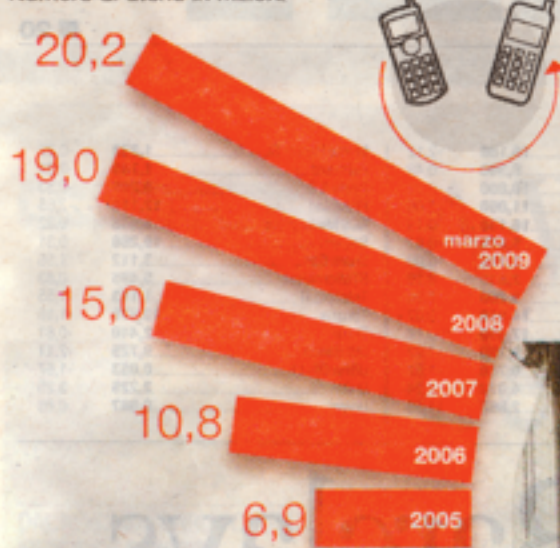


Quanti hanno cambiato operatore

Numero di utenti in milioni



Fonte: Garante Tlc

I nodi non ancora sciolti nel cambio-operatore

Per i cellulari

- ☒ I tempi del passaggio non sono certi, a causa dei ritardi degli operatori
- ☒ L'utente perde parte del credito residuo sulla sim (da 1 a 1,60 euro), passando a un altro operatore
- ☒ Dopo aver richiesto di lasciare un operatore, il cliente riceve da quest'ultimo proposte per cambiare idea, che però non sempre sono trasparenti e affidabili



Per il telefono di casa

- ☒ Ancora lunghi i tempi del passaggio (10 - 20 giorni), anche se da novembre caleranno a 10 giorni e da marzo 2010 a 5
- ☒ Si deve pagare un costo di disdetta (circa 60 euro) al vecchio operatore
- ☒ Esiste ancora il rischio che l'utente venga passato a un altro operatore senza averlo richiesto. Da marzo avrà un pin per proteggere la propria linea: dovrà consegnarlo all'operatore entrante, insieme al codice di migrazione che già ora si trova in bolletta

Portabilità, chi perde e chi vince

Numero di utenti persi e guadagnati, dal 2005 a marzo 2009, in %



Fonte: Garante Tlc

Cambio di operatore, indietro tutta

I big della telefonia fanno melina: anche settimane per liberare il cliente

ALESSANDRO LONGO

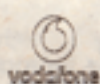
ROMA — Il cambio di operatore mobile entra nel caos. Quando il cliente chiede di cambiare e di conservare il proprio numero di cellulare, va incontro ora a nuove lentezze. Comincia a produrre effetti sui consumatori, dunque, una sentenza del Tar del Lazio di giugno, secondo cui gli operatori possono chiedere «fino a 30 giorni» di preavviso all'utente che li vuole lasciare. Sentenza che ha cancellato la procedura ultrarapida decisa dal Garante delle Comunicazioni che sognava un cambio di operatore in 3 giorni.

Il Tar si schiera con le società Tlc. Vodafone avverte il Garante: inevitabili ritardi per l'utente

Forti di questa sentenza, sia Tim sia Vodafone scrivono ora al Garante per mettere le mani avanti: il cambio - avvertono - non potrà avvenire nei tempi e nei modi snelli che il Garante sperava.

Premessa. Quando una persona vuole cambiare, contatta l'operatore presso il quale punta a trasferirsi. Ed è questo operatore a bussare alla porta dell'altro operatore (quello che sta per essere mollato). In una lettera al Garante e agli altri operatori, Tim spiega ora che non rispetterà questa procedura «passiva». Al contrario, chiamerà lei il suo cliente che vuole trasferirsi altrove, per avere conferma della volontà di andarsene. Se l'utente non darà conferma, allora Tim

(quota via fax)

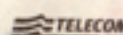


a sentenza del TAR n. 5769/09, depositata il 18 giugno 2009 - confermando la segnalata dalla scrivente, anche in sede di negoziazione dell'Accordo che il termine di preavviso contrattuale, legalmente previsto per il recesso e nessun caso essere ridotto unilateralmente, né limitato attraverso a

oggi obiettivamente indispensabile ed estremamente urgente riformulare, alle richieste di portabilità, in ragione dei tempi contrattuali di efficacia d

C'E' POSTA PER IL GARANTE

Ecco le lettere che Tim e Vodafone scrivono al Garante. Tim libererà il suo cliente, ma prima lo chiamerà per essere certa della volontà di andare via. Invece Vodafone chiede nuove e definitive regole: nel quadro attuale, avverte, sono inevitabili ritardi per chi vuole lasciare



VIA L'OPINIONE

ERG Petrol
Via V. Brancati, 60
00144 Roma
Fax: 06.5005524

Oggetto: Adeguamento processi MNP a sentenze del TAR Lazio 18.6.2009

Come precedentemente segnalato con lettera prot. 0004692 del 18.6.2009, in oggetto hanno annullato la norma contenuta nel primo comma dell'art. 78/08/CIR nella parte in cui prevedeva che il periodo di realizzazione dovesse superare i tre giorni "indipendentemente dall'eventuale termine del contratto".

Dalle dette decisioni risulta chiaramente che il termine di preavviso in il donating non avrebbe potuto essere soppresso dalla citata norma NP, a seguito della dichiarata illegittimità della norma stessa, non potrà

- fissa in 30 giorni. Sempre Vodafone, vista l'incertezza della situazione, declina ogni responsabilità per gli «inevitabili ritardi» che le persone subiranno nel tentativo di lasciare Vodafone per andare da un altro operatore. Infine, Vodafone attacca H3G - la società dei videofonini Tre - perché a sua volta farebbe melina quando lascia un suo cliente accampando difficoltà tecniche.

In questo clima di caos, una piccola vittoria per i consumatori: dalla prossima settimana, porteranno con sé il credito residuo della Sim nel passaggio da un operatore all'altro. Dal credi-

Tim spiega: prima del trasferimento, noi chiamiamo per essere sicuri della volontà di lasciare

to residuo è sottratta una quota (da 1 a 1,6 euro) per i costi di gestione del passaggio. L'utente perde inoltre il credito frutto di bonus e autoricariche.

Il tutto, a pochi giorni da una delibera del Garante che facilita il cambio di operatore della linea fissa (telefono e Adsl). Da novembre, gli operatori saranno obbligati a fare il passaggio in 10 giorni; da marzo, a 5. Poco alla volta, i termini si applicheranno a tutti: finora è stato più veloce abbandonare Telecom che gli altri operatori (8 giorni contro 20). Da marzo, poi, l'utente riceverà un pin che comunicherà all'operatore che intende raggiungere. Serve per contrastare i casi in cui l'utente è trasferito a un altro operatore senza averlo richiesto.

Le offerte sul mobile

Profilo di spesa media (nessuno scatto alla risposta)

Tariffa	Bonus inclusi	Costo sms	Canone mese	Vincolo	Note
TIM Tutto compreso 50	600 minuti inclusi	-	50 euro	24 mesi	In promozione per chi passa a Tim: sconto del 50% del canone per 6 mesi. Telefono incluso
TIM Tutto compreso 25	200 minuti inclusi	5 euro per 200 sms	25 euro	24 mesi	
Vodafone Vodafone più Facile Medium	500 minuti al mese + min. illimitati verso un numero Vodafone	-	50 euro	24 mesi	In promozione per chi passa a Vodafone: gratis la tassa di concessione governativa per 24 mesi. Telefono incluso
Vodafone Vodafone più Facile Small	200 minuti al mese + min. illimitati verso un numero Vodafone	-	25 euro	24 mesi	
WIND All inclusive	350 minuti al mese	100 sms al mese inclusi	30 euro	24 mesi	1 Gb al mese di internet. Telefono incluso
3 Zero6 Top	400 minuti al mese	200 sms al mese inclusi	29 euro	24 mesi	Inclusi 4 Gb di internet e telefono. Per chi passa a 3, gratis la tassa di successione governativa fino al 2010
3 Zero7 Top	800 minuti al mese	400 sms al mese inclusi	49 euro	24 mesi	Inclusi 10 Gb di internet e telefono. Per chi passa a 3, gratis la tassa di successione governativa fino al 2010

ne bloccherà il passaggio. E lo bloccherà anche se il cliente è «irreperibile», se non si trova.

Il punto è proprio questo: la chiamata di conferma all'utente. Gli uffici del Garante spiegano che gli altri operatori - H3G,

Poste Mobile e Wind - lamentano il fallimento di migliaia di richieste di trasferimento. Peraltro Tim, mentre chiede al cliente se vuole andare via, potrebbe fare una contro-offerta commerciale per convincerlo a restare.

Anche questo lamentano gli altri operatori.

Vodafone, a sua volta, ha scritto al Garante, e in tono duro. La società reclama chiarezza: servono nuove e definitive regole sul trasferimento del cliente - so-

stiene - e servono «entro un mese». Se non arriverà questo chiarimento, Vodafone darà seguito «alla sentenza del Tar e pretenderà l'osservanza del termine legale di preavviso». Termine che la sentenza del Tar - come detto