

28 luglio 2016 0:00

Offerta UE Wind attivata a mia insaputa

Salve, come molti anche io sono caduto nella trappola di Wind, mi sono trovato una attivazione di una offerta per le chiamate e traffico dati all'estero, senza che ne avessi fatto richiesta e senza che ne fossi avvisato. Me ne sono accorto perché due settimane fa sono stato in Spagna e ogni sera ricevevo un sms con sopra un testo "gentile cliente, le abbiamo addebitato il costo giornaliero relativo all'utilizzo dell'offerta regolamentata UE", la premessa è che come ho sempre fatto, prima di partire ho disattivato la rete dati e per non avere spese bastava semplicemente non effettuare chiamate ne mandare sms ne rispondere a chiamate, in questo caso invece mi sono trovato per diversi giorni sottratto i due euro della promozione, che non avevo mai richiesto. Non solo, Wind è mancata anche di trasparenza, non sono stato avvertito di questa attivazione e nemmeno di come potesse funzionare, tanto che per chi ha un telefono come me 4G non basta semplicemente disattivare la rete dati, ma bisogna andare nelle impostazioni del telefono e impostare la ricezione come gsm e non 4G, perché anche con la rete dati disattivata ma l'impostazione 4G, pur non avendo traffico effettuato ne chiamate o altro, vengono addebitati i costi giornalieri previsti, e questa cosa mi sembra una grande scorrettezza e mancanza di trasparenza da parte di Wind. Volevo chiedere un vostro consiglio sui come poter fare per richiedere un rimborso di questi soldi che mi sono stati sottratti in modo illegale secondo me.

rimango in attesa di un vostro riscontro.

Grazie

Andrea, da Massarosa (LU)

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

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

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.