

CAMBIO OPERATORE TELEFONICO – RETE FISSA

Che cos'è

Se si intende cambiare contratto e passare ad un diverso operatore telefonico, mantenendo il proprio numero di telefono, si deve fare richiesta di **portabilità del numero fisso**.

Diverso è il caso di richiesta di cessazione della linea, che vale solo per il caso in cui si voglia cessare ogni tipo di rapporto contrattuale senza passare ad un altro operatore (in questo caso, i costi di recesso possono variare significativamente).

Come funziona

Attualmente esistono **3 diverse procedure** per il trasferimento dell'utenza tra operatori di rete fissa (a seconda del tipo di servizio trasferito e dell'infrastruttura di rete attraverso la quale il servizio viene erogato):

- **attivazione**: è la procedura che consente il passaggio da Telecom S.p.A. ad un operatore alternativo;
- **migrazione**: è la procedura che consente il passaggio tra operatori alternativi ed i rientri in Telecom;
- **portabilità del numero pura**: è la procedura che consente il passaggio ad altri operatori dotati di proprie infrastrutture (fibra ottica o radio).

In tutti e 3 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.

La legge di conversione del **Decreto Bersani**, del 2007, ha stabilito, anche per i trasferimenti di utenze, che i contratti stipulati con gli operatori telefonici devono

prevedere la facoltà del consumatore di trasferire l'utenza presso un altro operatore, senza vincoli temporali, ritardi e spese non giustificate, e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni.

Per quanto riguarda i **tempi** effettivamente previsti per il cambio di operatore telefonico, tutte le procedure di trasferimento sono state definite dall'AGCOM (con Delibera 41/09/CIR) per consentire, attualmente, il passaggio da un operatore all'altro **entro 10 giorni lavorativi**.

***Attenzione:** il cambio di operatore telefonico comporta **sempre dei costi a carico del cliente**, normalmente identificati come **"costi di disattivazione" (dai 40 ai 100 euro circa)**, che devono comunque essere giustificati dai costi effettivamente sostenuti dall'operatore. Inoltre, rimangono anche gli eventuali altri pagamenti dovuti per la restituzione di rate, anticipi o sconti precedentemente concessi dal vecchio operatore.*

Cosa fare

Prima di aderire al contratto con un nuovo operatore, è importante, oltre ad un attento confronto delle tariffe, leggere accuratamente la Carta dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento, che ogni operatore telefonico è tenuto ad adottare e a rendere disponibili.

Un'attenzione particolare va prestata in caso di attivazione di un **contratto a distanza**, cioè a telefono, o tramite internet, o altre tecniche di comunicazione a distanza: in questo caso, il contratto si intende concluso nel momento in cui il consumatore, ad es., nel corso della telefonata, esprime il proprio consenso a cambiare operatore telefonico.

La procedura di trasferimento si attiva immediatamente, e non decorsi i 10 giorni previsti dalla legge per esercitare il diritto di ripensamento): ecco perché l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento si rivela spesso problematico, dal momento che la richiesta di recesso viene trasmessa nel momento in cui la procedura di



trasferimento non è ormai più “reversibile”. Pertanto, per l’esercizio effettivo del diritto di recesso, occorrerà quindi prima completare la procedura di trasferimento in corso, e poi chiedere di rientrare al vecchio operatore, tenendo comunque ben presente che non è detto che si trovino ancora valide le precedenti condizioni contrattuali.

Si ricorda che il **diritto di recesso** si esercita con l’invio di una comunicazione scritta alla compagnia telefonica, tramite **raccomandata a/r**.

Diritti del consumatore

E’ importante sapere che l’AGCOM ha stabilito che l’operatore “cedente” (*donating*) è tenuto a consentire il passaggio del cliente indipendentemente dal termine di preavviso per l’esercizio del diritto di recesso indicato nel contratto (in modo da tutelare il consumatore dal rischio che eventuali contestazioni contrattuali possano impedirgli di godere del servizio di telefonia).

L’operatore cedente, inoltre, ha l’obbligo di continuare a prestare il servizio al cliente fino alla data di effettivo inizio delle comunicazioni con il nuovo gestore, cioè l’operatore “ricevente” (*recipient*).

In ogni caso, è previsto l’obbligo, per gli operatori coinvolti nelle procedure di trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività in modo tale da poter garantire che il cambio di operatore telefonico avvenga con il **minimo disservizio per il consumatore**, e che la consegna del servizio abbia **data certa** (la data del passaggio deve essere concordata tra cliente ed operatore).

Inoltre, in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni **non richieste** il consumatore ha il diritto di riottenere, senza costi ed entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione della prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea.



A chi rivolgersi

In caso di dubbi o di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce “[Dove siamo](#)”), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale e per accedere alla procedura di conciliazione paritetica.

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

www.adiconsum.it - e-mail: comunicazioni@adiconsum.it - C.F. 96107650580