

30 agosto 2015 0:00

## Problemi Fibra Fastweb

Buon pomeriggio,

abbiamo attivato una linea ADSL Fibra con Fastweb il 12 giugno. Da subito abbiamo iniziato ad avere problemi di connessione. Il segnale cade continuamente o è del tutto assente per ore. Ci sono stati diversi interventi da parte dei tecnici (sia della Sirti- che lavora per Fastweb, sia della Telecom), ma nessuno risolutivo.

L'ultimo tecnico che ha eseguito l'intervento (della Telecom), ha contattato in nostra presenza la Fastweb dicendo che l'unico modo per risolvere il problema è effettuare un "cambio porta". Cambio che la Fastweb si rifiuta di eseguire (perché per loro significa perdere un'utenza). Io è dal 12 giugno che chiamo il servizio clienti, mando fax, scrivo, ma non serve a nulla. Vorrei che risolvessero il problema, o in alternativa migrare ad altro fornitore, ma non ho intenzione di pagare penali per il recesso, visto quello che ci stanno facendo passare! Come posso procedere? Ah, ovviamente in tutto questo stanno fatturando e io sto pagando e il mio contratto prevedeva l'erogazione di 6 mesi di Sky online gratis che, ovviamente, non sto utilizzando visto le condizioni della linea. Grazie

Maria Rosaria, da Modena (MO)

### **Risposta:**

Se non viene garantita la banda minima garantita, potrà chiedere al gestore gli indennizzi per malfunzionamento parziale e, se vuole, anche la risoluzione del contratto per inadempimento. Gli standard minimi di qualità, oltre ad un servizio istituzionale di misurazione della banda, li trova indicati qui:

<https://www.misurainternet.it/>