

DISPERATO DA DISSERVIZI TIM, AQUILANO SI RIVOLGE ALL'AGCOM

15 Ottobre 2011

L'AQUILA - Esasperato per i continui disservizi dell'operatore telefonico Tim un cittadino, Giovacchiono D'Annibale, responsabile della radio aquilana "RI1" ha preso carta e penna per scrivere una lettera di proteste all'autorità garante per le comunicazioni (Agcom), associazioni di consumatori, Corecom e media.

Un'iniziativa intrapresa "dopo ripetuti ed estenuanti colloqui con gli operatori ed operatrici Tim per il trasferimento di due utenze da ditta individuale a s.r.l. delle quali sono sempre io il legale rappresentante" scrive D'Annibale che aggiunge "Purtroppo non è questo il solo 'caso' di inefficienza del gestore Tim. Questo è quello che mi ha esasperato".

IL TESTO DELLA LETTERA DI PROTESTE

Era moderna, mondo tecnologico che si evolve freneticamente! E intanto lo sfortunato utente che malauguratamente ha avuto la sventura di stipulare abbonamenti TIM, combatte con la miriade di operatori e operatrici che rispondono al 191 (o anche al 119). Spesso le risposte sono contraddittorie ed a volte la cortesia è una cosa assolutamente sconosciuta.

Ma la cosa ancor più grave è che, purtroppo, non si riescono a risolvere neanche problemi banali.

Veniamo al caso. Ho due utenze business intestate ad una mia "ditta individuale" che vorrei migrare ad una s.r.l. della quale io stesso sono il legale rappresentante. Chiamo il 191 e l'operatore di turno mi invia alcuni moduli da riempire e spedire unitamente al mio documento di riconoscimento (sono contemporaneamente intestatario della ditta individuale e rappresentante legale della s.r.l.) e alla visura camerale della s.r.l. . Invio tutta la documentazione per fax. Dopo qualche giorno chiamo il 191 e da un operatore (che ovviamente non è mai lo stesso) mi viene risposto che la pratica è sospesa per "documentazione incompleta".

A parte il fatto che ho indicato nel fax un numero di cellulare per essere contattato per qualsiasi comunicazione (penso che non ci siano costi per TIM visto che l'utenza che ho indicato è anche TIM) e non ho avuto nessuna chiamata, ma la cosa più originale che mi viene riferita è che "manca il documento di riconoscimento di uno di due richiedenti". Dopo aver fatto notare all'operatore che il documento era lo stesso per le due persone (in realtà sempre la stessa) mi è stato risposto che "avrebbe fatto la segnalazione della cosa". Sì, avrei dovuto inviare, sempre via fax, due copie dello stesso identico documento di riconoscimento. Dalla documentazione allegata risulta evidente che io sono sia il titolare della mia ditta individuale che il rappresentante legale della s.r.l. . Mi viene il dubbio che i documenti inviati siano stati letti. Oppure c'è proprio bisogno di due copie dello stesso documento? Comunque non mi sono state date risposte esaurienti.

E ancora. Per le due utenze in oggetto ho sempre ricevuto (e pagato regolarmente) un'unica fattura. Ma per TIM uno dei numeri è ancora "sospeso" perché risulta moroso. Chiamo per l'ennesima volta e mi sento rispondere dall'operatore che "non sanno perché tale utenza risulta morosa". L'ultimo operatore contattato non può dirmi altro che "provvederà a segnalare l'urgenza della cosa all'ufficio competente che mi contatterà". Sto ancora aspettando di essere contattato da qualcuno.

Sono comunque, al momento, in attesa del perfezionamento del passaggio delle mie due utenze da una ditta individuale ad una s.r.l. delle quali io sono per entrambe il legale rappresentante. Forse la cosa migliore che mi resta da fare è il cambio di gestore.