

8 febbraio 2016 0:00

utenza TIM Mobile disattivata e numerazione attribuita a cliente VODAFONE

in data 4 febbraio 2016 la mia quasi ventennale utenza di telefonia mobile è stata disattivata da TIM per un presunto passaggio ad operatore VODAFONE da me NON richiesto. La mia numerazione telefonica è stata quindi attribuita dal gestore VODAFONE ad altro soggetto, che la può liberamente utilizzare. Nella stessa giornata ho contattato i call center dei due gestori ma sia TIM che VODAFONE non si sono dette in grado di risolvere il problema.

Nella giornata successiva del 5 febbraio ho inoltrato al servizio clienti dei 2 gestori raccomandata A.R. con la richiesta del ripristino della mia utenza telefonica TIM. Vista la difficoltà nel reperire canali di comunicazione con i gestori un po' più veloci delle raccomandate AR e vista la pochezza dell'assistenza dei call center nella stessa giornata ho segnalato il problema agli addetti del customer care dei 2 gestori che operano tramite TWITTER. Gli operatori di VODAFONE affermano che : "in ottemperanza alle linee guida presenti nell'Art. 2.3 allegato 4 della Delibera 78/08/CIR, è il gestore di provenienza che deve effettuare le opportune verifiche." Sembra essere TIM a dover provvedere.

Non mi sembra corretto che un altro soggetto possa usare la mia numerazione telefonica su cui tra l'altro ricevo le info dell'home banking e gli avvisi ospedalieri per le cure che sto seguendo: i 2 gestori TIM e VODAFONE, venuti a conoscenza del problema, avrebbero dovuto bloccare l'utenza fino alla risoluzione dell'inconveniente. Se entro la giornata di lunedì 8 febbraio non verificherò che il numero è stato bloccato o a me riattribuito, ho intenzione di recarmi presso la locale stazione dei Carabinieri per sporgere regolare denuncia per appropriazione indebita di utenza telefonica, chiedendone il contestuale blocco.

I responsabili avranno quindi la possibilità di presentare le loro giustificazioni direttamente all'Autorità Giudiziaria. Mi riservo chiaramente di attivare poi procedura di richiesta danni (patrimoniali, privacy, morali ecc) per la condotta di TIM e di VODAFONE.

Sergio, da Legnano (MI)

Risposta:

le consigliamo vivamente di non attendere solo l'esito di eventuali procedimenti penali, ma di agire anche nelle sedi non penali per ottenere giustizia. In particolare, la prima cosa da fare è rivolgersi al Corecom della sua Regione con istanza di conciliazione (UG) e di provvedimento urgente di ripristino dell'utenza (GU5). Potrà anche chiedere gli indennizzi per interruzione del servizio (7.50 Euro al giorno) e perdita di numerazione nel caso non fosse recuperabile (Euro 1000,00):

<http://www.corecomlombardia.it/opencms/attivita/conciliazione/istanza-ug.html>

<http://www.corecomlombardia.it/opencms/attivita/conciliazione/istanza-urgente-GU5.html>