


terni

Cambia gestore e inizia il caos, tanti casi in città

Il telefono non è attivo, ma arriva lo stesso il conto

di MARIA LUCE SCHILLACI

TERNI - Ormai tutti lo sanno: quando si decide di cambiare operatore telefonico su una linea fissa i disagi saranno inevitabili. Ma la disavventura che sta capitando a molti cittadini fa intuire come la questione dei gestori e dei vari passaggi riesce sempre a trovare il modo per generare confusione e problemi agli utenti. Succede che alcuni cittadini, dopo avere deciso di cambiare gestore di telefonia fissa, sono di fatto rimasti completamente senza la linea per diversi mesi. Ma non è tutto: oltre al danno, la beffa con l'arrivo delle bollette a casa e con tanto di conto da pagare nonostante non ci sia il servizio. «Storie allucinanti quelle che stiamo seguendo» spiega Umberto Ricci di Federconsumatori - in particolare c'è il caso di una donna anziana: aveva fatto richiesta regolare per passare da un gestore all'altro, sempre di telefonia fissa. Ebbene, la signora, a sua insaputa, si è ritrovata con le tariffe di un telefono mobile nonostante abbia richiesto il fisso. Oltre al fatto che i costi di un telefono mobile sono maggiori del fisso, c'è da dire che la donna ha avuto molti problemi in termini di servizio, a cominciare dal fatto che non ha avuto linea telefonica in casa per oltre tre mesi». In sostanza la signora, dopo aver disattivato la linea utilizzata con il precedente gestore, non si è più vista riattivare il nuovo collegamento. Il punto è che si è ritrovata con doppia bolletta da pagare, quelle per il canone dovuto a due gestori.

«Inoltre la donna aveva necessità di utilizzare il servizio di telesoccorso» spiega ancora Ricci «e senza la linea non ha più potuto avere il servizio che, come si sa, spesso è di estrema importanza per le persone anziane». Questo della signora anziana però non è l'unico caso in città:

secondo quanto riferisce Federconsumatori a Terni da giugno a oggi sarebbero almeno una ventina i casi analoghi, anche se poi a denunciare e a ricorrere a vie legali sono in pochi. «La gente non vuole imbattersi in ulteriori costi» spiega Federconsumatori «e spera fino all'ultimo di riuscire a trovare un rimedio, per cui aspetta, fa passare il tempo senza però prevedere che alla fine si ritroverà con le bollette da pagare anche se non ha la linea funzionante come si deve».

Sempre Federconsumatori sta seguendo il caso di un altro ternano: per lui non tre ma addirittura sei mesi di linea isolata con il canone da pagare ugualmente. «I cittadini che decidono di effettuare un cambio di gestore di telefonia fissa» spiega sempre Ricci «devono sapere che il periodo massimo consentito per riattivare una linea dopo la disattivazione è di un mese e non oltre».

Esistono varie procedure per il trasferimento dell'utenza tra operatori di rete fissa, ma in tutti i casi il consumatore deve semplicemente rivolgersi all'operatore ricevente e comunicargli la propria volontà di trasferire l'utenza presso di lui. Spetterà poi all'operatore ricevente avviare la procedura tecnicamente corretta. Non sempre è così semplice. Cadere nella trappola di chi non fa le cose con trasparenza o perdersi nella giungla delle norme invece è più facile che bere un bicchiere d'acqua: «L'invito davanti a casi del genere» spiega Ricci «è di contattare Federconsumatori: la strada che seguiamo per risolvere la questione è chiara: prima si avvia una procedura di conciliazione con il Corecom, poi si va alla procedura giudiziaria». In ogni caso, prima di effettuare questo tipo di operazioni, è sempre bene leggere con molta attenzione i regolamenti.