



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

L'OPZIONE INTERNET... CHE NON HA LA CONNESSIONE

UNA LETTRICE SI ABBONA A UN'OFFERTA CHE COMPRENDE ANCHE LA LINEA ADSL. PECCATO CHE, DOPO AVER PAGATO, LE VIENE COMUNICATO CHE IN ZONA IL SERVIZIO NON È ATTIVO

CARI AMICI DI OGGI,

una nostra lettrice ha il marito militare in missione in Afganistan. Vorrebbe sentirlo e vederlo via Internet, ma il nemico "antagonista", Fastweb, non lo rende possibile.

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Francesca dalla provincia di Bolzano. Nel 2014 ho aderito a un'offerta Fastweb che prevedeva Adsl con modem + SKY al costo di 22 euro al mese. Da lì il primo problema: alla consegna non mi sono stati recapitati i modem, che dopo vari solleciti sono stata costretta ad acquistare separatamente. A questo punto speravo che la linea Internet iniziasse a funzionare, e invece no. L'amara scoperta è arrivata quando il centro assistenza mi ha comunicato: «Il servizio nella sua zona non è attivo». Non potevano dirmelo prima? Perché me l'hanno venduto? Non sai il nervoso, anche perché per me Internet è vitale, mio marito è in missione in Afghanistan e abbiamo un bimbo di dieci mesi. Ma è possibile? Ho dato immediatamente disdetta a Fastweb. Pensi sia finita qui? Continuo a



HA QUELLO CHE LE SPETTAVA

Finalmente Francesca, grazie all'intervento di Staffelli, ha ottenuto da parte di Fastweb l'annullamento di note di debito non dovute.

ricevere bollette e addirittura telefonate da una società di recupero crediti. Ti prego aiutami.

INDAGINE

Accipicchia! Questa settimana non uno, non due, non tre, ma addirittura quattro disservizi in uno!

Ma perché si comporteranno così i siori Fastweb nonostante i ripetuti reclami della nostra lettrice? Per capire qualcosa in più ho infilato i panni del fratello di Francesca e contattato il servizio clienti Fastweb: ha risposto una voce registrata con le varie opzioni, dopo aver "dato i numeri" finalmente il disco ha pronunciato la parola chiave «premere cinque in caso di disdetta e per parlare con un operatore». Finalmente! Peccato che il disco sia ripartito da capo. E così una seconda e una terza volta. Mi sono cadute letteralmente le... braccia. Non ci rimaneva altro da fare che mettere l'elmetto, imbracciare i diritti della nostra lettrice e contattare ufficialmente Fastweb.

EPILOGO

La loro risposta: «Dopo aver analizzato la situazione abbiamo già provveduto a metterci in contatto con la signora e a comunicarle la cancellazione delle fatture». Ma bravi! Sono due anni che Francesca fa reclami e ora, appena interviene la nostra rubrica, tutto risolto e subito! Altro che Fastweb, Lentweb vi chiamate! Vista la situazione possiamo dirvi che è disarmante assistere a questo tipo di trattamento, ma per fortuna voi a volte vi affidate a noi e noi riusciamo ad aiutarvi. In conclusione siamo contenti per Francesca e mandiamo un saluto a suo marito!

LA TRUFFA

I falsi avvocati che chiamano a casa

«Pronto? Sono l'avvocato Molinari (o Basili, Brandini, Brambilla, Rossi ecc.)». Inizia così la truffa in cui lo zanza vi dirà che vostro figlio ha avuto un incidente e che è trattenuto in caserma poiché girava con l'assicurazione dell'auto/moto scaduta. «Deve pagare una multa, per cui inizi a dare a me 4 mila euro». E aggiungerà: «Se non ci crede chiami la caserma allo...». Voi lo farete e vi risponderà... un suo complice.