

**TIM BUSINESS AL TUO FIANCO: SEGNALAZIONE COMPORTAMENTO SCORRETTO DA PARTE DI ALTRO OPERATORE TELEFONICO**

Il Cliente come di seguito indicato:

Persona fisica/Ditta individuale  Persona Giuridica

Ragione sociale/Denom./Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_ Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ Partita IVA \_\_\_\_\_

Indirizzo Sede Legale \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Documento di identificazione:  Patente  Passaporto  Carta d'identità (farà fede la fotocopia del documento allegato)

dichiara quanto segue:

■ **OPERATORE TELEFONICO**

A quale operatore telefonico, alternativo a TIM, fa riferimento la tua segnalazione?

Fastweb Wind/Infostrada Vodafone Altro \_\_\_\_\_

Qual è il numero telefonico e/o l'indirizzo email da/tramite cui ti hanno contattato e/o scritto?

\_\_\_\_\_

■ **MOTIVAZIONE della SEGNALAZIONE**

**A. OFFERTE/SERVIZI MAI RICHIESTI AD ALTRO OPERATORE**

- L'Operatore segnalato ha attivato o ha cercato di attivare un servizio/offerta che non avevi richiesto/accettato? SI  NO
- L'Operatore ha inviato tramite posta e/o mail il modulo con le condizioni contrattuali/economiche dell'offerta/servizio? SI  NO
- L'attivazione del servizio/offerta con l'Operatore segnalato ha comportato la cessazione della linea e/o del servizio ADSL/Fibra con TIM BUSINESS e/o altri operatori? SI  NO
- A seguito dell'attivazione mai richiesta con altro Operatore ci sono stati disservizi/disagi sulla linea telefonica e/o su ADSL/Fibra? SI  NO

Breve

descrizione \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

- L'Operatore telefonico ha provveduto a cessare l'offerta mai richiesta e a far ripristinare la linea telefonica/ADSL/Fibra precedente? SI  NO
- Puoi indicarci, se lo conosci, il nome dell'offerta/servizio che è stato attivato? \_\_\_\_\_ SI  NO

#### B. CHIAMATE INDESIDERATE DA ALTRO OPERATORE

- Hai ricevuto telefonate promozionali dall'Operatore segnalato? SI  NO
- Al momento della telefonata sono state fornite indicazioni sulla modalità con cui sono stati recuperati i tuoi dati per il contatto telefonico? SI  NO
- Avevi fornito il consenso ai sensi della normativa per il trattamento dei dati personali? SI  NO
- Come si è presentato l'operatore telefonico che ti ha contattato?

---

#### C. INFORMAZIONI FALSE O TENDENZIOSE DA ALTRO OPERATORE

- Sei stato contattato/a telefonicamente dall'Operatore segnalato? SI  NO
- Sono stati utilizzati confronti o dichiarazioni offensive verso TIM o sono state fornite delle informazioni "false"? SI  NO 
  - Sei stato contattato/a via email con richieste di documenti personali da inviare per velocizzare o completare operazioni di cui non ti era chiara la finalità o che non ricordavi di aver fatto? SI  NO
  - Sei stato contattato telefonicamente (con fonia preregistrata) e, con la scusa di un guasto in zona, ti hanno chiesto di notificare l'Operatore di appartenenza? SI  NO

Esempi:

*"La scadenza della tua promozione è ormai prossima e TIM aumenterà le tariffe Business...ti proponiamo un cambio verso il gestore XXX molto più conveniente..."*

*"Per evitare il salasso proposto da TIM BUSINESS vieni con noi..."*

*"TIM BUSINESS ha attivato senza comunicartelo un'offerta più cara..."*

*"Abbiamo fatto un accordo con TIM BUSINESS per una vantaggiosa convenzione..."*

*"...segnaliamo un guasto nella tua zona, indica il tuo Operatore digitando il numero : 1 se TIM, 2 se Wind, 3...ecc.."*

In breve, cosa hanno detto?

---

---

---

---

- Sembrava che chi ha chiamato conoscesse l'importo delle tue fatture o le promozioni attive? SI  NO

In breve, cosa hanno promesso? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### D. DIFFICOLTA' RISCONTRATE NEL PASSAGGIO DELLA TUA LINEA FISSA IN TIM BUSINESS

- Desideri diventare cliente TIM con la tua linea fissa e hai riscontrato difficoltà nel passaggio (es. ritardi, necessità di ricontatto...)? SI  NO

Se sì, descrizione

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Hai recuperato il Codice Migrazione dalla fattura? SI  NO
- Se NO → In che modalità hai richiesto al tuo Operatore il Codice Migrazione?  Web  Call Center  Altro \_\_\_\_\_
- Ti hanno detto che la tua richiesta è andata in KO perché il Codice Migrazione era errato/non completo? SI  NO
- Poi sei riuscito/a a recuperare il Codice di migrazione corretto e a passare con la linea fissa da XXX a TIM? SI  NO

#### E. CONTROPROPOSTA DA ALTRO OPERATORE IN FASE DI PASSAGGIO DELLA TUA LINEA FISSA IN TIM BUSINESS

- Dopo aver richiesto il passaggio in TIM sei stato contattato/a dall'Operatore XXX? SI  NO
- Ti è sembrato che l'addetto dell'Operatore XXX che ti ha chiamato fosse a conoscenza della richiesta di passaggio in TIM? SI  NO
- Ti è stata proposta una promozione per non passare con la linea fissa a TIM e restare con l'altro Operatore? SI  NO
- Ti hanno consigliato la modalità per esprimere il ripensamento/recesso e non passare più con la linea fissa a TIM? SI  NO

*I dati personali forniti con il presente modulo saranno trattati da TIM per documentare il comportamento tenuto dall'Operatore telefonico, nonché per produrli, unitamente al modulo stesso, nelle sedi opportune, nel rispetto del D.Lgs.196/2003 (Codice privacy) e sue successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.*

*Hai il diritto di accedere in ogni momento ai dati che ti riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy, nonché di richiedere o visionare il testo integrale dell'informativa contattando gratuitamente il 191 o consultando il link privacy sul sito [timbusiness.tim.it](http://timbusiness.tim.it).*

Il/La sottoscritto/a acconsente all'utilizzo del presente modulo e dei dati personali contenuti da parte di TIM nelle sedi opportune SI  NO

*Luogo, data Firma*

---

*Revisione febbraio 2023*

Il modulo, compilato, sottoscritto e con allegata copia di un documento di identità, deve essere inviato all'indirizzo [TIM191@telecomitalia.it](mailto:TIM191@telecomitalia.it) oppure [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it)

**TIM S.p.A. Sede Legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano Sede Secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma Codice Fiscale/Partita IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010 Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799 Iscrizione al Registro Nazionale Pile IT09070P00001438 Capitale Sociale: euro 11.677.002.855,10 interamente versato Casella PEC: [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it)**