

24 agosto 2015 0:00

ritardo attivazione adsl fastweb?

Buonasera, mi scuso per la "non chiarezza" della mia mail precedente. Ero convinto che il problema si potesse capire dall'allegato. Ho pensato di comunicare anche a Voi, in quanto Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, la situazione incresciosa che si sta verificando con Fastweb e Sky relativamente al contratto che ho sottoscritto con loro. A fine maggio 2015 ho sottoscritto un contratto con Sky per l'Home Pack, quindi combinazione Sky + Fastweb. Per noi era molto importante il servizio internet, in quanto capita spesso che si debba lavorare da casa (o almeno quella era l'intenzione). Quindi prima di tutto abbiamo chiesto alla ragazza che si è occupata del nostro contratto all'interno del punto vendita, se prima di sottoscriverlo era possibile avere conferma da Fastweb che la zona fosse coperta. Dopo alcuni giorni ci è stato comunicato che la zona era coperta e anche molto bene. Abbiamo aspettato il tecnico per l'impianto che ha "tirato i fili in casa e ha dato conferma che fastweb sarebbe andato senza problemi, abbiamo aspettato il modem, e nel frattempo eravamo già ai primi giorni di luglio 2015. Subito ci siamo accorti che il servizio internet non raggiungeva neanche la soglia minima e quindi abbiamo contattato il servizio tecnico dell'home pack, ma per avere l'intervento tecnico abbiamo dovuto aspettare due settimane (dopo numerose richieste, solleciti e appuntamenti in cui non si sono presentati e per i quali ho dovuto prendere permessi a lavoro). Il tecnico subito ci riferisce che era impossibile che Fastweb potesse andare nella zona dove si trova ubicata la casa di cui stiamo parlando e si è meravigliato del fatto che il suo collega avesse dato l'autorizzazione a fastweb di attivare la linea. Da lì è iniziata una "storia infinita", in quanto secondo il tecnico, per poter dare disdetta senza incorrere in penali bisognava aspettare il responso di Telecom, e che ci sarebbe stato comunicato da Fastweb. Abbiamo dovuto rispiegare almeno 20 volte a tutti gli operatori che rispondevano nelle varie telefonate che abbiamo fatto. Ancora ad oggi non abbiamo avuto risposta. Ancora oggi il servizio internet non funziona. Addirittura risulta impossibile fare lo speedtest di AgCom. Inoltre per motivi incomprensibili abbiamo dovuto versare anche un importo a titolo di deposito cauzionale in quanto risultavo "moroso". Al contrario la mia banca mi ha confermato che per loro era tutto accettato e confermato.

Indipendentemente dall'umore che una persona può avere dopo una situazione di questo genere, che è una cosa che può passare in secondo piano, io adesso avrei necessità di sapere cosa devo fare. per motivi personali necessito urgentemente del servizio internet, devo sapere se posso migrare ad un altro operatore, se posso mantenere il servizio di Sky e come devo fare (visto che diversi operatori mi hanno dato diverse risposte), come faccio a chiedere il rimborso di tutti gli importi che ho versato fino ad ora essendo evidente l'errore di fastweb e la mancanza di servizio, ed eventualmente se ho le carte giuste per poter richiedere un rimborso danni in quanto da mesi sono senza internet e non avrei neanche fatto l'adeguamento del impianto sky se fastweb non avesse dato il via libera poiché avrei fatto tutto tramite fibra con telecom. Resto in attesa, se è possibile, di ricevere vostri suggerimenti ed indicazioni.

Nel frattempo porgo Cordiali Saluti

Edoardo

Risposta:

verifichi le condizioni contrattuali del gestore per valutare i suoi diritti. Abbiamo trovato questo link:

http://www.fastweb.it/downloads/PDF/famiglia/qualita_carta_servizi/cgc_sky_fw.pdf?rel=20150119

Ci pare di capire che entro 60 gg (30 dalla commissione+ 30 dal sopralluogo tecnico) dalla sua richiesta il gestore deve o attivare il servizio o comunicare il recesso dal contratto. Oltre questo limite di tempo lei ha il diritto sia a recedere senza spese, rivolgendosi ad un altro operatore sia anche ad un congruo risarcimento del danno (anche in forma di indennizzi per ritardata attivazione).

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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