

30 aprile 2008 0:00

Wind e attivazioni telefonia fissa senza esplicito consenso

Desideravo chiedere un vostro parere circa questa vicenda che si sta protraendo dagli inizi del 2007, quando mia suocera si vede arrivare delle bollette riguardanti il suo telefono fisso dell'abitazione intestate a Wind Infostrada e non a Telecom.

Non avendo mai richiesto di passare a Wind Infostrada mia suocera preoccupata ci chiede di intervenire e chiedere delucidazioni a Wind (faccio presente che mia suocera è anziana e analfabeta).

Telefoniamo a Wind e ci informano che mia suocera ha firmato un contratto con loro per fare il cambio gestore. Perplesși ne chiediamo copia specificando a Wind che ci pare strano che ci sia un contratto firmato in quanto la signora non sa ne leggere ne scrivere.

Il contratto non ci è mai arrivato.

Successivamente mia suocera viene contattata da una società di recupero credito al quale spieghiamo nuovamente la situazione; l'operatore della società ci consiglia di sporgere denuncia e inoltrarla a Wind dove avrebbero poi chiuso la pratica, cosa che facciamo eseguire a mia suocera.

Passa un po' di tempo senza che nessuno ci contatti per avere ulteriori chiarimenti e mia suocera viene contattata da un'altra società di recupero dove le intimano di pagare in modo alquanto pesante.

A questo punto telefoniamo a questa nuova società chiedendo delucidazioni sul perchè la pratica era ancora aperta e ci dicono che la signora ha firmato un contratto...Spieghiamo anche a loro ciò che era stato detto alla precedente società e qui cambiano versione dicendo che allora mia suocera ha fatto un contratto vocale.

Parliamo successivamente anche con l'avvocato della società a cui spieghiamo nuovamente il tutto.

Anche l'avvocato insiste sul fatto che il contratto sia stato attivato vocalmente e alla mia domanda se sia legale far attivare una linea telefonica senza avere un modulo da restituire firmato o perlomeno un foglio cartaceo dove si riassumono i dati salienti contrattuali mi viene risposto di no.

Ora mi chiedo: ma è effettivamente legale attivare un contratto in questo modo?

Nonostante mia suocera non interessi assolutamente passare ad altri gestori, non abbia ricevuto telefonate in cui le offrivano contratti, non abbia mai ricevuto nulla a livello informativo tramite cartaceo, si ritrova ora a dover pagare più di 300 euro per un servizio che non ha mai avuto intenzione di attivare.

Dobbiamo per forza far pagare la signora?

Le telefonate sono state consumate in quanto la chiamata avveniva in automatico senza preselezione...quindi mia suocera non sapeva neanche che chiamava tramite Wind.

Ma come si possono difendere le persone anziane da queste presunte attivazioni vocali?

Brigida, da Torino (TO)

Risposta:

il contratto, anche se stipulato per telefono, deve essere attivato solo dopo l'invio della copia cartacea. Qui di seguito la nostra scheda pratica:

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+internet+tv+pagamento+regole+diritto_11332.php)

Le consigliamo, quindi, di contestare l'importo al gestore con raccomandata a/r di diffida (da inviare per conoscenza all'agenzia di recupero crediti nonche' al Garante per la garanzia nelle comunicazioni):

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php)

ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)