

10 febbraio 2016 0:00

## Socio sostenitore problemi con Fastweb

Il 5 gennaio inviavo a Fastweb il contratto per la migrazione da Wind a Fastweb con le seguenti caratteristiche: Sconto Bundle Sky&Fastweb -10,00€; SUPERJET a 20 euro al mese per 24 mesi -14,99€; Promozione attivazione gratis -119,00€; Promo Verso Mobile Gratis per sempre -5,00€.

Il 27/01 ore 16,56 ricevevo il seguente SMS: La tua offerta è attiva : chiama e naviga da subito. Troverai il relativo addebito su conto fastweb.

Immediatamente segnalavo l'assenza della Linea fissa; mi veniva risposto che era in collaudo e che sarebbe attiva a breve.

Il 29/01 segnalavo al call center il perdurare dell'assenza della linea fissa. Nella stessa giornata ricevevo il seguente messaggio:

Gentile cliente i nostri tecnici stanno lavorando la tua segnalazione n. 131148028 che verrà conclusa nel più breve tempo possibile.

Perdendo la mancanza del servizio continuavo a contattare il call center il 28/01, il 29/01, 02/02 e successivamente a <https://it-it.facebook.com/FASTWEB> il giorno 3,4 e 5 febbraio con le seguenti risposte.

03/02 Ciao S....., abbiamo sollecitato i colleghi specializzati che hanno in carico la tua pratica. Ci scusiamo per il protrarsi dell'attesa. Grazie, Mario

05/02 Ciao S....., i tecnici hanno richiesto un intervento a gruppi esterni a Fastweb responsabili della manutenzione della centrale e della rete locali. Appena in possesso di nuove informazioni i colleghi ti forniranno riscontro. Grazie, Laura.

05/02 Ciao S....., siamo spiacenti per il protrarsi dell'attesa. Ti confermiamo quanto indicato da Laura nel precedente messaggio.

Grazie, Stefania.

Ad oggi la telefonia fissa non è stata ancora attivata.

Un cordiale saluto

Sergio, da Roma (RM)

### Risposta:

in questi casi, non è mai chiaro chi dei due gestori abbia la responsabilità. Per questo motivo, le consigliamo, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione ad entrambi i gestori tramite PEC o fax o qualche altro mezzo di comunicazione istantanea, chiedendo il ripristino entro 48 ore oltre agli indennizzi per interruzione del servizio (pari a 7,50 euro al giorno) e ritardata portabilità (5 Euro al giorno):

[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

2. se dopo 48 ore non viene riattivato il servizio, fare un tentativo di conciliazione (contro entrambi i gestori) presso il Corecom della sua Regione, cui potrà anche inoltrare istanza di provvedimento urgente per ottenere il ripristino dell'utenza (cosiddetta istanza GU5):

[http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom\\_15317.php](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.