

25 novembre 2015 0:00

## Problema di portabilità numero operatori wind e 3 non richiesta

Buongiorno, lo scorso 27 ottobre ho subito il furto del mio smartphone acquistato con offerta wind a 30 mesi a luglio del 2013. Avendo ancora 4 rate da pagare e non potendo acquistare un altro smartphone con offerta wind, ho attivato una ricaricabile 3 con l'intenzione di tenere entrambe le SIM.

Il 5 novembre, tuttavia, la scheda wind è stata disabilitata ed è stata formalizzata la portabilità del numero wind sulla ricaricabile 3. Per tramite di un centro wind è stata effettuata una verifica e non si capisce come ciò sia stato possibile dal momento che il seriale della SIM con il quale è stata richiesta la portabilità non corrisponde al seriale della SIM wind. A questo punto ci sono problemi sia sostanziali che formali.

Quanto ai problemi sostanziali:

- 1) mi ritrovo senza l'abbonamento wind scelto appositamente perché soddisfaceva le mie esigenze. Ciò in due settimane mi sta ormai arrecando danno sia per questioni lavorative che personali;
- 2) la ricaricabile 3 era un "di più", attivata solo per l'acquisto del telefono. Il piano tariffario, che ora è l'unico a mia disposizione, non soddisfa le mie esigenze;
- 3) dal centro wind, che è in contatto con la wind (e che "pare" essere la responsabile di questo errore), mi dicono che al momento mi ritrovo a rischio di pagamento penale di 500 €
  - sia lato wind perché è stata eseguita di fatto una recessione (non richiesta) dal contratto prima dello scadere dei 30 mesi;
  - sia lato 3 in caso di ripristino del numero ma senza spiegazioni logiche.

Tuttavia, oltre al fatto che per la legge Bersani il recesso anticipato mi risulta gratuito, la penale per sua natura presuppone una mancanza da una delle due parti del contratto.

Mancanza che da parte mia non c'è stata perché non ho mai richiesto la portabilità: il mio unico interesse era acquistare un nuovo telefono con un'offerta vantaggiosa e per tale ragione ho attivato una ricaricabile 3. Ma volevo entrambe le sim, quella 3 e quella wind. Tra l'altro, per quanto riguarda 3, si tratta di una ricaricabile a 10 euro al mese comprensiva di smartphone. I 10 euro di novembre sono già stati pagati in contanti il giorno dell'attivazione, quindi in che modo mi esporrei?

Quanto ai problemi formali, a questo punto sono passate due settimane e:

- a) nessuno mi sta spiegando come è stato possibile tutto questo, non corrispondendo il seriale della mia SIM con il seriale indicato nella richiesta di portabilità (ribadisco, portabilità non richiesta)
- b) nessuno mi sta spiegando quale sia il problema che impedisce il ripristino
- c) nessuno mi sta dicendo a che punto stia la pratica. Mi sento solo dire di ripassare ma ogni volta che ripasso ottengo solo altre domande. Il 13.11 mi è stato detto che la pratica di annullamento era stata accettata e che sarei dovuta tornare il 18.11 novembre per ripristinare tutto, ovvero riattivare la scheda wind e ripristinare il numero 3, ma niente si è concluso.

Grazie del supporto

Serena, da Roma (RM)

### Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom\\_15317.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.