

22 settembre 2008 0:00

Addebito non dovuto da parte di H3G

Buongiorno,

vi scrivo per raccontarvi la mia vicenda con l'operatore telefonico H3G. Veniamo ai fatti. All'inizio del mese di maggio 2008 decido di aderire online a un'offerta di portabilità del numero verso 3. Si trattava, in sintesi, di acquistare una USIM 3 ricaricabile e di ricevere un cellulare a costo zero in comodato d'uso. Ricevo il mio ordine il giorno 2 maggio e tre giorni dopo (il 5) decido di avvalermi del diritto di recesso. Per non sbagliare scarico da sito di 3 il regolamento riguardante le condizioni d'acquisto e leggo l'art. 11 dello stesso "Applicazione del diritto di recesso dall'offerta scegli 3 new".

Per sinteticità riepilogo la tempistica seguita:

- ricevo il cellulare e la SIM legati all'offerta "scegli 3 new" in data 2 maggio;
- in data 5 maggio ho inviato fax di recesso dall'ordine;
- in data 6 maggio ho confermato detto recesso con lettera raccomandata ed ho provveduto a riconsegnare al corriere DHL il telefono inviatomi.

Ora, dopo non aver ricevuto da parte di H3G alcuna notizia sino al 12 settembre, a seguito di un addebito effettuato da 3 (alla data di cui sopra) sulla mia carta di credito vengo a scoprire (così mi riferisce il call center alle ore 16.30 circa del 16 settembre) che la procedura di recesso non è considerata completa perché non ho inviato copia della lettera di vettura DHL, copia di un documento di riconoscimento e copia del Contratto. Cado dalle nuvole e mi rileggo l'art. 11 di cui sopra. Bene, le Condizioni d'Acquisto NON prevedono l'invio della lettera di vettura e del documento di identità. Il contratto invece lo avevo regolarmente rispedito con lettera Raccomandata A.R (di cui conservo le ricevute). Nonostante ciò (e nonostante le numerose mie continue chiamate al call center, ovviamente a pagamento) non riesco a farmi restituire l'importo addebitato. Mi sono sentito, addirittura, dire che avevo solo inviato il fax e non la Raccomandata AR di conferma del recesso (nulla è valso dire all'operatrice telefonica che io ho sia la ricevuta di spedizione che quella AR). Siamo all'assurdo. Ora ho scritto un'ulteriore raccomandata AR inviando anche i due documenti non dovuti (ma a cosa servirà mai la copia della lettera di vettura della DHL dato che già da maggio hanno ricevuto il cellulare??). Vedrò cosa accade. Nel frattempo state tutti in guardia.

A presto

Ugo, da Padova (PD)

Risposta:

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

ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)