

Reclamo - tempi di risposta

La wind mi ha trattenuto ingiustamente 350 euro dal conto ma avendo suddiviso l'importo in dodici importi ne sono accorta solo a fine febbraio e in data 28 febbraio 2019 ho inviato pec di reclamo. Ho appena aperto una procedura di conciliazione ma non sono passati 45 giorni dall'invio del mio reclamo alla wind. Posso farla lo stesso o mi conviene annullarla e aspettare i 45 giorni? grazie

Il reclamo può essere proposto al servizio di assistenza clienti dell'operatore (c.d. *customer care*) a mezzo posta, fax o telefono; a tal fine, nel contratto, nella Carta dei servizi e nelle fatture sono indicati i **recapiti utilizzabili**. L'invio del reclamo a mezzo posta o fax consente di avere prova dell'avvenuta ricezione da parte del gestore; nel caso, invece, di presentazione telefonica del reclamo, è sempre consigliabile annotare il **codice identificativo del reclamo** che l'addetto di *call center* è tenuto a rilasciare. Oltre a costituire prova della presa in carico del reclamo da parte dell'operatore, il codice identificativo del reclamo è utile per garantire la tracciabilità del contatto e ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica nel corso dei successivi contatti.

Per quanto riguarda la gestione del reclamo da parte dell'operatore la comunicazione può essere informale (per esempio telefonica) nel caso di accoglimento del reclamo e risoluzione del problema. Se il reclamo è respinto, l'operatore è obbligato a fornire all'utente una risposta adeguatamente motivata in forma scritta e deve indicare gli accertamenti compiuti per esaminare il problema. Nei casi di rigetto del reclamo o anche di mancata risposta da parte dell'operatore, soprattutto laddove il problema lamentato persista, l'utente può comunque tutelare le proprie ragioni ricorrendo alla procedura di risoluzione delle controversie presso il Corecom.

Categoria

[Conciliazioni](#)

Source URL: <https://old.corecomabruzzo.it/FAQ/reclamo-tempi-di-risposta>

List of links present in page

- <https://old.corecomabruzzo.it/FAQ/reclamo-tempi-di-risposta>
- <https://old.corecomabruzzo.it/faq/conciliazioni>