

15 novembre 2010 0:00

## Contestazione Bollette FASTWEB

Con la presente desidero ricevere vostra assistenza in merito a quanto segue.

Sono un abbonato Fastweb, avendo sottoscritto a settembre dell'anno scorso un contratto di abbonamento per l'offerta Joy che prevede una chiavetta UMTS e l'uso di internet da pc fisso illimitato.

Con le bollette di settembre e ottobre ho avuto però una spiacevole notizia.

La bolletta di settembre riportava l'importo di € 373.09, mentre quella di ottobre l'importo di € 333.22

Due bollette per un totale di € 706.31 a fronte dell'importo da abbonamento, a bolletta, di € 68.9.

Chiamato il servizio Fastweb, l'operatore mi comunica che l'importo è dovuto al consumo della chiavetta (che ho usato qualche giorno perché fuori casa).

L'operatore mi spiega che la chiavetta in teoria si può utilizzare per un totale di 10 ore mensili, superate le quali il servizio è a pagamento.

Non solo.

L'operatore mi comunica che gli importi delle bollette sono frutto di una fatturazione che mi mette in fattura tutte le ore (e non quelle successive alle dieci mensili) perché stavo navigando fuori copertura Fastweb.

Io contesto in toto questa impostazione per due motivi:

1) al momento della sottoscrizione non mi era stato detto dall'operatrice che la chiavetta era a consumo. Questo dato non è però dimostrabile essendo l'informazione statami data verbalmente. A supporto però di quello che sostengo evidenzio che nel contratto da me firmato non c'è assolutamente traccia di questa impostazione che, a questo punto, non potevo conoscere

2) anche qualora abbia torto rispetto al punto 1), contesto il fatto che gli importi non tengano conto delle dieci ore che mi sono dovute gratuitamente per abbonamento. Non è mai risultato, infatti, che una volta connesso il server (o sistema) Fastweb mi avvertisse che fossi su reti non Fastweb. Al contrario, ogni volta che mi sono connesso, mi si apriva la finestra Fastweb con la relativa scritta CONNESSO ALLA RETE.

Per questi motivi chiedo alla ADUC di tutelarmi e di intraprendere le azioni del caso per il recupero delle somme a me detratte, secondo me, ingiustamente.

A completamento voglio sottolineare che sono svariati giorni feriali che provo a mettermi in contatto con il Call Center Fastweb 192 193 senza avere però MAI avuto possibilità di parlare con un operatore.

Con la presente mi rendo disponibile ad essere contattato al numero qua sotto anche per sapere l'ammontare del Vs onorario in caso di tutela.

In allegato copia delle bollette contestate

Cordiali saluti

Cavalli, da Colleferro (RM)

### Risposta:

puo' procedere direttamente lei, tramite lettera raccomandata A/R di messa in mora:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

le argomentazioni riportate sono fondate, richiedendo anche un risarcimento danni.

Per il prosieguo, legga qui:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom\\_15317.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)

Se invece preferisse che la lettera la impostasse l'associazione, scriva ad [assistenza@aduc.it](mailto:assistenza@aduc.it)

<http://www.aduc.it/info/consulenza.php#servizi>

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

Parte la newsletter TELEcomunicazioni. Iscriviti!

[http://tlc.aduc.it/editoriale/parte+newsletter+telecomunicazioni+iscriviti\\_17743.php](http://tlc.aduc.it/editoriale/parte+newsletter+telecomunicazioni+iscriviti_17743.php)