

MODULO DI RECLAMO FORMALE PER CLIENTI RESIDENZIALI (RES)

PAG. 1/3

FASTWEB

A cosa serve il modulo

Questo modulo deve essere utilizzato quando vuoi presentare reclamo formale perchè ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni. Dopo averlo compilato in ogni parte puoi inviarlo tramite Raccomandata A/R da inviare a Fastweb S.p.A, Casella postale 126 – 20092 Cinisello Balsamo (MI) o pec all'indirizzo fastweb@pec.fastweb.it

Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare la tua richiesta, effettueremo una verifica sulla fondatezza di quanto segnalato e riceverai l'esito della valutazione entro **45 giorni** all'indirizzo e-mail preferito. In caso di accoglimento del reclamo effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere la segnalazione e provvederemo eventualmente al riconoscimento di indennizzi e/o importi non dovuti. In caso di rigetto del reclamo ti forniremo le motivazioni.

Modalità di compilazione

Tutti i campi del modulo sono obbligatori. È importante indicare i dati anagrafici e del contratto nonché la tipologia di servizio su cui si effettua la contestazione e la motivazione del reclamo scegliendola tra quelle indicate nella sezione 3 o, qualora non presente, indicandone una nella sezione Altro con breve descrizione, allegando ogni documento utile a supporto della contestazione.

Trattamento dei dati e Privacy

Ti informiamo che i dati personali da te comunicati nel presente modulo saranno trattati unicamente per la gestione del reclamo.

Per maggiori info leggi [l'informativa privacy](#) completa consultabile sul sito [Fastweb_informazioni per i consumatori_Privacy](#).

SEZIONE 1 - ANAGRAFICA TITOLARE CONTRATTO

Cognome Sironi Nome Claudio
Codice Fiscale SIRNCL75B19F704D
Indirizzo di Sede contratto via per Cesano Maderno 90 - Desio CAP 20083 Prov. MB
E-mail di riferimento info @ claudiosironi.com
(Inserisci il recapito solo se diverso da quello comunicato a Fastweb)
Recapito Mobile 3475616630 (Inserisci il recapito solo se diverso da quello comunicato a Fastweb)

SEZIONE 1A - DATI ANAGRAFICI DELLA PERSONA DELEGATA (Amministrazione di sostegno; disabilità)

Allegare documentazione del provvedimento di nomina/delega**
Cognome _____ Nome _____
Codice Fiscale: _____
E-mail di riferimento _____ @ _____
Recapito Mobile _____

SEZIONE 2 - UTENZA/CONTRATTO

CODICE CLIENTE: 22959137 *puoi trovarlo nella prima pagina della fattura e in MyFastweb sezione "il mio profilo"

Servizio Contestato: ☒ Fisso ☐ Mobile ☐ Fisso&Mobile

(Indicare con un flag se il servizio per il quale si sta presentando reclamo riguarda la componente fissa o mobile o entrambe)

MODULO DI RECLAMO FORMALE PER CLIENTI RESIDENZIALI (RES)

PAG. 2/3

FASTWEB

SEZIONE 3 - OGGETTO DEL RECLAMO (Selezionare il motivo della contestazione)

AMBITO TECNICO

- ☐ Disservizio tecnico voce/dati
- ☐ Problemi di passaggio/
Portabilità numero mobile/fisso
- ☐ Perdita del numero fisso/mobile
- ☐ Mancato/ritardato trasloco linea
- ☒ Mancato/ritardato cambio tecnologia
- ☐ Omessa o Ritardata Attivazione
- ☐ Ritardo/mancata consegna modem
- ☐ Ritardo/mancata consegna Sim/terminale

AMBITO ASSISTENZA CLIENTI

- ☐ Mancata Risposta a Reclamo
- ☐ Problemi di assistenza Customer Care

AMBITO FATTURA/PAGAMENTI

- ☐ Errata Fatturazione (importi per abbonamento/
consumi/altri costi non dovuti)
- ☐ Omessa o errata pubblicazione elenchi telefonici
- ☐ Mancato rimborso/sollecito rimborso
- ☐ Addebito per intervento tecnico a pagamento
- ☐ Addebito penale per mancata
restituzione apparati
- ☐ Sospensione servizi o disattivazione errata
- ☐ Ritardo nella chiusura del contratto
- ☐ Fatturazione successiva alla disattivazione/
costi di disattivazione
- ☐ Addebito consumi errati (extra plafond)

AMBITO OFFERTA/VARIAZIONI

- ☐ Mancato/ritardato subentro nel contratto
- ☐ Attivazione servizi non richiesti fisso/mobile
- ☐ Mancato/Errato Inserimento
Opzioni-Piani-Promozioni
- ☐ Modifica condizioni generali di contratto

**MODULO DI RECLAMO FORMALE
PER CLIENTI RESIDENZIALI (RES)**

PAG. 3/3

FASTWEB

ALTRO

Descrivi il motivo del reclamo se non presente nell'elenco di cui sopra

si tratta di due codici cliente 8164146 dove era attiva linea ADSL
e nuovo 22959137 dove si stava attivando Fibra

Descrizione del reclamo e informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

Ho fatto richiesta di cambio tecnologia da ADSL a fibra vista che la mia zona è risultata coperta. La collega contattata mi ha detto di aprire nuova pratica e dopo tre giorni dall'apertura della pratica procedere alla disattivazione della ADSL, cosa che ho fatto

A metà Giugno esce il tecnico che dà il KO fibra per un problema nel portare la linea, il tecnico mi dice di chiamare nella giornata per disdire la disattivazione della precedente ADSL, così ho fatto e la collega del customer service mi ha confermato il blocco della disattivazione

il 27 Giugno ero in partenza per l'estero per lavoro, mi ritrovo un messaggio per arrivo del tecnico al 1 luglio (mai concordato con me) ricontatto il servizio assistenza che mi dice che è un errore e non arriverà nessun tecnico e conferma blocco disattivazione.

Il 4 luglio all'estero per lavoro (ho dei server collegato alla rete ADSL) mi trovo senza linea senza la possibilità di accedere ai server all'allarme e alle telecamere!!!

Comincio a chiamare svariate volte dall'estero per capire cosa è successo... senza nessun minimo aiuto... e solo lunedì trovo un collega che dice che i colleghi precedente non hanno fatto comunque nulla e solo lui sta chiedendo uscita del tecnico. Primo appuntamento disponibile 17 Luglio! Davvero vergognoso!

Disservizio immenso visto che ho bisogno della linea!

Oltre lanciare questo reclamo chiedo formalmente risarcimento danni per ogni giorno di disattivazione del servizio, quantificabile in 50 euro/giorno e ovviamente nessun addebito per disattivazione della precedente linea

Attendo urgente risposta
Cordialmente

****Allegati a supporto della contestazione**

1. Es. Documento di identità dell'eventuale delegato se è stata compilata la Sezione 1 A
2. Es. Documenti utili a supporto della contestazione

Luogo, Data 09/07/2024

Firma autografa x

