



Perdita del numero telefonico: indennizzo sicuro in tre passi

Spesso, soprattutto per i profili Business, cambiare operatore telefonico può essere conveniente per limitare i costi delle bollette: tuttavia che succede se questo rischia di andare a discapito della reperibilità del professionista? Come ci si può assicurare che, malgrado il cambio di operatore, il "numero storico" non verrà cambiato così che quel numero salvato nella rubrica dei propri clienti sia al sicuro?

Di portabilità di numeri telefonici 'storici', associati a utenze individuali o imprese, avevamo già scritto qui su questo sito: ritorniamo però sul tema in quanto, sebbene in questi casi si venga rassicurati dall'operatore telefonico, di fatto potrebbe accadere che il numero cambi lo stesso rendendo irrecuperabile la vecchia numerazione.

Ecco allora 3 accorgimenti da tenere a mente quando si vuole far reclamo contro questa ingiustizia e quali indennizzi possono essere richiesti.

Primo step: comunicazione tempestiva se il numero cambia

Appena ci si accorge che il numero è stato modificato, deve essere inviata immediatamente un'apposita comunicazione tramite PEC; questa va conservata non solo nella parte che attesta l'invio ma relativamente a tutto il suo contenuto in cui si dichiara espressamente che l'accordo di migrazione del numero non è stato rispettato dalla

compagnia telefonica. Una segnalazione tempestiva del disservizio, a fronte del quale è richiesto l'indennizzo, è il primo step per ottenerlo.

Secondo step: verifica del contratto

Verificare bene il contenuto stesso del contratto e se questo prevede che sia il nuovo operatore telefonico a chiedere la portabilità del numero e di conseguenza la migrazione del numero stesso. Bisogna assolutamente evitare di agire d'iniziativa propria e chiedere la disdetta. Altrimenti, così facendo, in sede di reclamo, la compagnia telefonica potrà addurre che la perdita della numerazione non è stata determinata da nessuna condotta negligente posta in essere dall'operatore stesso, bensì da una scelta deliberata e consapevole di chi si è adoperato per chiedere da sé la cessazione dell'utenza.

Ultimo passaggio

Nel raggiungimento dell'accordo con il nuovo operatore verrà chiesto di compilare un modulo per la portabilità. Bisogna sempre assicurarsi non solo di aver debitamente compilato il modulo ma anche di averlo inviato al nuovo operatore e di conservare la prova di tale invio.

In conclusione, se non si seguono alla lettera i passi qui sopra descritti, si rischia di non veder riconosciuto l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

Regola d'oro: comunicare sempre in modo chiaro e per iscritto eventuali lamentele o disservizi e conservare copia dell'invio.

Il servizio di Cambiapasso

Se anche a te è capitato di incorrere in un caso simile chiedi la nostra assistenza scrivendoci a **sportello@cambiapasso.it**

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico, Ripartizione 2020