal 30mo giorno (di calendario) dalla data che risulta sulla ricevuta di ritorno. Si faccia valere con una diffida, precisando quanto sopra e pretendendo il rimborso di xx euro per i danni che le hanno arrecato col loro disservizio. Qui come fare la diffida:

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