

9 gennaio 2009 0:00

## **Problema con disdetta H3G MOMO DESIGN**

Cara ADUC,

Sono caduta vittima della disorganizzazione del gestore H3G, che ha colpito, come ho potuto vedere dal Vs sito, anche altri utenti.

Vorrei riassumere la cronologia della mia vicenda e chiederVi un consiglio sulla prossima eventuale azione da intraprendere nei confronti del famigerato gestore.

30 maggio 2008: ricevo una telefonata da parte di un operatore di H3G, di cui sono già cliente per quanto riguarda la telefonia mobile, che mi propone una buona offerta per un abbonamento "Scegli 3 New Internet", che prevede la fornitura di una chiavetta "internet veloce" MOMO DESIGN, per il collegamento ad internet. Aderisco telefonicamente e chiedo che mi venga spedita a casa la chiavetta ed il contratto, dopo essermi fatto spiegare dall'operatore i dettagli dell'offerta e la possibilità di recedere.

16 giugno 2008: arriva il corriere con il pacco contenente tutto il materiale e il contratto, che però riportava la data della telefonata, ovvero il 30 maggio, anziché la data della consegna (ma di questo particolare me ne sono accorta in seguito).

20 giugno 2008: decido di recedere, a causa della scarsa copertura della rete H3G nella mia zona e a causa dei costi elevati in caso di collegamento in roaming. Chiamo il servizio clienti H3G, che mi spiega la procedura per il recesso. Spedisco la chiavetta tramite corriere, come spiegatomi dall'operatore.

21 giugno 2008: spedisco la raccomandata A.R. con la lettera di recesso, sempre seguendo le indicazioni dell'operatore.

Nei giorni successivi contatto la H3G, per sapere se la mia pratica di recesso sia stata ricevuta e mi viene detto di rispedire una seconda volta tramite raccomandata tutta la documentazione, in quanto a loro non risulta pervenuta.

17 luglio 2008: rispedisco la documentazione con raccomandata A.R. riassumendo la situazione con un'altra lettera allegata.

Successivamente cominciano ad arrivare le fatture per l'abbonamento in questione:

1a fattura: relativa al periodo 30/05/08-31/07/08 (i primi due mesi di canone).

2a fattura: relativa al periodo 01/08/08-30/09/08 (il terzo e quarto mese di canone).

A questo punto mi rivolgo alla federazione Nazionale dei Consumatori della mia città, di cui sono associata, per chiedere aiuto. Viene valutata la situazione e mi viene detto di stare tranquilla, perché avevo fatto tutto correttamente e non dovevo pagare nulla.

Contatto H3G e chiedo spiegazioni: gli operatori mi dicono di non pagare, in quanto ho esercitato il diritto di recesso e avrebbero valutato la situazione.

26 giugno 2008: ricevo una raccomandata in cui mi si sollecita a pagare la prima delle fatture in questione entro 15 gg e in caso di insolvenza avrebbero affidato il recupero del credito ad una società specializzata.

Contatto per l'ennesima volta la H3G e mi dicono di mandare un fax riassumendo nuovamente la situazione, dal momento che loro non sono in possesso delle mie lettere.

27 settembre 2008: mando il fax, come richiesto, con il riassunto della vicenda.

In seguito cominciano ad arrivare le ricevute delle mie raccomandate e scopro che sono state ricevute rispettivamente in data 27/06/08 e 23/07/08.

Arriva la 3a fattura: spese per costi di gestione e storno per il periodo 26/08/08-31/09/08 (quindi per loro il contratto si è concluso il 26/08/08).

19 dicembre 2008: ricevo una telefonata da un telefono cellulare (con prefisso H3G) da una signora che si presenta col suo cognome e dice di operare per conto di una società di recupero crediti, contattata da H3G. Mi chiede gentilmente di spedire ad un numero di fax tutta la documentazione, per valutare correttamente la mia situazione. Ovviamente non spedisco nulla e decido di ritornare dalla Federazione dei Consumatori.

22 dicembre 2008: la Federazione dei Consumatori valuta tutta la documentazione in mio possesso e decide di spedire una raccomandata A.R. ad H3G, in cui, dopo aver riassunto la vicenda, chiede di fornire entro 10 gg la documentazione necessaria a definire il recesso in parola e la relativa cancellazione di ogni addebito nei miei riguardi.

7 gennaio 2009: ricevo un sollecito di pagamento (via posta prioritaria e non raccomandata) da parte della società di recupero crediti, in cui mi si chiede di pagare tutte e 3 le fatture (aumentate degli oneri di recupero) entro 7 gg, minacciando, in caso di insolvenza, il ricorso senza ulteriore avviso, alla competente Autorità Giudiziaria, con ulteriore aggravio di spese a mio carico.

A questo punto, ormai esausta e in preda ad una crisi nervosa, Vi ho scritto, in attesa di tornare nei prossimi giorni

alla Federazione dei Consumatori, per avere anche una Vostra preziosa opinione.

È inutile dire che non intendo pagare, anche se la somma delle fatture non è molto alta, inferiore a 200 €. Si tratta di una questione di principio, in quanto ho la sensazione che stiano violando i miei diritti di consumatrice ed inoltre che mi scrivano lettere senza nemmeno prendere in considerazione i miei innumerevoli tentativi di spiegare la situazione.

In attesa di un Vostro cortese e gradito riscontro, porgo

Distinti Saluti.

Alessandra, da Trieste (TS)

**Risposta:**

se vuole può attivare il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com della sua Regione:

clicca qui ([http://www.agcom.it/operatori/operatori\\_utenti.htm](http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm))

In alternativa, ignori per adesso le lettere inviate, ed attivi il tentativo obbligatorio di conciliazione solo quando le arriverà (eventualmente) una richiesta di pagamento tramite racc. a/r, alla quale comunque può sempre rispondere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

clicca qui ([http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida\\_9605.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/diffida_9605.php))

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