

21 febbraio 2024 0:00

Recesso SIM PosteMobile

Buongiorno,

in data 24/01 ho richiesto, online, la portabilità del mio numero di telefono da Very a PosteMobile;
il 29/01 ricevo la SIM Poste Mobile e trasmetto via email il contratto lasciato dal portatore;
il 31/01 si completa la portabilità del numero con Poste Mobile e chiamo il servizio clienti per richiedere l'attivazione del servizio VOLTE per me fondamentale per il lavoro che svolgo. L'operatore mi dice di attivarlo dallo smartphone ed entro 72 ore il servizio sarà attivo. trascorse le 72 ore li richiamo e mi dicono che lo attivano direttamente loro in quanto il primo procedimento non è andato a buon fine. Dopo un paio di giorni mi richiamano dicendo che devo riprovare io dal telefono. Anche questa volta, stesso procedimento, ma dell'attivazione nemmeno l'ombra. A questo punto decido di recedere dal contratto ma prima, per evitare di perdere il mio numero telefonico, richiedo la portabilità del numero con Very.

Il 12/02 invio a Postemobile il modulo di recesso per acquisto online della SIM;

il 13/02 si completa la portabilità del numero con Very e ieri, 14/02, ricevo una chiamata da operatore Poste Mobile che mi dice che non posso esercitare il recesso e conseguentemente richiedere il rimborso di quanto speso in quanto non sono più cliente postemobile. Ho spiegato all'operatore che quando ho inviato il modulo di recesso ero ancora un loro cliente e che se hanno lavorato la pratica dopo due giorni non può essere un problema mio. La telefonata si è conclusa con un nulla di fatto; per loro il recesso non è valido e non mi rimborsano nulla. Volevo chiedervi, sperando d'esser stato chiaro, se hanno ragione loro o se posso ottenere il rimborso. (Preciso inoltre che nelle note del modulo di recesso ho scritto che andavo via per la mancata attivazione del VOLTE). Spero in un Vs. cordiale riscontro,

Grazie,

Marco, dalla provincia di PA

Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con [raccomandata a/r chiedendo il rimborso della SIM ed 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.