

21 febbraio 2014 0:00

Offerta Sky-Fastweb

Salve, il 28/9/2013 ho stipulato un abbonamento con Fastweb per attivare il pacchetto Fastweb/Sky al costo di 29 euro al mese. Dopo due mesi e mezzo di attesa in cui il servizio Fastweb non è stato attivato, in data 9/12/2013 Fastweb mi ha comunicato di avere difficoltà tecniche, di non riuscire ad attivare il mio abbonamento, e di voler retrocedere dal contratto senza alcun pagamento di penale da parte mia, trattandosi di un disservizio Fastweb. Poiché contemporaneamente ho avuto problemi anche con il servizio Sky (il decoder Sky non ha mai funzionato), il giorno dopo (in data 10/12/2013) ho richiesto disdetta anche del servizio SKY (tramite invio contemporaneo di fax e di raccomandata A/R). Pochi giorni dopo, ho ricevuto una prima fattura da Sky (94,40 euro) e, dietro consiglio di un loro operatore telefonico al quale ho spiegato la situazione, ho richiesto (via fax) lo storno del pagamento. Avevo ricevuto il modem Sky tramite un loro tecnico in data 5/11/2013. Lo stesso giorno, 30 minuti dopo l'installazione, ho telefonato al servizio clienti Sky per segnalare il malfunzionamento del decoder e l'impossibilità di vedere qualsiasi canale Sky per assenza di segnale. Il servizio clienti Sky mi ha messo in lista d'attesa per il tecnico, ma nonostante i miei ripetuti solleciti al Call Center, Sky non ha mai inviato il tecnico. Ogni volta che chiamavo mi veniva detto che il tecnico aveva provveduto a contattarmi ma che io non avevo risposto al telefono. Non ricevendo aiuto da Sky, ho provveduto a pagare un tecnico privato di mia fiducia (al costo di 70 euro) per fargli sistemare il collegamento dal decoder Sky all'antenna centralizzata condominiale. Il tecnico mi ha garantito che non c'erano problemi di collegamento e che il guasto dipendeva dal malfunzionamento del decoder Sky. Quindi, dal primo giorno del ricevimento del decoder (5/11/2013), al giorno in cui ho richiesto la disdetta del contratto, cioè un mese dopo (10/12/2013), non ho mai usufruito della visione dei canali Sky. Non appena ricevuta l'autorizzazione alla restituzione (un mese e mezzo dopo la mia disdetta), ho restituito in data 01/02/2014 il decoder, la card Sky, e il telecomando, presso un loro negozio autorizzato. L'impiegata mi ha detto che mancava una pennetta (o chiavetta) Sky (che in realtà non ho mai ricevuto) che il loro tecnico (sempre lo stesso tecnico!) ha dichiarato di avermi lasciato il giorno dell'installazione. Dopo la fattura di 94,40 euro di cui avevo richiesto lo storno (su cui non ho mai ricevuto risposta), ho ricevuto altre due fatture: una di 15,52 (per il mese di gennaio 2014), e una di 214,10 euro per la disdetta anticipata del contratto (nonostante Fastweb abbia retrocesso dall'offerta pacchetto da me sottoscritta, sono prigioniera di Sky per una clausola minuscola, invisibile sul contratto). Dovrei pagare un totale di 324,02 euro per un servizio che non mi interessa (la sola tv Sky senza l'ADSL Fastweb) e soprattutto senza aver mai guardato un canale Sky...

Barbara, da Roma (RM)

Risposta:

lei deve pagare solo ciò che il contratto sottoscritto prevede, in piccoli o grandi caratteri. Per contratti ordinari non sono previste penali in caso di recesso ed è accettabile solo il consumo del mese di gennaio (30gg dopo l'invio della disdetta); quindi dovrebbe precisarci il contenuto delle altre fatture emesse. Si ricorda anche che in caso di disservizio questo deve essere formalizzato per iscritto (meglio raccomandata AR)