



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

DALL'ANNO SCORSO ASPETTIAMO I RIMBORSI

TEMPI LUNGI PER AVERE SOLDI DA FASTWEB: È CAPITATO A DUE SEGNALATORI IN ATTESA DAL 2014. STESSA RISPOSTA PER ENTRAMBI: «LE FAREMO SAPERE». FINO A QUANDO STAFFELLI...

CARI AMICI DI OGGI,

questa settimana non uno, ma ben due segnalatori ci hanno segnalato lo stesso problema con Fastweb: quale?

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Adriano da Milano. Ti scrivo perché attendo da nove mesi un rimborso da Fastweb. Ho segnalato più volte il problema al servizio clienti, ma come al solito è tutto inutile. Io sono Alessandra da Milano: lo scorso agosto ho subito un addebito ingiusto di ben 360 euro. La bolletta diceva: «Le arriverà il rimborso». E invece fino a oggi ancora nulla nonostante le mie continue lamentele.

INDAGINE

Accipicchia che tempi *luuuuunghi*. Come al solito: quando è il cittadino o il cliente a dover pagare bisogna scattare sull'attenti e guai a sgarrare, mentre quando è l'utente ad attendere un rimborso si può aspettare all'infinito senza nessun diritto. Siamo entrati nel vivo della questione chiamando il servizio clienti Fastweb nei panni del marito della signora Alessandra. L'operatrice è



ORA SONO CONTENTI

Dopo tanti mesi, ma soprattutto dopo il nostro intervento, Adriano e Alessandra hanno ricevuto da Fastweb la somma che era stata stata loro ingiustamente addebitata in bolletta.

stata molto chiara: «Sì, effettivamente il rimborso risulta, ma non so dirle altro. La ricontatterò un responsabile per farle sapere». Ma che risposta è? Non siamo mica a un provino per X

Factor! Si tratta di un debito che Fastweb non sta onorando! Poi abbiamo invertito i ruoli e siamo diventati la moglie del *signor* Adriano. Le cose sono cambiate? No, uguale risposta del servizio clienti. A questo punto non ci restava altro da fare che capire perché Fastweb in casi di rimborsi diventi "Slow-web". Nell'epilogo la più classica (ma sempre sorprendente) delle risposte!

EPILOGO

«Con il signor Adriano ci scusiamo per i ritardi nell'erogazione del rimborso. Dovuto a un errore di sistema. Abbiamo disposto il bonifico di rimborso che sarà emesso nei prossimi giorni. Per quanto riguarda il contratto della signora Alessandra, a causa dell'errato inserimento delle coordinate di pagamento, si è verificato un addebito non corretto in conto corrente. Ci scusiamo e confermiamo di aver disposto il bonifico per la restituzione della somma erroneamente prelevata». Comprensibili gli errori di sistema, *errare humanum est*, figuratevi con le macchine. Ma quando più umani vi segnalano il problema dall'anno scorso, l'errore è vostro o forse è proprio una strategia del risparmio, della serie "incasso ma non pago". Sono molteplici le segnalazioni fatte, compresa la nostra (nei panni di un cliente) che non avete ascoltato. Avanti, tornate "Fast" (*ve/oci*, ndr), altrimenti in questa guerra commerciale rimarrete indietro!

IL CONSIGLIO

Attenzione ai falsi studi legali

«Siamo dello studio legale "... srl", c'è da saldare urgentemente un contenzioso per una bolletta non pagata». Si presenteranno così questi sedicenti avvocati per conto di famosi operatori luce, gas o telefonia. Diranno che se non pagherete subito in contanti passeranno alle vie legali con spese a vostro carico. Per evitare sanzioni, voi cadrete in trappola. Prima di pagare, contattate sempre l'azienda in questione.