

1 agosto 2013 0:00

Richiesta di recesso abbonamento per mancata copertura rete TRE H3G

Buonasera,

la presente per chiedere un consiglio per come comportarmi per la situazione che riassumo di seguito: In data 07 luglio scorso mi sono recato presso un centro TRE situato all'interno di una nota catena di elettronica per sottoscrivere il seguente abbonamento, utilizzando il mio numero VODAFONE: Piano Tariffario "TOP INFINITO"; Offerta: Vendita a rate Abbonamento 30, abbinando al predetto abbonamento l'acquisto di un telefono SAMSUNG S4 tramite carta di credito, versando, sempre tramite carta, un anticipo di euro 60 e rateizzando il resto dell'importo in 30 rate da euro 19,63.

Rassicurato dal venditore e verificata con quest'ultimo la copertura TRE su PC procedevo alla sottoscrizione del contratto. Atteso due giorni per la completa attivazione, provavo ad utilizzare da casa il telefono e mi accorgevo subito che per il traffico voce avevo notevoli difficoltà anche in prossimità della finestra invece per INTERNET il servizio era praticamente assente. Ho provato più volte invano. A questo punto il giorno 10 luglio e cioè tre giorni dopo la sottoscrizione del contratto, mi sono recato presso il rivenditore una volta spiegato l'accaduto quest'ultimo mi rassicurava dicendomi di avere inoltrato la richiesta di disdetta al gestore.

Parlando con persone che abitano in zona mi è stato confermato che il servizio è praticamente assente o molto debole. Mi sono recato più volte a chiedere notizie sulla richiesta di recesso e mi veniva riferito che si era in attesa di risposta, che era stata respinta una prima richiesta e che ne era stata inviata una ulteriore. Ho provato quindi a telefonare personalmente, venivo rassicurato che la mia richiesta sarebbe stata presa in esame e che sarei stato contattato da loro. Non avendo notizie ho provato a ricontattarli e dopo varie telefonate mi è stato risposto che secondo loro la copertura nella zona c'è, che non assicurano il servizio all'interno delle abitazioni e che non posso restituire l'apparato perché aperto (sfido chiunque a provare il funzionamento del servizio senza mettere in funzione il telefono).

Dal servizio assistenza mi è stato detto che il problema è del rivenditore. Mi sono recato nuovamente dal rivenditore il quale mi ha detto che ha la pratica è in evidenza, che sta cercando di risolvere il problema e mi ha consigliato di scrivere personalmente.

Ci tengo a precisare che avevo scelto questo tipo di abbonamento (telefonate illimitate ed internet 20 giga) per non avere limiti di traffico e che mi serviva soprattutto a casa. A questo punto telefono ed abbonamento non mi interessano più e vorrei rescindere dal contratto senza incorrere in alcuna penale restituendo il telefono che ho utilizzato solo per provare il servizio. Vorrei riavere sia quanto anticipato che eventuali rate pagate ed infine il mio vecchio numero di telefono per poter utilizzare altro gestore. Consapevole che dovevo farlo prima, domani parlerò con la mia Banca per impedire eventuali richieste di pagamento.

Grazie

Luigi, da L'aquila (AQ)

Risposta:

per conservare il suo vecchio numero faccia subito il passaggio a nuovo gestore. Per recuperare quanto già pagato, far annullare il sospeso e chiedere i danni per la loro inadempienza, si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora in cui fa presente la vicenda e la loro carenza tecnica:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Per il prosieguo, legga qui:

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