

28 ottobre 2016 0:00

Modifiche unilaterali wind

Buona sera, mi chiamo Alessia e vi segnalo, a mio dire, una scorrettezza della wind.

Nel 2013 ho stipulato un contratto con la Wind/Infostrada che prevedeva, per 5 anni, una promozione "all inclusive" per rete mobile e fissa, al costo di circa €20,00 mensili, addebitati su c/c bancario.

Quest'estate wind ha modificato unilateralmente la proposta contrattuale, apportando degli aumenti al canone mensile per la rete fissa e senza informarmi di alcunché. Appena mi sono accorta dell'aumento ho prontamente contattato un operatore, chiamando il 155, il quale mi informava di tale aumento e che erano scaduti i 30 giorni per recedere perchè, a loro dire, avevano comunicato le modifiche del contratto nella fattura che periodicamente trasmettono per posta ordinaria. Il problema è che io non ho ricevuto tale fattura anche perchè, ripeto, l'accredito avviene in automatico sul c/c corrente proprio per evitare bollette consegnate in ritardo o non consegnate affatto. Già nel corso dell'anno 2016 la wind ha modificato la promozione all inclusive per rete mobile che da "mensile" è passata a "4 settimane" (per la quale però ho ricevuto un sms e, quindi, ne ho avuto consapevolezza). Adesso, dopo vari reclami telefonici, non posso più modificare il contratto e per poter recedere devo pagare una penale di € 65,00.

Mi chiedo se ciò sia possibile e come posso recedere dal contratto senza pagare alcunché.

Grazie.

Alessia, da Modica (RG)

Risposta:

la comunicazione tramite fattura dovrebbe essere complementare all'avviso tramite sms, ma e' tuttavia riconosciuto presumendo che l'utente verifichi periodicamente i consumi sul conto telefonico. Qualora neppure questa informazione le fosse giunta, puo' inoltrare un formale ricorso, facendosi valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php