

28 ottobre 2023 0:00

WIND TRE - Tariffa ALL INCLUSIVE FALSA

Buongiorno, ho una sim ricaricabile con Wind attivata circa 10 anni fa.

Nei vari adeguamenti delle tariffe e cambi di abitudini telefoniche si è reso necessario, 4 o 5 anni fa, acquistare un'opzione per aggiungere minuti verso tutti i cellulari.

Il mese scorso, visto che le ricariche non bastavano mai, leggendo meglio sull'app, mi sono accorta che a maggio 2022, il piano tariffario era diventato ALL INCLUSIVE (Giga Illimitati/Minuti Illimitati/SMS Illimitati).

Ho subito chiamato il 159 ma l'operatore ha detto che aveva il sistema bloccato, sono andata in negozio per chiedere se, essendo cambiato il piano tariffario era superfluo spendere i circa 6 euro al mese per l'opzione minuti e mi confermano che l'opzione è superflua (dopo averla pagata per un anno e mezzo!!) ma che devo disattivarla personalmente richiamando il 159 e così ho fatto.

L'altro ieri dopo un po' di solite telefonate quotidiane non potevo più chiamare perché il credito risultava esaurito (nonostante l'offerta fosse stata regolarmente rinnovata).

Chiamo subito il 159 (ricaricando prima il credito perché INCREDIBILE neanche la chiamata al proprio operatore si può effettuare senza credito!!!!) e al telefono mi dicono che l'offerta ALL INCLUSIVE i minuti sono "solo verso numeri WIND" e non si può neanche aggiungere alcuna opzione per avere minuti extra.

L'unica soluzione è cambiare offerta obbligandomi a collegare ad una carta di credito o un conto bancario l'addebito mensile.

Come consumatore non leggo da nessuna parte (nessun asterisco o altra minuscola nota) che i minuti voce sono solo verso numeri wind (vedi foto allegate) e me lo confermano anche al negozio e al 159.

Mi sento frodata tre volte:

- la prima per aver pagato per un anno e mezzo un'opzione che a detta loro non serviva;
- la seconda per vedermi addebitate le chiamate visto che non ero a conoscenza che le stavo pagando;
- la terza perché sono costretto a cambiare offerta che mi impone di collegare un conto bancario (visto che non ho carta di credito).

In ultimo segnale che sull'app indicano che l'aggiornamento dei dati avviene entro max 8 ore invece non si aggiorna

Cosa posso fare per sporgere reclamo?

Grazie anticipatamente

Maria Vittoria, dalla provincia di RM

Risposta:

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con [raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni](#)
2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il [Corecom](#)
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.