

8 maggio 2009 0:00

Fastweb imbrogliona

Salve, e grazie di cuore per il vostro servizio. Sono titolare di una ditta individuale che attinge per i servizi telefonici e adsl dalla Fastweb. A metà novembre invio disdetta tramite raccomandata AR al fine di recedere dal contratto con la suddetta società (e qualche giorno dopo mi arriva la ricevuta di ritorno, regolarmente timbrata alla destinazione). Dopo di che aspetto lo scadere di 60 giorni lavorativi, che loro mi avevano preannunciato come termine massimo per la liberazione della linea, ma non succede nulla; paziente ancora qualche giorno ma niente. A fine gennaio 2009 telefono al servizio clienti dal quale mi sento rispondere che a loro nulla risultava della mia raccomandata; pazienza, invio subito un fax con la fotocopia fronte etro della ricevuta di ritorno e ripeto la domanda di disdetta (perché a loro dire deve far fede quest'ultima segnalazione) facendomi comunque assicurare che nella bolletta futura non pagherò l'abbonamento per il periodo non dovuto ma solo il traffico telefonico (e ci mancherebbe altro). OK, dovrò aspettare altri 60 giorni lavorativi, questa volta però telefono un paio di volte per assicurarmi che la mia domanda sia stata realmente presa in considerazione; vengo tranquillizzato dai premurosi centralinisti che la procedura di disdetta è ripartita e tutto fila liscio come dovuto. Arriviamo a fine marzo e di nuovo nulla, la linea non me la rendono libera! Dai primi di aprile avrò fatto 5,6 telefonate chiedendo spiegazioni, sollecitando la risoluzione ecc.; ho ottenuto solo risposte generiche, sfuggenti e ripetutamente fasulle (del tipo "di una cosa puo' star tranquillo a giorni il dipartimento preposto la contatterà"); ah dimenticavo, le bollette continuano ad arrivare comprensive dell'abbonamento di base da me non più dovuto!! (non c'è male eh?!). Ora, fin qui i fatti; partendo dal presupposto che allungare i tempi delle disdette sia una vera e propria politica della Fastweb (convinzione mia), vorrei porvi alcune domande mettendo già le "mani avanti": A) Per sollecitare la liberazione della linea va' bene, per iniziare, una diffida? Quanto tempo hanno, legalmente, per ottemperare ai loro obblighi? e se non fanno ancora nulla? che cosa dovrò fare? quale iter dovrò seguire? B) Per il risarcimento dell'abbonamento di base per il periodo non dovuto quale mezzo mi consigliate? e (di nuovo) se non ottemperano nei tempi legali cosa mi consigliate di fare? Nell'attendere le vostre esaurienti delucidazioni, di nuovo grazie e buon lavoro. Ciao Michele, da Sassoferrato (AN)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora: clicca qui

(http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

hanno trenta giorni di tempo dalla raccomandata per liberare la linea. 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://sostonline.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://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php). In ogni caso, immediatamente segnalare la questione al Garante nelle comunicazioni: clicca qui (<http://www.agcom.it>)

ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)

Internet e telefonia, la guida Aduc:

clicca qui (http://tlc.aduc.it/documento/aduc+libreria+guida+sopravvivere+nel+mondo+della_6.php)