

24 marzo 2017 0:00

## info problema TIM

Buongiorno, vi scrivo per avere delucidazioni su una situazione che si è venuta a creare con il gestore TIM (fisso). Vi illustro la situazione.

Giorno 03/02/2017 apro richiesta per il trasloco del numero presso mia nuova abitazione. Il call center mi contatta dicendomi che non è possibile trasferire il numero a causa dell'opzione FIBRA ma che provvederanno ad attivarne uno nuovo chiudendo il vecchio senza costi aggiuntivi, scontandomi il costo di listino del trasloco a causa del loro disservizio.

Dopo una lunga attesa, numerose segnalazioni e due appuntamenti di sopralluogo non rispettati, si presentano i tecnici Tim (in appalto) che, dopo 2 ore, mi comunicano l'impossibilità di attivare l'opzione fibra presso quell'abitazione in quanto collegata direttamente in centrale tramite rete rigida e quindi privo di armadio apposito (sito e call center asserivano di poter tranquillamente attivare l'opzione fibra). Da quel giorno TIM non si è fatta più sentire, per tanto, avvalendomi della possibilità di disdire gratuitamente la linea a causa del cambio delle condizioni di contratto (fatturazione a 4 settimane e non più mensile), procedo prima con richiesta di migrazione verso nuovo operatore, poi direttamente con richiesta di disdetta del servizio (come indicato in fattura tramite fax).

Oggi 20/03/2017, a distanza di un mese e mezzo dall'apertura della mia richiesta di trasloco, arriva anche la fattura di Marzo.

Come devo comportarmi? Ho provveduto a rimuovere la domiciliazione bancaria del servizio in quanto non ho assolutamente intenzione di saldare la fattura relativa al mese di marzo, durante il quale, a causa del loro disservizio, non ho potuto usufruire del mio abbonamento (attivo presso la vecchia abitazione, ovviamente a me non più accessibile).

Mi scuso per la lunga email.

Speranzoso di risposta vi porgo i miei più cordiali saluti.

Gabriele, da Taranto (TA)

### **Risposta:**

il suo racconto non è chiarissimo: visto che il trasloco non era possibile ha migrato il vecchio numero ad altro operatore? in affermativa la disdetta successiva non era necessaria, specialmente se aveva diritto alla gratuita del passaggio. La fattura di marzo potrebbe essere stata emessa prima del trasferimento al nuovo gestore: in questo caso non è contrattualmente corretto aver ritirato il RID bancario, avendo lei il diritto a richiedere il rimborso di un pagamento indebito.

Dopo questa ns interlocuzioni, provi a precisare meglio la cronologia dell'accaduto.