

10 marzo 2009 0:00

H3G: disdetta non accettata

Ho stipulato un contratto con H3g, e contestualmente una polizza assicurativa per il telefono. Trascorsi 2 anni decido entro i termini di dare disdetta dalla polizza assicurativa. Invio una mail in cui comunicando la mia intenzione a disdire la polizza, chiedo come procedere. Mi rispondono a mezzo mail (da me conservata) che devo inviare un fax al num.... con copia documento di identità e richiesta di disattivazione. Faccio quanto indicatomi, invio il fax, ma dopo 5 mesi ricevo la fattura per il rinnovo della polizza.

Mi metto contatto con la 3, i quali mi informano che per effettuare disdetta, avrei dovuto inviare raccomandata, e che il fax non va bene, l'addetto si è sbagliato e il fax non è valido.

Allora scrivo un reclamo, che invio a mezzo raccomandata, allegando mail con identificativo dell'addetto che mi ha comunicato che avrei dovuto fare, volendo avere una documentazione scritta.

Mi contattano dicendo di non accogliere il mio reclamo, e che il fax che prima non era più valido per la forma, in un secondo momento non risultava più ricevuto. Chiedo che la risposta mi venisse fornita per lettera, come il reclamo che avevo presentato, ma mi rispondono di no, che per loro era sufficiente la telefonata. Inoltre dopo qualche giorno, (non avendo pagato la loro fattura per 48 ¢) mi bloccano la linea telefonica, senza avvisarmi e il cui credito residuo (contratto ricaricabile) è di oltre 260 ¢.

Possono arbitrariamente e senza alcun avviso bloccarmi la linea?

Mi conviene pagare una fattura relativa a un servizio per cui avevo dato disdetta come indicatomi dall'azienda, che poi "cambia idea" oppure c'è un modo per far rispettare i miei diritti?

Mi sento vittima di un sopruso, ma per 48 ¢ cosa faccio? Una causa??

Enrico, da Mussolente (VI)

Risposta:

proceda con il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com Veneto:

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)

la questione puo' diventare di valore superiore se lei richiede anche un risarcimento danni adeguato. Infatti, H3G non poteva disattivarle un servizio a seguito di una sua eventuale inadempienza su altro contratto (assicurazione). Rispetto a quest'ultimo, e' probabilmente scritto sul contratto l'obbligo della raccomandata ar per il recesso, ma l'informazione fornita da un loro addetto e' piu' che sufficiente all'azienda non in malafede, per accettare la disdetta. Probabilmente in questo caso non c'e' buona, ma mala....

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

Internet e telefonia, in edicola la guida Aduc:

clicca qui (http://tlc.aduc.it/documento/aduc+libreria+guida+sopravvivere+nel+mondo+della_6.php)