

4 gennaio 2011 0:00

## Conciliazione paritetica Fastweb

Salve, ho ricevuto da Fastweb una proposta telefonica di sottoscrivere un contratto per linea telefonica ADSL estremamente vantaggiosa. Avrei dovuto poi ricevere la documentazione cartacea che, nonostante i miei numerosi solleciti, non è mai arrivata. Dopo l'attivazione della linea scopro che l'offerta attiva a mio nome non corrisponde a quella che mi era stata fatta telefonicamente, sia rispetto ai costi di attivazione della linea, che rispetto al costo mensile dell'abbonamento. Dopo innumerevoli richieste ricevo da Fastweb la registrazione della proposta telefonica, dove l'operatore indica i costi interi, dopo di che indicava l'offerta attiva a mio nome, ossia la riduzione rispetto ai costi "interi", ma questa parte, nella registrazione che ho ricevuto risulta mancante, al suo posto solo delle distorsioni di suono nella registrazione, che poi continua normalmente. Ho presentato reclamo a Fastweb ma senza alcun risultato, ho quindi disdetto il contratto e inoltrato domanda di conciliazione paritetica a Fastweb tramite il modulo Fastweb. L'art. 4.3 del regolamento sulla conciliazione Fastweb recita che durante la fase sperimentale (sei mesi a partire dal gennaio 2009) tale procedura può essere avviata solo tramite le associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo di intesa, e che nella fase successiva il cliente potrà inoltrare l'istanza in maniera autonoma, in tal caso gli verrà assegnato un conciliatore di una delle associazioni firmatarie. Questo è confermato anche dal modulo di conciliazione, che presenta 2 opzioni, ossia di indicare l'associazione dei consumatori scelta (opzione A) o associazione dei consumatori da designare (opzione B). Ho scelto quest'ultima opzione, e preparato e spedito direttamente la domanda di conciliazione a Fastweb, che ora mi informa che la mia richiesta è sospesa perchè è stata inviata direttamente da me, il Cliente, e non da un'associazione dei consumatori. Possono farlo? Insisto o procedo invece con la richiesta di conciliazione CORECOM? Grazie Anna, da Fiumicino (RM)

### Risposta:

segnali l'accaduto all'Agcom tramite il modulo D

[http://sosonline.aduc.it/generale/files/file/allegati/D\\_Agcom.pdf](http://sosonline.aduc.it/generale/files/file/allegati/D_Agcom.pdf)

e poi presenti istanza al Corecom Lazio autonomamente, lasciando stare la 'paritetica'. anche senza entrare nel merito della questione, ma che atteggiamento 'conciliativo' e' quello che svolge in questo modo la procedura?

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

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)