

28 dicembre 2023 0:00

Aiuto su procedimento Agcom ConciliaWeb

Salve avrei una domanda, riguardo una migrazione di linea fissa da TIM a TISCALI su cui era andato perso un numero di telefonia fisso storico risalente al 1993.

TIM, a differenza di quanto riportato nel contratto, non ha mai concesso di migrare il numero a Tiscali ma soltanto un numero non richiesto. Nella fase di migrazione avevo anche inviato delle PEC a TIM per richiedere di fornire a TISCALI il codice di migrazione corretto ma non ho mai ricevuto alcuna risposta ed è stato poi conseguentemente migrato un numero errato mai richiesto in fase contrattuale.

Ho aperto un procedimento tramite ConciliaWeb AGCOM riportando come disservizio esclusivamente la motivazione "PERDITA TITOLARITÀ DELLA NUMERAZIONE". TIM è poi riuscita a recuperarmi il numero, tornando di nuovo a loro, oltre a questo TIM e TISCALI mi hanno offerto un piccolo indennizzo (ridicolo) non riconoscendo la responsabilità di quanto accaduto. Cosa assurda, ma vista che come motivazione del procedimento avevo inserito soltanto la voce "PERDITA TITOLARITÀ DELLA NUMERAZIONE" e il numero in effetti è stato recuperato, ho pensavo che su quella motivazione non avevo più nulla a che pretendere e pertanto ho deciso di accettare l'indennizzo ridicolo per quel motivo senza insistere oltre, chiudendo così il procedimento.

Essendosi concluso questo procedimento, mi sento però ora in diritto di aprire un altro procedimento con altre motivazioni più approfondite e differenti non trattate nel precedente, ovvero (confermatemi se è corretto) le voci "RITARDO NELLA PORTABILITÀ DEL NUMERO" e "MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI". Ditemi voi se dovrei aggiungere altre voci, come ad esempio "MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO" o anche "MANCATA/TARDIVA RISPOSTA A RECLAMI" o altro, non ne sono sicuro.

C'è anche un altro problema: quando il tecnico TIM venuto a riattivare la linea ha fatto un disastro in quanto per far passare la fibra di FiberCop mi ha tolto (di testa sua e senza chiedere preventivamente) il rame dal muro dicendo che altrimenti la fibra non sarebbe passata, mi ha distrutto la preesistente borchia di OpenFiber spaccandola e rimontandola al contrario e mi ha sporcato tutto il muro. Quindi nel nuovo procedimento dovrei inserire anche la richiesta di ripristino.

Avevo inserito anche questo nelle note del precedente procedimento ma questo punto è stato bellamente ignorato. Mi confermate che sono in diritto di poter fare quanto ho scritto?

Grazie

Michele, dalla provincia di MC

Risposta:

la procedura del reclamo è sempre quella già da lei sperimentata gratuitamente. Una volta attribuite le responsabilità dei disservizi citati ad uno o ciascuno degli operatori, compresi i danni procurati, se opportunamente documentati, questo cioè che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione a/il gestore/i con [raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni](#)
2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il [Corecom](#)
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.