

6 maggio 2016 0:00

Recesso contratto adsl - misura internet

Buonasera.

Sto avendo delle problematiche con l'operatore Fastweb riferite al contratto adsl J@y. Nello specifico il provider viola i dati contrattuali fornendomi una velocità di navigazione inferiore ai minimi contrattuali ed a volte quasi prossimi allo zero.

Ho provveduto ad effettuare per due volte le misurazioni con il software Ne.me.sys dell'AGCOM ottenendo due certificati comprovanti quanto detto. Ho inviato i due certificati all'operatore senza avere nessun riscontro, nemmeno a raccomandata scritta o richieste sui loro canali social. Stando alla normativa avendo i due certificati e non essendoci stato nessun ripristino sono nella condizione di poter richiedere il recesso senza penali e costi di disattivazione. Per inciso non ho potuto avere nessun rimborso previsto dal contratto perché l'assistenza tecnica non vuol chiudere il ticket. Esiste un modulo precompilato, un fac-simile per richiedere il recesso che faccia menzione dei certificati? Potreste darmi indicazioni su come dovrei impostare la raccomandata?

Grazie.

Roberto, da Rodengo-saiano (BS)

Risposta:

se ha inviato la raccomandata AR di messa in mora intimando l'adeguamento del servizio, indipendentemente dalla sua volontà di migrare presso un nuovo operatore, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

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

1. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

2. 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.