



UNC  
CONSUMATORI.IT

## **Doppia bolletta dopo cambio operatore**

09 Aprile 2014

### **Cosa fare se ho cambiato gestore e mi trovo a pagare doppia bolletta per il servizio telefonico?**

La procedura prevista da AGCOM per la migrazione delle numerazioni tende a scongiurare l'ipotesi di doppia fatturazione. In tutti i casi trattati il problema è determinato dalla scarsa attenzione degli operatori che, dopo aver ricevuto una richiesta di migrazione, non provvedono ad effettuare tutte le operazioni per la corretta chiusura della posizione amministrativa del consumatore.

Il caso più frequente riguarda la migrazione di linee telefoniche che contengono sia traffico voce che internet. Molte volte accade che l'acquisizione del nuovo operatore (recipient) avviene correttamente mentre il vecchio (Donating) continua a mantenere il solo traffico internet.

Il paradosso di questa situazione è che si ha un solo numero telefonico (quindi materialmente un solo doppino telefonico) sul quale sono attivati due contatti per il medesimo servizio.

Il consumatore deve verificare che il contratto è effettivamente migrato verso il nuovo operatore (basta attendere la prima fattura) e constatare gli importi fatturati dal vecchio operatore. - è bene prestare attenzione se si tratta della fattura conclusiva gli importi potrebbero essere dovuti.

Per maggiori informazioni e per consulenza contattaci attraverso il nostro sportello: <https://www.consumatori.it/segnalaci-il-tuo-problema/>

**(Dino Cimaglia)**