



Federico Morello

15/06/2013 10:09

Salve, ho già firmato un contratto di locazione per un appartamento a Udine. Tuttavia ci entrerò stabilmente solo dal 1° luglio. Quali sono i tempi di installazione del servizio (ad esempio l'offerta Joy?) calcolando che si tratta di una nuova utenza? Posso sottoscrivere il contratto già ora prima del 18/06/13 per usufruire dell'offerta?

17 June 2013



FASTWEB

17/06/2013 15:28

il contratto viene attivato entro 60gg.Grazie

20 June 2013



Federico Morello

20/06/2013 16:02

Grazie, ancora una cosa, nel contratto c'è scritto che sono il proprietario dell'immobile, ma in realtà sono in affitto, come faccio a cambiare?



FASTWEB

20/06/2013 18:09

ci fornisca i tuoi dati. Grazie



Federico Morello

20/06/2013 20:04

Federico Morello
Via Mantica 18
Udine 33100

Non sono ancora residente la
entrerò in affitto il 1o luglio

21 June 2013



FASTWEB

21/06/2013 15:33

salve abbiamo aperto segnalazione a suo nome.
i colleghi la contatteranno entro 48 ore.(escluso il week end)
grazie

29 June 2013



Federico Morello

29/06/2013 19:44

La ringrazio. Inoltre ho altri due problemi:

- 1) Ho ricevuto le chiamate del tecnico telecom ma non ho potuto rispondere per problemi al cell, ora risolti. Richiamerò per l'installazione?
- 2) È possibile utilizzare una PEC per comunicare con Fasweb anziché inviare raccomandate A/R come da normativa vigente?

1 July 2013



FASTWEB

01/07/2013 14:10

salve, le confermiamo che il ricontatto sarà nuovamente effettuato. Per la gestione pec, le confermiamo che può avvalersi di tale modalità per l'invio di AR, ricordandole che la documentazione allegata alla pec dovrà essere comunque controfirmata ai fini legali. Grazie

12 July 2013



Federico Morello

12/07/2013 15:11

Salve, ho ricevuto la visita del tecnico che ha detto che è necessario l'intervento dell'impresa che collabora con telecom per posare il cavo telefonico. Non ho contatti, posso avere informazioni sulle tempistiche? Grazie mille

Federico Morello
Via Mantica 18
Udine 33100



FASTWEB

12/07/2013 15:42

buongiorno abbiamo aperto segnalazione a suo nome.
i colleghi la contatteranno entro 48 ore.(escluso il week end)
grazie



Federico Morello

12/07/2013 15:42

Grazie mille!

25 July 2013



Federico Morello

25/07/2013 12:06

Salve, sempre io, il tecnico dice che non può effettuare l'installazione perché la pratica è scaduta, e mi ha detto di contattarvi



FASTWEB

25/07/2013 13:25

Buongiorno, come da accordi telefonici intercorsi con il nostro operatore verifichiamo che è pianificato un ricontatto telefonico per questo fine settimana. Ce lo conferma?
Grazie



Federico Morello

25/07/2013 13:26

Era pianificato un ricontatto telefonico nel quale dovevo dare conferma dell'avvenuta installazione, però il tecnico oggi mi ha telefonato dicendo che non può fare nulla se la pratica fastweb è scaduta



FASTWEB

25/07/2013 13:48

Buongiorno, comunichiamo ai colleghi e la facciamo ricontattare.
Grazie



Federico Morello

25/07/2013 15:57

Grazie mille

31 July 2013



Federico Morello

31/07/2013 11:12

Continuo a rompere qui 😊 ma purtroppo non sono stato richiamato



FASTWEB

31/07/2013 13:04

Buongiorno, abbiamo provato piu volte a ricontattarla, ma senza esito. Sollecitiamo nuovamente ai colleghi. Grazie

7 Ottobre 2013



Federico Morello

07/10/2013 14:15

Novità?



FASTWEB

07/10/2013 15:23

"Buongiorno ci scusiamo per il mancato contatto e ne verifichiamo la causa.

Chiediamo ai colleghi di contattarla con urgenza. Grazie

18 October 2013



Federico Morello

18/10/2013 15:33

Salve, finalmente mi è stata installata la linea 😊 purtroppo seguendo la vostra guida per configurare un modem belkin n300 non riesco a connetterlo. La linea è già attiva e funzionante?



FASTWEB

18/10/2013 18:24

Buonasera,

La linea è già attiva e funzionante le inoltro il link per la configurazione

http://www.fastweb.it/myfastpage/assistenza/guide/guide-e-configurazioni/modem/ad_installazione_modem/

Grazie

Fabrizio

Presà RJ11 **Presà tripolare**

IMPIANTO CORRETTO **OCCORRE DISPORRE IN QUESTO CASO DI UN ADATTATORE**

Guida rapida all'installazione del tuo Modem Router
www.fastweb.it

Questa guida descrive le azioni utili per la rapida e autonoma installazione del tuo Modem Router e il collegamento del tuo computer alla rete ADSL di FASTWEB.

21 October 2013



Federico Morello

21/10/2013 15:06

Ottimo, è necessario avere un filtro adsl?

21 October 2013



FASTWEB

21/10/2013 18:22

Buongiorno,
è necessario il filtro adsl. Nella guida in alto sono specificati i passaggi da seguire.

Grazie
Roberta
5357090

23 October 2013



Federico Morello

23/10/2013 23:19

Salve ho seguito la guida da ik modem non si connette

24 October 2013



FASTWEB

24/10/2013 11:44

Buongiorno,
sulla sua tratta al momento è presente un disservizio, i tecnici sono già a lavoro per la risoluzione, verrà ricontattato al termine della procedura.
Grazie
Francesca
5357090

10 November



Federico Morello

10/11/2014 09:38

Ho appena ricevuto 288 Euro da recupero crediti per un contratto che ho rescisso da mesi! In un'abitazione in cui non sono nemmeno più residente e senza alcuna comunicazione telefonica di avviso?! Ma siamo pazzi?



Federico Morello

10/11/2014 10:06

5 mesi per l'installazione, 1 mese e mezzo di servizio ko, 3 mesi di servizio altalenante, e dopo mesi mi vedo recapitare 280 euro di recupero crediti senza manco una comunicazione telefonica o un estratto dei costi da parte di Fastweb inviato via mail? All'area cliente non posso accedere più.



FASTWEB

10/11/2014 10:06

Ciao Federico,
per effettuare le verifiche sul tuo abbonamento ti chiediamo di inviarci il tuo codice cliente (lo trovi sulla prima pagina della fattura).
Restiamo in attesa di un tuo riscontro.

Grazie
Raffaele



Federico Morello

10/11/2014 10:08

potrebbe essere 100571165245?

Sarebbe interessante poter visionare le vecchie fatture dato che non posso più accedere a myfastpage e non abito più in quella abitazione

10 November



FASTWEB

10/11/2014 13:54

Ciao Federico,

la stringa numerica indicata non è riconducibile alla tipologia del codice cliente FASTWEB.

In alternativa al codice cliente, puoi indicarci il nominativo dell'intestatario contrattuale e l'indirizzo della sede di attivazione del contratto.

Attendiamo un tuo riscontro.

Grazie

Rosa



Federico Morello

10/11/2014 14:11

Federico Morello, il contratto era arrivo in Via Mantica 18 Udine

*attivo

10 November



FASTWEB

10/11/2014 17:50

Ciao Federico,

abbiamo inoltrato la tua segnalazione verso il gruppo dedicato che ti contatterà entro 48 ore per verificare la tua situazione e fornirti supporto.

Buona serata

Angela

12 November



Federico Morello

12/11/2014 10:54

gradirei ricevere comunicazioni scritte visti i precedenti

e dato che ho problematiche con il cellulare

12 November



FASTWEB

12/11/2014 19:33

Ciao Federico,

verifichiamo che in data odierna, i colleghi del reparto preposto ti abbiano contattato senza esito positivo e provvediamo ad inoltrare loro, la tua richiesta di aggiornamento e di informazioni.

Grazie

Simona

**Federico Morello**

□ 24/11/2014 19:37

Allora ho ricevuto solo una mail con scritto che il mio contratto è stato estinto nel maggio del 2014. Cos'è una presa in giro?

Vi chiedo immediatamente di inviarmi una mail o comunicazione SCRITTA con:

- il dettaglio dell'ammontare dell'arretrato. Voglio la specifica di a cosa sarebbero dovuti i 280 euro recapitati senza alcuna comunicazione da parte vostra, dato che ora tanto volete rompere le scatole via telefono, direttamente dal recupero crediti.

Domani vi invierò richiesta anche via pec e raccomandata, dato che non capite, e occupandomi di agenda digitale, consumatori e digital divide a livello europeo e italiano, sappiate che proseguirò al corecom per ogni eventuale costo ritenuto non motivato e segnalerò la storia ogni qual volta mi sarà possibile.

**Federico Morello**

□ 24/11/2014 19:38

Ripeto, voglio comunicazioni provanti SCRITTE che non si limitino a Gentile signor FEDERICO MORELLO,

la informo che da verifiche effettuate il suo contratto e' stato risolto 'il 02/05/2014

la sua posizione amministrativa risulta scoperta di € 252,11.

Dato che è stato risolto al 2/05 voglio i dettagli della mia "posizione amministrativa scoperta"

**Federico Morello**

□ 24/11/2014 19:39

Ribadisco inoltre che una comunicazione telefonica prima di mandare il recupero crediti sarebbe stata molto gradita. È inoltre mia intenzione ricorrere negli appositi luoghi contro di voi per i danni lavorativi e personali procurati dai CINQUE MESI necessari all'installazione e dai TRE MESI di servizio non presente e molto altalenante riscontrati prima di risolvere il contratto.

**FASTWEB**

24/11/2014 20:56

Ciao Federico,

per la gestione della tua richiesta abbiamo aperto una segnalazione a tuo nome.

I colleghi ti contatteranno entro 48 ore (telefono, email, sms).

Grazie

Vito

Thursday



Federico Morello

27/11/2014 11:59

Continuate pure a contattarmi (tra l'altro in orario di lavoro), via cellulare e non in modo scritto come richiesto, sto finendo le raccomandate per voi, legali, corecom e agcom

Thursday



FASTWEB

27/11/2014 15:04

Ciao Federico,

da verifiche effettuate, ci risulta che i colleghi del gruppo dedicato ti abbiano inviato in data 14/11 una e-mail informativa con in allegato le fatture insolute. Restiamo a tua disposizione su questa pagina.

Buona giornata
Angela

Thursday



Federico Morello

27/11/2014 18:05

Salve, la mail è arrivata angela ma senza allegati, il testo completo è:

Gentile signor FEDERICO MORELLO,

la informo che da verifiche effettuate il suo contratto e' stato risolto 'il 02/05/2014

la sua posizione amministrativa risulta scoperta di € 252,11.

Cordiali saluti,
Servizio Clienti FASTWEB



FASTWEB

27/11/2014 20:57

Ciao Federico,

abbiamo inoltrato la tua segnalazione al supporto competente. Ti contatteremo nuovamente. Restiamo a disposizione.

Grazie,
Alessia

Friday



Federico Morello

28/11/2014 14:18

Cos'è uno scherzo?

Dopo 4 volte in cui ho chiesto di avere il dettaglio dell'insoluto IN
FORMA SCRITTA

continue a chiamarmi

e a inviarmi queste mail



Federico Morello

28/11/2014 14:19

Gentile signor FEDERICO MORELLO,

la informo che la disattivaizione del suo contratto Fastweb è avvenuta
in data 16/05/2015 a seguito di sua richiesta a mezzo raccomandata
A/R.

Le ricordiamo che per le richieste di disdetta inviate tramite PEC
Valgono le stesse condizioni della normale A/R, ovvero il cliente deve
allegare un modulo firmato, altrimenti deve, anche in questo caso,
fare un'integrazione via fax/AR.

Per informazioni circa l'ammontare del suo insoluto la invitiamo a
contattare il numero 0577.031.001.

Cordiali saluti,
Servizio Clienti FASTWEB



Federico Morello

28/11/2014 14:19

procedo con l'invio delle raccomandate e le segnalazioni
ad ADUC e corecom

Saturday



FASTWEB

29/11/2014 11:43

Ciao Federico,

abbiamo inoltrato la tua richiesta al gruppo specifico per le verifiche.
Sarà nostra cura contattarti entro 48 ore per fornirti tutte le
informazioni di cui necessiti.

Grazie
Raffaele

Sunday



Federico Morello

30/11/2014 10:37

Anche oggi chiamate e un messaggio che dice che per sapere i
dettagli che richiedo scritti da un mese devo chiamare. Non volete
rispondere per iscritto? Ottimo, do mandato ai legali miei e di aduc,
così almeno una risposta scritta la ricevo. Potete pure evitare di
rispondere nuovamente che mi contatterete via telefono nelle
prossime 24 ore. Arrivederci

Monday



FASTWEB

01/12/2014 12:14

Ciao Federico,

ti confermiamo quanto ti è stato indicato telefonicamente nell'ultimo contatto intercorso.

Restiamo a disposizione.

Grazie

Asia



Federico Morello

01/12/2014 13:19

Non ho mai risposto telefonicamente, anche perché continuo a richiedere risposte probanti scritte. È davvero assurdo