

25 settembre 2016 0:00

Fastweb - ritardi passaggio fibra per errore da parte dei tecnici

Buonasera, e grazie per la lodevole opera di quest'associazione.

Nella zona di Taranto in cui abito è disponibile la fibra Fastweb da agosto, e avrei dovuto ottenere gratuitamente ed automaticamente l'upgrade da ADSL a fibra, ma ad oggi sono ancora bloccato in ADSL perché -testuali parole del Social Care FW- "i tecnici hanno comunicato che l'armadio a cui è fisicamente collegato il tuo cavo telefonico non è il più prossimo alla sede servita". Ho sollecitato più volte un intervento rapido dei tecnici affinché correggano l'errore commesso, ma FW dichiara che io non ho diritto a un intervento rapido: "non stiamo violando il contratto perché il servizio non sta subendo interruzioni" è la loro posizione. E' vero che FW non è tenuta a muoversi in tempi rapidi per correggere una svista da parte dei tecnici che impedisce di usufruire di un upgrade gratuito della propria connessione a Internet? Sono molto perplesso. Vi chiedo cortesemente di fornirmi tutti i riferimenti del caso. Grazie per l'attenzione.

Michele, da Taranto (TA)

Risposta:

i riferimenti che contano sono scritti nelle condizioni generali del contratto: se sono non conformi a quanto offerto e pubblicizzato, si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di diffida:

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

intimando la rimozione rapida dell'inadempimento e in alternativa la risoluzione del contratto o la sua migrazione ad altro operatore senza attribuzione di spesa alcuna.