

30 novembre 2016 0:00

## Mancata rescissione FastWeb per trasferimento ad altro operatore

Salve,

nel 2009 ho stipulato con Fastweb un contratto NavigaCasa in fibra. A fine 2014 decido di stipulare con Vodafone un contratto SuperFibra e trasmetto numero telefonico e codice migrazione riportati sulla fattura Fastweb.

Nel prossimo mese mi trasferirò in una nuova abitazione ed ho letto il contratto FastWeb

([http://www.fastweb.it/downloads/PDF/famiglia/qualita\\_carta\\_servizi/cgc\\_fissa\\_res.pdf](http://www.fastweb.it/downloads/PDF/famiglia/qualita_carta_servizi/cgc_fissa_res.pdf)) per capire modalità di cessazione e costi. Tuttavia, il capitolo 16.4 prevede il recesso completo dai servizi nel caso di trasferimento 'Olo to Olo' senza la necessità di darne comunicazione a FastWeb.

Mi domando così se questo è il mio caso e FastWeb non ha disattivato la linea, che ho continuato a pagare regolarmente.

Grazie per il vostro lavoro, cordiali saluti

Marco, da Milano (MI)

### **Risposta:**

abbiamo capito che lei ha chiesto a Vodafone la migrazione del numero nel 2014 e vuol conoscere le ragioni della mancata esecuzione; Vodafone doveva adempiere al passaggio affrancando l'utente da qualunque obbligo burocratico, come riportato nell'articolo citato dalle condizioni generali. I costi di disattivazione vanno sempre riconosciuti al gestore cedente.

Nel caso di cambio dell'abitazione dell'utente, questi potrà fare richiesta di trasloco della linea al proprio gestore secondo le regole contrattuali di fattibilità da questi stabilite, oppure, se non ha necessità di conservare il numero del servizio voce, disdettare FW, accollandosene i costi conseguenti, e valutare intanto offerte di mercato per un altro contratto nella nuova sede abitativa.