

4 agosto 2015 0:00

subentro contratto wind infostrada

Buongiorno.

Nell'appartamento in cui vivo è presente una linea telefonica (telefono + internet) intestata a un'altra persona. Il 25 Marzo 2015 io e l'intestatario della linea abbiamo inviato a Wind la richiesta di subentro corredata di tutta la documentazione necessaria, in modo che la linea passasse dal precedente inquilino (cedente) a me (subentrante). Nel mese successivo (aprile 2015), i consulenti telefonici wind mi confermarono che la pratica di subentro era in gestione e che entro pochi giorni sarebbe stata evasa.

In seguito ho constatato il non avvenuto subentro in quanto il conto telefonico del periodo 21 Aprile 2015 – 20 Giugno 2015 è stato fatturato ancora al cedente.

A seguito di numerosissime chiamate al servizio assistenza wind (155), è emerso che nel sistema informatico della wind risultano registrate entrambe le anagrafiche - subentrante e cedente - ma la procedura di subentro risulta bloccata per non meglio specificate cause. Da allora ho sollecitato innumerevoli volte la wind, inviando anche una pec di cui allego qui una copia, ma senza ottenere risposte.

Il servizio clienti wind risulta completamente inadeguato alla gestione di questo problema: a ogni chiamata, in prima battuta il consulente interpellato risponde che il subentro è in corso e verrà espletato entro pochi giorni, sicché è necessario ogni volta spiegare il problema daccapo e il consulente di turno non sa cosa fare se non un sollecito, a seguito del quale nulla accade.

Vi sarei molto grato se poteste consigliarmi su come procedere.

Grazie e cordiali saluti,

Alberto, da Milano (MI)

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.