VareseNews

Telefoni muti, Fastweb: “Stiamo lavorando per garantirvi il massimo”

Pubblicato: Martedì 13 Agosto 2013

Lettere in redazione, tweet esasperati. Da alcune settimane gli utenti varesini di Fastweb segnalano forti disagi: mancanza di collegamento internet, telefono muti. Tutto è partito, dicono, quando la compagnia telefonica ha cominciato a lavorare per portare la banda larga in città.
L’ultima lettera è di ieri e la riportiamo qui di seguito. **In calce la risposta della compagnia telefonica Fastweb**, alla quale abbiamo chiesto spiegazioni di quanto sta accadendo

La lettera
"Non posso che sottoscrivere la lettera di Massimo Battaglia relativa al disservizio Fastweb. Dal 31 luglio si è bloccato il servizio sia di telefono fisso che internet, chiamo quotidianamente il servizio clienti che non sa che pesci pigliare e tra l’altro non ha mandato la segnalazione di guasto tecnico sino al 7 agosto accampando come scusa la migrazione a fibra.. Ho inviato fax di reclamo con richiesta di rimborso (che comunque copre al massimo 10 giorni per un totale di 50 euro), il negozio fasweb è chiuso per ferie, manco fosse la tintoria sotto casa! Oggi ricevo un messaggio che recita ‘il problema è stato risolto’ la linea è ripresa per 20 minuti poi blocco totale! È assurdo questo disservizio, io tra l’altro ho banca on line, assicurazione sanitaria, mio figlio all’estero, i genitori anziani collegati solo con il telefono fisso…altro che danni per 50 euro..per non parlare della rabbia e della frustazione! Come ne esco?" **Giovanna Zighetti, pentita cliente Fastweb**

Ed ecco la risposta dell’ufficio stampa di Fastweb

Buongiorno,
in riferimento alle segnalazioni giunte in questi giorni alla vostra redazione, **vogliamo innanzitutto scusarci con i lettori per i disagi da loro subiti**. Varese è una della prime città in Italia in cui FASTWEB ha avviato i lavori per portare la fibra ottica con velocità fino a 100 Mbps.
Si tratta però di un processo del tutto nuovo, che prevede la migrazione dei clienti dall’Adsl alla tecnologia in fibra. Purtroppo abbiamo registrato che in qualche caso il processo non si è concluso subito correttamente **ma stiamo intervenendo per ripristinare al più presto il servizio**. Siamo comunque certi che i cittadini di Varese apprezzeranno la velocità, l’affidabilità e la stabilità della nuova connessione Internet a banda ultralarga disponibile grazie al lavoro e agli investimenti di FASTWEB in città.

Arriva la Banda Larga

Fastweb mi sta esasperando

Fastweb: disservizio o peggio?

A proposito di problemi con Fastweb

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it