

26 ottobre 2016 0:00

Disattivazione linea fissa aziendale

salve,

In data 20/10/2016 ho constatato che la linea telefonica xxxr risultava non funzionante sia per il traffico in entrata che per quello in uscita, ho chiamato il 191 che ha attivato una segnalazione di guasto confermandomi che non risultava nessuna anomalia amministrativa e che le fatture risultavano tutte pagate.

In data 21/10/2016 ho chiamato più volte il 191 per sollecitare l'intervento tecnico, il tecnico intervenuto nel pomeriggio ha fatto diverse verifiche non rilevando guasti ma riferendo che la linea risultava migrata ad altro operatore.

Ho più volte ricontattato il 191 ricevendo la risposta che "la linea risultava migrata ad altro operatore", quindi ho chiamato tutti gli operatori di telefonia fissa (wind/infostrada, vodafone, fastweb, optima e btitalia) e non risultando essere cliente di nessuno di loro.

Successivamente, insistendo con Vodafone, scopro che la linea è stata cessata da "loro" dopo una raccomandata datata 08/08/2016 inviata a Vodafone dal vecchio intestatario della linea.

In data 22/10/2016 dopo innumerevoli chiamate al 191 per capire cosa era successo alla mia linea e innumerevoli risposte vaghe su "migrazione ad altro operatore", ho chiamato il 191 per richiedere il rientro in TIM e l'operatore AV923 dopo diversi controlli mi dice che la linea risulta "cessata" e anzi che non ci sono riscontri di lavorazione su questa linea né come attivazione

né come migrazione ma che risultano solo le fatture da giugno a settembre 2016 regolarmente pagate.

Pertanto al momento attuale la mia azienda risulta sprovvista di linea telefonica fissa con un considerevole danno economico visto che il numero in questione compare associato all'attività da almeno 20 anni, noi siamo una Agenzia di onoranze funebri e il contatto telefonico è il primo che il cliente utilizza per richiedere i nostri servizi.

In allegato il reclamo inoltrato a TIM, le fatture ed il contratto.

in attesa di vostro riscontro

Porgo Cordiali Saluti

Rita, da Alcamo (TP)

Risposta:

ci pare di capire che TIM le abbia assegnato e attivato una linea in carico ad altro operatore, evento da Guinness dei primati della dabbenaggine commerciale. Credo che lei dovrebbe agire non solo per riprendersi il numero ma anche per esigere un adeguato risarcimento dei danni che l'episodio ha prodotto alla sua attività. Questo ciò che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

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

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.