

24 ottobre 2009 0:00

Contestazione fattura WIND

Spett. ADUC,
vi invio il testo di una lettera di contestazione da me inviata a WIND in merito a delle voci presenti in fattura inerenti l'invio e comodato d'uso di un modem/router che io non ho MAI nè chiesto, nè autorizzato alla spedizione, nè formalmente ricevuto!
Nell'allegato ho cancellato tutti i rif. personali (ma dateci un'occhiata) in modo che se, lo ritenete utile possiate pubblicarla sul vostro sito.
Complimenti per il servizio che offrite nella sezione "DOMANDE FREQUENTI" dalla quale ho tratto utili informazioni.
cordialmente

WIND Telecomunicazioni SPA
Casella Postale 14155
Ufficio Postale Milano 65
20152 Milano
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Via delle Muratte, 25 - 00187 Roma
Tel. 06/69644111
Fax. 06/69644926
e p.c. Aduc - Associazione Diritti Utenti e Consumatori
Via Cavour 68
50129 Firenze

Oggetto: Contestazione Conto Telefonico, fatture n. xxxxxxxx e n. xxxxxxxx intestate a xxxxxxxx via xxxxxxxx Cod.

Cliente: xxxxxxxx

Spettabile Wind Telecomunicazioni,

con la presente il sottoscritto xxxxxxxx contesta l'addebito delle fatture in oggetto (già regolarmente pagate) a causa delle voci addebitate descritte nelle fatture sotto forma di

"Abbonamento Comodato d'uso Apparato"

e

"Contributo Vendita Apparato"

riguardanti un "modem/router WI-FI", dispositivo che il sottoscritto non ha mai richiesto, né espresso consenso per l'invio, né formalmente ricevuto dal corriere, né attivato od utilizzato in alcun modo, in quanto il sottoscritto è già dotato di modem/ADSL come descritto durante la definizione telefonica del contratto con WIND. Seguono i dettagli delle fatture contestate (allegate in modo integrale alla presente comunicazione).

Conto n° Emesso il Scade il Totale Dovuto Stato

xxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx 91,030 Pagata

Descrizione

Importi al lordo

degli sconti (Euro)

Importi al netto

degli sconti (Euro) Cod IVA

Abbonamento Comodato d'uso Apparato dal xxxxxxxx al xxxxxxxx

8,06

4,84

Contributo Vendita Apparato

33,33

Conto n° Emesso il Scade il Totale Dovuto Stato

xxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx 51,660 Pagata

Descrizione

Importi al lordo

degli sconti (Euro)

Importi al netto

degli sconti (Euro) Cod IVA

Abbonamento Comodato d'uso Apparato dal xxxxxxxx al xxxxxxxx

8,06

8,20

Totale importi contestati impropriamente addebitati: 4,84+33,33+8,20 Euro= 46,37 Euro

Si precisa inoltre che le precedenti voci di addebito non sono dovute, in quanto, come risulta anche dal contratto con WIND, allegato alla presente, nessuna richiesta o consenso è stato espresso dal sottoscritto, riguardo l'invio da parte di WIND di un "MODEM ROUTER WI-FI" con le connesse voci "Comodato d'uso" o "Contributi di vendita".

Si precisa, come riscontrabile, che nella fattura n. xxxxxxxx del xxxxxxxx nella sezione "Informazioni per lei" si legge: "A seguito della sua richiesta di disattivazione di uno o più servizi, come previsto dal contratto, le stiamo addebitando gli importi relativi all'acquisto degli apparati e relativi accessori"

Come descritto nel seguito NON ho mai chiesto la disabilitazione di alcun servizio, cosa ben distinta dalla restituzione dell'oggetto "modem/router WI-FI" da me non richiesto.

Pertanto, si richiede a WIND Telecomunicazioni SPA:

- di provvedere al rimborso della somme in questione;
- di cessare dall'invio di ulteriori fatture con voci non dovute;
- di non procedere all'attivazione di nessun servizio od oggetto, non richiesto e per il quale non è stato espressamente manifestato consenso per iscritto od a voce.
- di riattivare, nel caso fosse stato disabilitato, il servizio ADSL Free per il numero xxxxxxxx.

Inoltre il sottoscritto ha provveduto all'apertura di una procedura formale di reclamo inerente le precedenti voci di addebito ed il rifiuto del modem/router WI-FI (rif. WIND n.xxxxxxxxxxxx del xxxxxxxxxxxx), ma NON ho mai ricevuto risposta da parte di WIND, né scritta né verbale neppure ad un'ulteriore sollecito di risposta effettuata tramite l'apertura di una seconda pratica di reclamo (rif. WIND n. xxxxxxxxxxxx del xxxxxxxxxxxx) se NON tramite l'addebito delle voci nelle fatture in oggetto.

La spedizione del "modem/router" in assenza di richiesta da parte mia e di riscontro con i contenuti del contratto definito con WIND, le modalità di consegna del corriere effettuate in mia assenza, oltre ad essere un pratiche commerciali discutibili, si uniscono alla mancata risposta da parte di WIND, ad entrambe le pratiche di reclamo ed alla la mancata informazione da parte di WIND sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo in contrasto con l'art. 3.2 della "Carta dei servizi WIND"1.

E' infine evidente il contrasto dei precedenti fatti con l'art 1.62 della carta dei servizi WIND oltre che con l'art 3.2 della "carta dei servizi WIND" in quanto gli operatori dell'Help Desk di WIND permettono di presentare reclami solo tramite telefono negando la possibilità di presentare reclami "per via telematica" tramite ad esempio l'uso della posta elettronica.

Si comunica che contemporaneamente si segnala il fatto all'Agcom (Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni), che potra' sanzionare eventuali violazioni di legge secondo quanto previsto dal codice delle comunicazioni elettroniche (art.98 d.lgs.259/03), e all'associazione consumatori Aduc, che leggono per conoscenza.

Si allega alla presente:

- fotocopia documento d'identità;
- copia del contratto "Infostrada", ricevuto solo via email, in data xxxxxxxxxxxx;
- copia fatture contestate.

Resto a disposizione per eventuali chiarimenti ai seguenti riferimenti

Distinti saluti.

xxxxxxxxxx

Cell. xxxxxxxxxxxx - Email: xxxxxxxxxxxx

Federico, da Recco (ge)

Risposta:

La ringraziamo della lettera che ci ha inviato per conoscenza e che pubblichiamo su Cara Aduc.