

24 settembre 2016 0:00

Migrazione in Telecom con inganno

Sono un cliente Infostrada, in data 08/09/2016 chiamo il 187 per aderire ad una loro offerta Adsl più conveniente chiedendo la migrazione del mio numero fisso di casa, mi comunicano che é tecnicamente possibile così accetto di proseguire con la migrazione in Telecom. Mi richiama la call center il giorno dopo in data 09/09/2016 avvio la pratica di migrazione secondo la solita prassi, lascio i miei dati, i codici di migrazione Infostrada, ed una registrazione vocale in cui do il consenso alla pratica e mi si comunica che in meno di un mese sarei migrato in Telecom. Il giorno stesso per prassi invio anche una raccomandata AR ad Infostrada in cui chiedo la disdetta del servizio per passaggio ad altro operatore. Dopo qualche giorno, in data 12/09/2016 vengo contattato da una call center Telecom che mi comunica l'impossibilità di migrazione in Telecom mantenendo lo stesso numero a causa di problemi tecnici dell'operatore Infostrada, pratica andata in KO, e l'unica soluzione è avviare un contratto ex novo con nuova numerazione telefonica. A l che rifiuto perché è mia priorità per questioni di famiglia mantenere lo stesso numero. Decido quindi di rimanere con il mio attuale gestore Infostrada e sempre in quella data mi presto a chiamare il loro servizio clienti per chiedere l'annullamento della mia richiesta di disdetta, ma scopro con stupore che al contrario era attiva la pratica di migrazione in Telecom e l'operatrice mi suggerisce di chiarire la situazione con la Telecom, al che chiamo il 187 Telecom e la call center mi conferma anch'essa la migrazione in atto, le dico che alcuni giorni prima una sua collega mi aveva detto il contrario e mi rivela che non sono stati loro ma una società esterna che gestisce in appalto i contratti Telecom al fine di farne solo quelli ex novo in quanto è quello il loro business e mi aggiunge che purtroppo in Telecom ci sono collaboratori infedeli che passano i dati degli utenti a queste agenzie esterne al fine di farli accettare un contratto nuovo anziché una migrazione. In data 14/09/2016 ho inviato un fax a Telecom chiedendo l'annullamento di quella pratica di migrazione avvalendomi del codice di ripensamento, ora non so a che punto è la situazione perché dal 187 mi dicono che ci vogliono giorni per annullare la mia richiesta. Al che vi chiedo, sono obbligati per legge ad accettare il mio ripensamento senza che si inventino altre scuse o altre pratiche scorrette di cui sono stato vittima?

Detto ciò, voglio anche avvertire i consumatori a fronte di questa mia esperienza di non fare contratti e migrazioni via telefono, ma solo nei centri autorizzati in cui recarsi di persona, perché telematicamente è un'anarchia ai danni di noi utenti.

Valdo, da Roma (RM)

Risposta:

lei non era affatto obbligato a comunicare la disdetta a Wind: era compito del gestore entrante. Nel caso specifico tenti di bloccare il recesso Wind, altrimenti questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore TIM 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.