

29 giugno 2012 0:00

Passaggio di una linea Telecom a BT Italia senza autorizzazione dell'intestatario

Cerco di essere concisa, mi perdoni gli errori di grammatica, l'italiano non è la mia lingua.

Si parla di una linea Telecom business su la quale ho chiesto il subentro il 18/5 tramite fax con tutto quello che è stato chiesto sul modulo riempito e allegato.

Il 6/6/12 ricevo una chiamata per l'offerta telefonica VIP SUITE CLUB di BT Italia e faccio la registrazione vocale, credendo di essere l'intestatario della linea. Il 7/6/12 ricevo l'offerta e leggo il contratto, decido di non proseguire e il 8/06/2012 esercitando il mio diritto di recesso entro 10 giorni, mando una lettera raccomandata con ricevuto di ritorno. (Risulta ricevuto il 13/6, controllato dalle Poste con il numero di raccomandata, ma ancora oggi, il 25/06/12, non mi è arrivata la ricevuta di ritorno.)

Il 6/6/2012 chiamo anche il Servizio Clienti Telecom per chiedere informazione sulle offerte sulla linea e mi è detto che il subentro non è andato a buon fine a causa di mancata documentazione (la visura camerale). L'operatore è sorpreso che questa mancanza non è stata comunicata a me prima, si scusa, e io mando la visura camerale, fax risultato OK.

Il 20/6/2012 ricevo due email da BTItalia dicendo che ' BT Italia ha il piacere di informarla che l'attivazione del suo nuovo servizio è stata avviata.'

Chiamo BT, infuriata, e mi dicono che l'ufficio commerciale ha attivato il servizio al momento della registrazione (6/6) e una volta attivata non può essere fermata, anche mandando una raccomandata con ricevuto di ritorno entro il 10 giorni, comunque il tecnico verrà alla struttura e effettuerà l'attivazione. Mi è stato detto che, se dovesse rifiutare l'intervento del tecnico mi potrebbe causare problemi sulla linea.

Mi dice che l'unica strada percorribile ormai, è di far finire l'attivazione con BT per ottenere il codice di migrazione per poi tornare al vecchio gestore. Ma questo è vero?

Subito dopo chiamo Telecom per chiedere come possono aiutarmi e quando mi presento mi dicono un'altra volta che non è andato a buon fine il subentro perché manca la visura camerale. Poi mi confermano che la linea è passata il 19/6 ad un altro operatore. Ma se io non figuro come intestataria della linea (perché non è andato a buon fine il subentro), com'è possibile che la linea viene passata? Non c'è stata mai una autorizzazione dall'intestatario della linea!

Su consiglio di Telecom, il attuale l'intestatario della linea ha mandato un fax chiedendo il rientro immediato in Telecom - è stato assegnato un numero di protocollo da parte di Telecom e una tempistica di risposta entro 7/7/12. Come dovrei comportarmi in questa situazione? Che faccio se dovesse venire il tecnico BT? Come posso fare per evitare d'avere problemi sulla linea? Eventualmente come faccio ad avere e a chi chiedo risarcimento dei danni per una perdita di business? (Sono una struttura ricettiva e siamo in alta stagione...)

Grazie!!

Jennifer, da Impruneta (FI)

Risposta:

in primo luogo, si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di diffida, inviata a Telecom per conoscenza:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

nei confronti della BT Italia, chiedendo prova che, nella registrazione vocale, lei abbia effettivamente autorizzato il passaggio immediato di linea (senza attendere i dieci giorni per l'eventuale recesso prima dell'attivazione), e copia della registrazione, senza la quale il contratto non esiste.

in secondo luogo, poiché Telecom ha dichiarato (solo a voce?) di non aver lasciato la linea per via del mancato documento, ciò è la prova che l'attivazione non era comunque iniziata e pertanto il suo diritto di recesso è stato ben esercitato.

Intimi dunque il rilascio immediato della linea da parte della BT e il rientro in Telecom a loro integrali spese.

Faccia anche una denuncia alla Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni:

<http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=200>

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php