

5 aprile 2013 0:00

## disservizi FASTWEB

Sono un utente FASTWEB senza linea telefonica ed internet dal 27/03. Segnalato il problema nella stessa data ad uno zelante operatore del 192193, mi veniva comunicato che il tutto si sarebbe risolto entro 72 ore, come previsto dalla carta dei servizi. Ho richiesto una procedura d'urgenza, per quanto possibile, poichè uso internet per il lavoro. Il giorno successivo ho richiamato per sicurezza e mi sono state date le stesse rassicurazioni da un'altra operatrice. Il 29/03, poichè il problema persisteva e nessuno mi aveva contattato, ho richiamato. Un terzo operatore (un'operatrice, per l'esattezza) ha dichiarato non risultava nessuna richiesta di assistenza a mio nome e che avrebbe quindi lei provveduto a farla. Naturalmente le risultavano le mie telefonate, ma non la richiesta d'assistenza. Nei giorni successivi sono seguite altre mie telefonate, sempre seguite da rassicurazioni circa la rapida risoluzione del problema, ma ad oggi (02/04)resto isolato dal mondo e senza che nessuno si sia fatto sentire.

E' chiaramente mia intenzione recedere dal contratto e vorrei sapere se sussistono le condizioni per farlo senza dover incorrere nelle terribili esperienze riportate da altri utenti FASTWEB (e non solo, purtroppo), all'atto della rescissione del rapporto.

Allego bozza della lettera di chiesta di recesso.

Ringrazio anticipatamente

Massimo, da Pinerolo (TO)

### **Risposta:**

con la lettera allegata lei di fatto rinuncia al vecchio numero telefonico e ai relativi servizi, senza migrazione verso altro operatore. In questo caso lei dovrà sottostare all'addebito dei costi dei servizi residui (non oltre il 30/05), alla riconsegna degli apparati in tempi e modalità previsti nel contratto ed infine ai costi di disattivazione che l'AGCOM riconosce ai gestori nella misura qui riportata : <http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=144> Avendo subito dei danni a seguito del disservizio, lei potrà conteggiarli se superiori a quelli riconosciuti automaticamente e chiederne almeno la compensazione delle somme suindicate.