

11 giugno 2023 0:00

Problemi fibra non costanti

Buongiorno,

È un mese che ho problemi con la fibra FTTH Vodafone e sono piuttosto sicuro che mi stanno facendo girare a vuoto apposta.

Il problema è che in maniera incostante la connessione passa da velocissima (1300 in down e 500 in upload) a inutilizzabile (0.5 in down e 500 mb in up). Il problema è completamente incostante, va bene per uno o 2 giorni e poi ritorna. Oramai un mese fa ho chiamato Vodafone e dopo 10 giorni di reset modem e prove assurde mi hanno mandato un tecnico che mi ha sostituito il modem (anche se in quel momento funzionava). La sera stessa mi ha chiamato di nuovo la Vodafone chiedendomi se funzionava tutto. Io gli ho detto che funzionava ma anche la mattina con il vecchio modem funzionava quindi non sapevo se era risolto. Il tecnico mi ha risposto di non preoccuparmi che lo sapevano. 1 ora dopo mi arriva il messaggio di ticket risolto come se fosse tutto a posto. Dopo quello per un paio di giorni ha funzionato tutto e sono stato via di casa per una settimana. Quando sono tornato ho avuto ancora 2 giorni di connessione senza problemi facendomi sperare che il problema fosse risolto ma nulla il giorno dopo si è ripresentato.

Ho allora chiamato Vodafone. Il tutto però è ricominciato dall'inizio come se fosse un problema nuovo. Test di velocità, 2 reset modem senza neanche chiedere o avvisare che lo facevano. Alla terza volta che mi stavano per resettare il modem discuto con l'operatore e ottengo che venga passato al livello successivo. Ricevo poi una chiamata da openfiger (la rete fisica da me è fornita da loro) per un appuntamento.

Sabato quindi passa il tecnico in un momento in cui la velocità è normale e non verifica problemi. Io gli mostro tutte le prove raccolte e le info sul problema e lui mi dice che quasi sicuramente è un sovraccollamento del tronco fibra e ne avrebbe parlato con Vodafone. 1 ora dopo mi chiama il tecnico Vodafone chiedendomi se tutto fosse risolto e io gli riassumo la risposta del tecnico openfiber e lui mi dice che avrebbe portato avanti il ticket. Mi richiamano per un nuovo appuntamento con un diverso tecnico openfiber che stamattina è passato

ed è arrivato direttamente con un nuovo modem Vodafone. Gli dico che il modem me lo hanno cambiato 3 settimane prima quindi non aveva molto senso cambiarlo. Lui si scusa dicendo che non ne sapeva e che un problema così è probabilmente un sovraccollamento per troppe linee collegate visto che hanno varie segnalazioni uguali nel mio quartiere.

Sto pomeriggio mi richiama un tecnico Vodafone chiedendomi se avessi risolto. Gli spiego quel che ha detto il tecnico e mi dice che avrebbe dovuto cambiare il modem per risolvere il problema. A quel punto mi metto a discutere e il tecnico butta giù la chiamata e mi chiude il ticket senza dire nulla. Ora sono riuscito a farlo riaprire e tornerà un tecnico openfiber ma dubito cambi qualcosa. Posso fare qualcosa per forzare Vodafone a riconoscere il problema o disdire senza penali in qualche modo che non sia l'aspettare 45gg?

Emanuele, dalla provincia di TO

Risposta:

se il problema si ripresenta conviene cambiare il modem.

questo cioè 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.