

3 gennaio 2018 0:00

Subentro per decesso non previsto per TIM FIBRA

Salve,

in estate è venuto a mancare mio padre intestatario di linea TIM con collegamento FTTCab e contratto TUTTOFIBRA.

Ho richiesto il subentro gratuito per decesso a favore di mia madre mediante raccomandata: la risposta di TIM, ribadita in due occasioni da operatori diversi del 187, è stata che il contratto NON prevede il servizio di subentro o trasloco. In effetti il contratto consultabile qui (<https://img.tim.it/sdr/documenti/contratti/contratto-fibra.pdf>) all'articolo 8 comma 6 conferma questa mancanza, a differenza di tutti gli altri tipi di linee (voce, ADSL, voce+ADSL).

L'unica soluzione, sempre secondo il 187, è la disdetta con successiva nuova sottoscrizione che comporta 99€ di contributo di disattivazione senza la continuità di servizio.

addirittura un centro TIM, ammettendo il paradosso in cui si trovano i clienti, arriva a consigliare di revocare l'addebito diretto su conto corrente per l'utenza corrente ("Tanto TIM non è la Finanza quindi non può cercare gli eredi del defunto per recuperare i debiti") e poi lasciarla com'è, procedendo a una nuova sottoscrizione.

Ritengo entrambe le soluzioni impraticabili e sono stupito di come un chiaro problema procedurale di TIM (non prevedere subentri e traslochi per la sola nuova tecnologia) non venga riconosciuto come tale offrendo ALMENO lo storno del contributo di disattivazione in casi simili.

Essendo come tanti altri bloccato in questa paradossale situazione mi chiedo come procedere visto che il contratto parla chiaro. Ho anche consultato altri casi simili da Voi trattati:

https://sosonline.aduc.it/lettera/telecom+subentro+decesso+impossibile_274212.php

https://tlc.aduc.it/lettera/disdetta+telecom+fibra+decesso+titolare_283435.php

Vedo che il consiglio è sempre di procedere con raccomandata di messa in mora ma temo che ogni reclamo possa cadere nel vuoto visto quanto riportato chiaramente nel contratto.

Di sicuro sarò obbligato a breve ad annullare il mandato di addebito diretto su conto corrente a causa della sua estinzione: successivamente come mi consigliate di procedere?

Grazie, cordiali saluti

Antonio, da Lecco (LC)

Risposta:

nel suo caso non si tratta nè di trasloco nè di subentro, bensì di voltura mortis causa dell'utenza esistente, che la clausola contrattuale citata ci pare non escludere, ma che è pur sempre una discrezione del gestore.

Visti i risultati delle precedenti interlocuzioni, le consigliamo di procedere formalmente, facendosi valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di diffida:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php