

7 ottobre 2009 0:00

Errori di Fastweb, bolletta di troppo

Buongiorno.

A giugno abbiamo chiesto il trasferimento della linea Fastweb ad un nuovo indirizzo, il supporto ci ha spiegato come fare, e mandata la raccomandata abbiamo aspettato. L'attivazione della nuova linea è andata a buon fine, ma la disattivazione della vecchia no. Abbiamo scoperto, parlando con i vari operatori, che chi ha gestito la raccomandata aveva invertito gli indirizzi delle due richieste (attivazione/disattivazione), e pertanto la disattivazione, non effettuabile su una linea inesistente, era stata bloccata. Ma da lì è stato impossibile sbloccare la situazione. Alla fine, dopo numerose telefonate e discussioni con il supporto Fastweb, abbiamo inviato un'altra raccomandata rispiegando tutto quanto e ventilando l'ipotesi di rivolgerci ad avvocati, e finalmente è stata disattivata la vecchia linea. Ora ci è arrivata la bolletta dei mesi successivi alla prima richiesta di disattivazione. Visto che il 'ritardo' è tutto causato da un errore evidente di un loro impiegato, e che i vari operatori han sempre detto che avrebbero aperto una segnalazione e tempo 10-15 giorni sarebbe stata disattivata, cosa mai successa, vorremmo evitare di pagare una bolletta per un servizio di cui non abbiamo usufruito e di cui abbiamo richiesto nei tempi previsti la disattivazione. Abbiamo tutta la documentazione tranne la copia della prima raccomandata (di cui però pare abbiano visibilità gli operatori Fastweb in copia scannerizzata), di cui abbiamo solo la ricevuta di ritorno. E' possibile fare qualche cosa?

Grazie,

Cordiali Saluti

Marco, da Ponteranica (BG)

Risposta:

Per il prosieguo della sua azione, fallita la messa in mora, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

ADUC Tlc - <http://tlc.aduc.it/>

Il libro Aduc su telefonia e Internet

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