

20 maggio 2017 0:00

Fastweb linea funzionante a singhiozzo da genbaio

Buongiorno, in dicembre 2016 ho richiesto l'attivazione di un contratto con Fastweb per la fibra ottica in casa. Mi è stato attivato il 12 gennaio e da allora ha funzionato a singhiozzo nel senso che internet funziona per una settimana circa, a volte anche pochi giorni a volte un paio di settimane, poi cade la linea e rimango senza internet per il tempo che serve a loro per mandare un tecnico fisicamente in casa mia, il che richiede più o meno una o due settimane, siamo arrivati fino al mese. Quando ho la linea, ho una linea molto veloce, per cui non posso avvalermi dei tool -misurainternet per intenderci- per poter disdire il contratto senza pagare le penali, e quando non ho la linea non posso usarli perché, appunto, non ho la linea... Da Fastweb mi dicono che finché i tecnici non dicono che la linea non è migliorabile, io non posso disdire contratto senza pagare penali. Ma ormai sono passati 4 mesi. Che strumenti ho per poter perlomeno provare a cambiare operatore senza pagare nessuna penale? Per ora non sto pagando internet perché mi danno il rimborso, ma non mi hanno rimborsato ad esempio tutte le chiamate al servizio clienti che sono a pagamento, internet mobile sul cellulare che mi tocca pagare perché non ce l'ho in casa. A me basterebbe poter cambiare operatore senza pagare penali in realtà, ma sarebbe giusto al contrario rimborsarmi anche. Posso fare qualcosa, o non ho nessuno strumento in mano?

Diego, da Bologna (BO)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora con cui intima il rispetto del contratto, altrimenti lo stesso sarà sciolto per loro responsabilità e pretenderà anche i danni che le hanno arrecato:

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

Per il prosieguo, legga qui:

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