

## 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 frustrazione! 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