

27 maggio 2008 0:00

WIND- INFOSTRADA: Eliminazione del numero di FAX per reclami e/o comunicazioni

Fino al Giugno (o poco dopo) del 2007 WIND-INFOSTRADA aveva attivo il numero di FAX 800.915844 a cui si poteva inviare Fax di reclamo e/o precisazioni (inserendo anche eventuali allegati).

Tale procedura legale dava la possibilità al cliente di far conoscere in TEMPO REALE (e con la prova di ricevimento) di quanto esposto.

DALLA FINE DEL 2007 E' STATO TOLTO IL NUMERO DI FAX e questo IN CONTRASTO con la CARTA DEI SERVIZI DI WIND-INFOSTRADA (come sotto riportata).

Ad oggi pertanto la procedura che il Cliente può effettivamente utilizzare è.

1) il 155-159 (di cui al cliente NON resta traccia dell'ordine, o della variazione, o del reclamo che può effettuare, essendo solo verbale).

2) Una specie di scrittura elettronica che può fare solo chi è "iscritto" al sito di Wind infostrada, ma del cui invio il Cliente NON HA PROVA.

3) Raccomandata a CASELLA POSTALE 14158 MILANO (e questo nell'epoca della "velocità della comunicazioni" di cui un'Azienda Telefonica dovrebbe essere un precursore)

L'utilizzo in effetti della sola Casella Postale come prova certa, spinge il Cliente ad utilizzarlo poco in quanto fra i tempi di invio e l'eventuale risposta, passano al minimo 20-30 giorni (sempre che WIND sia sollecita).

http://www.windgroup.it/it/consumatori/carta_servizi/pg3.phtml

"CARTA DEI SERVIZI - TUTELA DEL CLIENTE

3.2 Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di Wind per telefono, A MEZZO FAX, per via telematica, e per iscritto. Wind assicura la riferibilità dei reclami presentati.

Wind, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo"

Non mi sembra legalmente accettabile che WIND.INFOSTRADA firmi una CARTA DEI SERVIZI a TUTELA DEL CLIENTE con la quale specifica che ci si può rivolgere a Lei con un FAX, quando invece il NUMERO DI FAX DI WIND INFOSTRADA E' INESISTENTE AD OGGI.

Desidererei sapere se L'ADUC (o direttamente o anche tramite La DIREZIONE TUTELA CONSUMATORI dell'AGCOM) può riportare alla normalità di rapporti col Cliente (che sarebbero più proficui anche per la stessa Azienda), rispettando quanto sopra e quindi facendo in modo che WIND-INFOSTRADA metta a disposizione della Clientela un NUMERO DI FAX.

Grazie per la risposta.

25 Maggio 2008

P.S.: Anche in Internet si trovano addirittura dei blog nei quali i clienti si lamentano della mancanza di un FAX
Alberto, da Calcinaia (PI)

Risposta:

noi non abbiamo questo potere, per cui solleciti l'Agcom. Pubblichiamo la sua lettera.