

20 agosto 2016 0:00

Roaming wind

Dal 30 luglio al 12 agosto 2016 sono stata in vacanza in Germania. Ho uno smartphone con scheda ricaricabile Wind. Dal 31 luglio ho cominciato a ricevere SMS da parte di Wind "Gentile cliente le abbiamo addebitato il costo giornaliero relativo all'utilizzo dell'Offerta regolamentata UE" fino ad esaurimento del credito. Faccio presente che il roaming dati sul telefono è stato sempre disattivo. Tornata in Italia e chiamato il 155 ho scoperto che il telefono aveva operato "connessioni dati" a mia insaputa in diverse ore di vari giorni, attaccandosi non solo a celle della Germania, ma anche a celle dell'Austria. Ero nel nord della Germania quindi questa storia mi è sembrata molto strana, tutt'al più avrebbe dovuto attaccarsi a celle della Danimarca (!). Per farla breve credito azzerato e non so come fare per riavere indietro i miei soldi (si tratta di 14 euro, ma è il principio che conta). Grazie dell'attenzione Daniela, da Roma (RM)

Risposta:

sinceramente da quel che ci dice la vediamo dura, perché ci pare che si tratti di un problema di settaggio del suo telefono. In ogni caso, ecco come procedere:

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.