2 luglio 2011 0:00

Disdetta Fastweb telefonia fissa e internet

Salve,
Vi scrivo perchè ho un problema di questo tipo. Lo scorso fine aprile ho inviato la disdetta all'operatore Fastweb per quanto riguarda telefono fisso e internet causa trasferimento in zona non coperta. Mi hanno scritto di riconsegnare il modem al centro assistenza entro 30 giorni dalla data di disattivazione del contratto. Loro hanno preso in carico la richiesta dal 09/05/11 ma a tutt'oggi non riesco a riconsegnare l'apparato in quanto la mia richiesta risulta ancora in lavorazione. Oggi ho scoperto che poichè la mia disattivazione è dovuta ad un trasferimento di residenza, i famosi 30 giorni dalla disattivazione per la consegna del modem non sono mai partiti! Infatti la signorina del call center mi ha confidato che anche se non lo dovessi riconsegnare non mi scatterebbe nessuna penale. E' vero?? Il mio modem è comunque in comodato d'uso gratuito. Mi hanno comunque detto che l'unico modo per poterlo riconsegnare sarà tramite una spedizione a MIO carico alla RPIERRE DIGITAL ad Olgiate Olona poichè nel mio caso (trasferimento in zona non coperta) il centro assistenza non lo può ritirare! L'altra cosa è che io ho già pagato una fattura con i canoni di maggio e giugno (mesi in cui ovviamente non ho usufruito di nessun servizio in quanto già trasferito!) e invece di ricevere un rimborso anche parziale mi hanno detto che il 1 luglio mi arriverà l'ultima fattura con un addebito di € 96,11 per costi di dismissione!!!! Ma lo possono fare??? Vi prego di darmi una risposta prima che mi arrivi l'ultima fattura!
Grazie infinite!
Pierroberto, da Porto Mantovano (MN)

Risposta:
Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora nella quale chiede istruzioni scritte per la restituzione dell'apparato, spiegando le difficolta' incontrate e i rifiuti ricevuti:
http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php
Sulla richiesta economica consideri che 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:
http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php
Nel secondo caso, contestare la richiesta (o chiederne puntuale giustificazione) tramite lettera di messa in mora al gestore:
http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php
In ogni caso, immediatamente segnalare la questione al Garante nelle comunicazioni: http://www.agcom.it
ADUC Tlc - http://tlc.aduc.it/
Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.
http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php