

17 marzo 2011 0:00

Problemi Roaming, H3G

Buongiorno, vi scrivo in quanto in data 23/02/10 ho attivato un abbonamento internet con chiavetta H3G da 100 ore e 14€ al mese, ed al momento della sottoscrizione mi è stato dato un modulo da compilare per richiedere ad H3G il blocco della navigazione in roaming internazionale cito testualmente dal documento ".. in modo da potermi connettere solo sotto copertura H3G". Premetto che vivo a Gorizia, città assolutamente di confine con la Slovenia, fatto sta che in data 14/06/10 mi trovo un addebito di 242.36€ per navigazione sotto operatore straniero; scrivo quindi un fax ad H3G, mi viene detto che il fax dove richiedo il blocco del roaming non serve a nulla e che devo intervenire sulla configurazione della chiavetta, mi garantiscono comunque che avrò un rimborso. Configuro quindi la chiavetta come indicato telefonicamente dai loro operatori e fiducioso attendo il rimborso, che comunque mi dicono sarà di 177.93€, quindi già ci perdo soldi. Nei giorni successivi l'accredito non arriva, richiamo più volte la tre (14/09/10 - 06/10/10 - 23/12/10 - 03/02/11) e mi viene detto che la pratica è in lavoro e che cominceranno quanto prima a scalare la cifra dal costo del mio contratto, fatto sta che ad oggi pare nulla si sia mosso ed io sono ancora in attesa di questo rimborso, ma non solo. In data 09/03/11 ricevo una telefonata dalla H3G che mi informa che ci sarà un nuovo addebito, imprecisato al momento in quanto un operatore ha parlato di circa 100€ un altro di oltre 200€, per navigazione sotto operatore straniero; rimando un nuovo fax indicando il problema, ricordando che ho richiesto il blocco del roaming e che non intendo pagare questo nuovo problema. Vengo subito richiamato al telefono e mi viene indicato che devo pagare perché comunque non esiste alcun blocco del roaming in quanto non c'è questo tipo di tecnologia e quando ricordo loro di aver ricevuto un foglio dal rivenditore H3G per richiedere tale blocco mi dicono che "è strano" e devo parlare con il rivenditore, rivenditore che ne frattempo ha chiuso l'attività. Ora è evidente che la vicinanza ad uno stato estero possa creare dei problemi, ma ritengo che venga lesa la buona fede del consumatore che naviga in fiducia convinto che laddove la linea non fosse disponibile il collegamento venga interrotto, ma a quanto pare H3G non è della stessa opinione, cosa posso fare? (vi allego archivio zip contenente i fax documentativi) Per chiarezza vi indico che chi scrive è il figlio dell'intestatario del contratto. Ringraziandovi per la vostra cortese attenzione vi porgo,
Distinti Saluti
Roberto, da Gorizia

Risposta:

legga qui:

http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/bill+shock+stop+dell+agcom+alle+bollette_18805.php

http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/connessioni+internet+mobilita+mega+bollette+tutele_18313.php

e si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

Per il prosieguo, legga qui:

http://sostonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

ADUC Tlc - <http://tlc.aduc.it/>

Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.

<http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php>