

15 febbraio 2024 0:00

## Distacco linea Internet Fibra

Buongiorno,

chiedo un parere circa la possibilità di ottenere il giusto indennizzo, in relazione ad un disservizio di Open Fiber, gestito verso me, utente finale, dall'intermediario di servizi/linee di rete dell'area.

Ho subito un distacco di ben nove giorni dalla rete fibra, non a causa di un vero e proprio guasto, ma a detta dei tecnici che hanno poi riparato il problema, per il mio cavo tranciato da una precedente squadra.

Per ben due mattine ho dovuto attendere vanamente al domicilio i tecnici. Ho quindi perduto tempo e dovuto spostare impegni di lavoro.

Il gestore verso il cliente finale, facendo riferimento alla cosiddetta carta dei servizi, propone un risarcimento di 14 euro.

Oltre al danno, quindi anche la beffa.

Esiste la possibilità di ottenere un risarcimento effettivo in qualche maniera... o anche le eventuali vie legali si risolverebbero in spreco di denaro e tempo?

Ringraziando per l'aiuto e la consulenza che Aduc potrà fornirmi, porgo cordiali saluti.

Alessandro M, dalla provincia di PU

### Risposta:

[qui](#) di seguito il regolamento degli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per disservizi nell'erogazione del servizio:

Cio' non toglie che in presenza di mancato o parziale riconoscimento dei suddetti indennizzi e/o di danni consistenti subiti, se opportunamente conteggiati e documentati, lei possa ricorrere in giudizio, previo iter di conciliazione AGCOM.

In tal caso, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con [raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni](#)
2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il [Corecom](#)
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.