

25 ottobre 2016 0:00

## Wind non rimborsa

Gentile Aduc,

il 12/10 era l'ultimo giorno per recedere dal contratto o passare ad altro operatore per non attivare "Wind 2 senza scatto" a 2 euro/30 giorni, ma wind ha avuto un guasto ai sistemi quel giorno e io non ho potuto fare il passaggio a Wind 1. Ho anche un sms ricevuto da wind che conferma dei problemi tecnici che hanno avuto quel giorno su tutti i canali (app, sito, e 155). Ho chiamato il 155 la sera del 12/10 e non mi hanno fatto fare il passaggio a causa del guasto, e si sono rifiutati di farlo quando si sarebbe risolto e di non addebitare i 2 euro il giorno dopo. Dal 13/10 sto continuamente richiedendo il rimborso a Wind per i 2 euro, visto che non ho il piano tariffario Wind 2 senza scatto ma Wind 1 (attivato dal 155 dopo aver chiamato la mattina del 13/10). Inoltre due miei parenti sono passati al piano Wind 1 entro il giorno stabilito, ma Wind ha attivato lo stesso Wind 2 e addebitato 2 euro e poi dopo il reclamo al 155 hanno ripristinato il piano tariffario a Wind 1 e rimborsato.

Invece a me si ostinano a dire che non sono passata entro la data prevista da loro, ma come avrei potuto fare se a causa del guasto ai loro sistemi non ho potuto fare il passaggio?

Non vorrei arrivare al Corecom, Agcom e giudice di pace, sarebbe esagerato per 2 euro... però all'Agcom ho fatto una segnalazione della pratica scorretta di wind. Sto cercando di far capire a Wind che la colpa è loro e non mia, ma non vogliono sentir ragione. Nel frattempo in questi giorni mi hanno proposto due promozioni (mai viste nel giro di anni), la più consistente è arrivata oggi tramite sms, la All inclusive 1000 a 10,50 euro con attivazione gratuita, un tentativo per tenermi buona? Ve lo chiedo, ho ragione di richiedere il rimborso? perchè si ostinano a non riconoscere la loro colpa? inoltre ho contattato wind tramite app richiedendo di inviarmi l'indirizzo email corretto, dopo che mi aveva inviato un'indirizzo email falso che generava email di invio fallito (windtelecomunicazioni@mailcert.it), ma si rifiutano di dare quello vero.

Vi ringrazio

Cordiali saluti

Nadia, da Baragiano (PZ)

### Risposta:

se non intende procedere fino al Corecom, ben difficilmente vedrà accolto dal gestore un reclamo informale, generalmente ignorato come semplice mugugno. Comprendiamo che l'entità del contendere è talmente esigua da giustificare una rinuncia dell'utente, ma è proprio su questo che i gestori puntano.

Riguardo all'indirizzo PEC, provi qui:

windtelecomunicazionispa@mailcert.it

e questo ciò che dovrebbe fare, nell'ordine:

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

[http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sostonline.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://sostonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom\\_15317.php](http://sostonline.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.