

22 febbraio 2017 0:00

Pratica commerciale scorretta Wind

Buonasera, volevo raccontare quest'episodio e chiedere se ci sono a tutti gli effetti i requisiti per un reclamo per pratica commerciale ingannevole.

In data 03 febbraio 2017 vengo contattato da un operatore del call center che mi propone un'offerta per tornare in wind (All Inclusive Gold) e la possibilità di ottenere 2 giga gratis lasciando il numero all'operatrice di un cliente già in wind in modo tale da usufruire del seguente bonus.

In data 15 febbraio viene espletata la migrazione del numero telefonico da Tim a Wind ma del suddetto bonus non c'è traccia. Allora contatto il servizio clienti al numero 155 ma parlando con due operatori differenti, non risulta registrato dai loro sistemi questo bonus, né sulla mia linea mobile né su quella del numero già wind.

Il primo operatore mi suggerisce di inviare un reclamo tramite PEC, mentre il secondo operatore parla di un raggiro e di truffa nei miei confronti, poiché l'operatore del call center non era abilitato per poterlo fare e quindi di non poter fare nulla.

A questo punto mi domando se ho qualche possibilità di rivalsa nei loro confronti, nella speranza di ottenere qualche risultato.

Federico, da Roma (RM)

Risposta:

se la registrazione telefonica di adesione contrattuale prevede la rinuncia alla sottoscrizione del testo cartaceo, in qualche modo recapitato o scaricato dal web, deve ricordare se la clausola promozionale dei 2 Gb è stato oggetto di una domanda specifica da parte dell'operatore, alla quale lei ha risposto chiaramente affermativamente. In questo caso, questo cioè 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.