

30 maggio 2014 0:00

H3G: mancata applicazione degli sconti

vi scrivo per esporvi la questione che ha portato la compagnia telefonica H3G ad addebitarmi circa 360 euro, in 18 mesi (su 9 fatture) senza mio consenso. me ne sono, purtroppo, accorto solo a marzo 2014. a novembre 2012 il mio contratto con H3G era un abbonamento Top400 a circa 58 euro/bimestre. in quel periodo la Top400 veniva venduta ad un canone inferiore. ho telefonato all'HD H3G per chiedere la riduzione del mio canone (come da mercato): non era possibile ridurre il canone, ma mi hanno proposto un upgrade dell'abbonamento alla Top800 (condizioni migliori in termini di soglie), SENZA alcun aggravio di costo, visto che il prezzo con cui veniva offerta ai nuovi contratti era lo stesso di quanto io stavo pagando la Top400 (circa 58 euro/bimestre). Abbiamo proceduto al cambio di contratto, con Vocal Order telefonico (sucessivo alle promesse verbali di pari condizioni economiche), SENZA NESSUNA FIRMA SU UN CONTRATTO CARTACEO, ma purtroppo il cambio alla Top800 ha comportato che io pagassi il canone con cui tale abbonamento era a listino (circa 98 euro/bimestre), superiore all'offerta "nuovi contratti" che mi era stata promessa. nelle recenti mie rimozioni ad H3G (mar-mag 2014), mi e' stato inviata la registrazione del Vocal Order (n.273048 del 15/11/2012) registrato per la modifica del piano tariffario dal Top400 a Top800. Tale Vocal Order e' molto breve e schematico. dopo la prima identificazione della mia persona, mi si chiede semplicemente se accetto il cambio di contratto alla Top800, senza accennare ad alcuna condizione economica (ne' il canone che andavo a pagare, ne' - soprattutto - che mi veniva concessa alle stesse condizioni economiche del mio precedente contratto, come promesso dall'operatrice del help- desk). faccio presente che, come confermatomi anche dal help-desk stesso in marzo 2014, era pratica comune, da parte di H3G, concedere upgrade di abbonamenti, a pari condizioni economiche, ai clienti "affezionati" che ne facessero richiesta, a fronte di migliori tariffe lanciate da H3G. inoltre, la stessa operatrice del help-desk, in marzo 2014 mi spiego' che si trattava di un errore di caricamento degli "sconti" a sistema, ovvero quello sconto bimestrale, ad-personam, che viene applicato a ciascun cliente per ridurre, a quanto concordato, il canone di listino dell'abbonamento in essere. nella sostanza, a me pare evidente che abbiano approfittato del fatto che io mi sono accorto solo dopo 18 mesi dell'addebito eccessivo, assommando a circa 360 euro cio' che mi e' stato addebitato senza mia consapevolezza. mi chiedo, fra l'altro, se questi cambi di contratto, con Vocal Order, richiedano anche una firma su contratto cartaceo, e per questo motivo se ne puo' sottolineare la nullita'. vorrei avere un vostro parere, e sapere come potrei muovermi. grazie e saluti,
Lorenzo, da Firenze (FI)

Risposta:

ad oggi, la variazione contrattuale fatta al telefono è regolare (non lo sarà piu' tra un mese, quando entrerà in vigore una modifica del codice del consumo).

In ogni caso, lei ha cinque anni per chiedere il rimborso di cio' che non era dovuto, quindi è sempre in tempo.

Questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

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

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.