

21 giugno 2017 0:00

Portabilità telefonia mobile

Buongiorno, ho necessità di un vs intervento per capire quali sono gli strumenti di tutela a mia disposizione contro l'operatività messa in opera da TIM. L'ultima settimana di maggio ho chiesto la portabilità verso TIM da H3G del mio numero 3281432220. Ho ricevuto la sim TIM con il numero provvisorio. Oggi è 16/06 sono due settimane che opero con il numero provvisorio ed il mio vecchio gestore mi ha disabilitato la sim. Morale della favola non riesco a ricevere chiamate da 2 settimane. La TIM tramite 119 mi ha dato le spiegazioni più disparate (ovviamente non mi è stata notificata alcuna problematica nella procedura di passaggio); mi sembra di aver capito che hanno smarrito la mia pratica.

Ora dato che esistono tempi certi per formalizzare la pratica di portabilità vorrei capire come poter richiedere una versione ufficiale dei fatti e comprendere gli strumenti di tutela a mia disposizione per tutelarmi.

In sintesi, portabilità non effettuata, sim vecchio gestore disattivata, spiegazioni vaghe dal 119 e nessuna notifica di problematica nell'espletamento della pratica di portabilità.

Attendo vs gentile riscontro e Vi saluto cordialmente.

Francesco, da Francavilla Al Mare (CH)

Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

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

http://sostonline.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://sostonline.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.