

6 dicembre 2016 0:00

Problemi con disdetta Fastweb

Salve, ho effettuato il passaggio da operatore Fastweb a Tim. Per farlo mi è stato detto di compilare un modulo fornito da Tim e inviarlo via Fax. Nonostante la corretta procedura, Fastweb continua ad addebitarmi i costi del servizio per i mesi di Settembre, Ottobre, Novembre, Dicembre e Gennaio: preciso che la nuova linea Tim risulta attiva dal 3/09/2016. Cosa posso fare per recuperare i soldi che sono stati presi dal mio conto bancario e per chiudere definitivamente con Fastweb?

Inoltre mi era stato riferito che per il passaggio di operatore non ci sarebbero stati costi aggiuntivi, invece Fastweb, oltre alle bollette "fasulle" richiede 86€ per cessare il contratto.

Martina, da Roma (RM)

Risposta:

i costi di disattivazione del servizio sono dovuti al gestore cedente, secondo quanto previsto in contratto. Se la doppia fatturazione riguarda il medesimo servizio telefonico (ad esempio, non e' infrequente che venga migrata la sola linea analogica), questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione ad entrambi i gestori con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.