

3 dicembre 2016 0:00

Problema Fastweb

Buongiorno, volevo sapere se è normale che a distanza di 1 settimana da quando il tecnico di Fastweb mi ha installato il nuovo router, non possa ancora telefonare e, avendo un negozio, neanche usare il pos per i pagamenti dei miei clienti. Tra l'altro, avendo detto loro che con la linea analogica di Telecom non avevo mai avuto problemi, anche loro mi hanno detto che potevano farlo se glielo avessi chiesto prima. Non toccava a loro, avendogli spiegato le mie esigenze, dirmi che l'impianto si poteva fare com'era prima? Anni fa avevo fatto un contratto con BT Italia ed anche loro erano con VOIP e c'erano sempre dei problemi. Non si potrà fare in modo che sistemino meglio la linea? Dovrò tornare in Telecom con l'aumento che hanno fatto adesso?

Nell'attesa di una risposta, porgo cordiali saluti.

Guido, da Boves (CN)

Risposta:

i tempi di esecuzione entro i quali operare la portabilità sono generalmente riportati sulla carta dei servizi consultabile sul sito del gestore recipient; ne verifichi il rispetto e se e' il caso, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

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

2. 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

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.