

20 marzo 2017 0:00

disservizio wind

buongiorno,

sono un programmatore freelance e mi capita spesso di dover lavorare da casa. a fine 2016, in vista di un trasloco, ho quindi preferito attivare (il 14 novembre) una nuova linea adsl per la futura abitazione invece di richiedere il passaggio del contratto esistente e quindi mantenendo per un paio di mesi due contratti attivi contemporaneamente con wind, proprio per evitare la possibilita' di ritrovarmi senza poter lavorare.

a trasloco completato, il 9 gennaio invio raccomandata a/r per disdire la linea della precedente abitazione.

nella nuova abitazione invece, dal 22 febbraio non ho piu' il servizio adsl, ma il telefono continua a funzionare ma con un'altra numerazione (cioe' quando chiamo, il mittente invece di essere xxxxx risulta essere yyyyy). chiamando il servizio clienti wind, sostengono essere un problema di 'inversione di doppino' e quindi apriamo una segnalazione in merito. dopo innumerevoli telefonate di sollecito, inviano il tecnico (7 marzo), che pero' viene mandato all'indirizzo del contratto disdetto a gennaio.

la segnalazione viene chiusa (il tecnico dice che devo comunicare l'indirizzo corretto a wind) e ne riapro un'altra l'8 marzo dopo aver specificato in innumerevoli telefonate che l'indirizzo della segnalazione era un altro. per la seconda segnalazione, idem, il secondo tecnico viene mandato nuovamente all'indirizzo errato. a questo punto mi viene un dubbio e chiedo a wind di verificare esplicitamente quale numerazione era stata disattivata e viene fuori che non era un problema di inversione di doppino ma che c'e' stata un'errata disattivazione non richiesta. quindi ad oggi:

- ho perso il numero di telefono perche' nel frattempo e' stato riassegnato, situazione che mi mette in imbarazzo di fronte ai clienti

- mi e' stata inviata la fattura della disattivazione sulla numerazione non richiesta di 100 euro (oltre il danno la beffa)

- proprio quello che volevo evitare (anche a costo di pagare maggiormente) si e' avverato, non posso lavorare dal 22 febbraio, e' per me un'enorme danno economico.

- da wind mi dicono ad oggi che l'unica cosa che posso fare per tornare a lavorare e' richiedere l'attivazione di una nuova linea e aprire un nuovo contratto, con un'attesa stimata di ulteriori 45 giorni. per me e' infattibile e devo trovare un'altra soluzione, oltre a farmi risarcire il danno.

sono sinceramente allibito

Rocco, da Piosasco

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.