19 aprile 2011 0:00

Cambio piano telefonico Wind senza mia richiesta

In data 12/04 ricevo un sms da Wind in cui mi si dice in maniera molto vaga "le confermiamo che l'opzione è stata disattivata'. Dopo aver contattato il 155 vengo a scoprire che mi hanno tolto l'opzione NoiWind, vecchia opzione gratuita sottoscritta nel 2001 che legava fra loro 2 numeri di cellulare e un fisso che potevano chiamarsi a tariffa molto ridotta. Mi viene detto che tale opzione era legata al piano telefonico fisso 1088, che quel piano non esiste più e che è stato cambiato con il piano 1055 che non prevede l'opzione NoiWind.
Faccio presente all'operatore che io non ho richiesto nessun cambio di piano e che non sono stata in alcun modo avvisata della loro intenzione di modificare il mio contratto. A nulla sono servite le mie proteste, ad oggi mi ritrovo a non avere più l'opzione NoiWind e a pagare le telefonate 4 volte più di prima.
Mi sono anche recata in un negozio Wind e un addetto molto gentile mi ha detto che non potevano fare una cosa simile, ma quando gli ho chiesto cosa potevo fare mi ha risposto "purtroppo nulla".
Potete darmi voi qualche indicazione per riavere la mia opzione?
Cosa posso fare? Grazie
Patrizia, da Milano

Risposta:
Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:
http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php
Per il prosieguo, legga qui:
http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php
Faccia una segnalazione con richiesta di intervento al Garante nelle comunicazioni: http://www.agcom.it
ADUC Tlc - http://tlc.aduc.it/
Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.
http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php