

6 maggio 2016 0:00

H3g

Gentile Aduc Il 17 dicembre 2015 H3G disabilita il mio numero di cell. Impiegano 6 giorni per riattivarlo. Nonostante riconoscono subito come loro errore, in questi 5 mesi mi hanno addebitato nelle fatture telefono/internet le conseguenze della loro disattivazione. Parlato ore con loro, inviati fax e raccomandate e ancora dopo 5 mesi mi ritrovo fatture non corrette. In via conciliativa in data 28 Aprile ho provato a procedere con l'inserimento di una richiesta di Conciliazione Online n. 20160000001287 all'indirizzo <http://www.tre.it/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/conciliazione-online/conciliazione-clienti>, e a caricare quanto richiesto per la conciliazione, nello specifico 3 file ZIP, con nomi di sole lettere, per una dimensione totale inferiore ai 500kb. E i sistemi di H3G rispondono “*Gli allegati inseriti non rispettano i vincoli o superano la dimensione massima* ”. Da nessuna parte mi sembra H3G specifichi la dimensione massima degli allegati. Scrivono che tra i tipi di file ammessi come allegato c'è lo ZIP. Ho fatto presente a H3G con un fax che non mi è stato possibile procedere alla conciliazione, pur avendo rispettato quanto da loro indicato, ma nessuna risposta mi è stata da loro data. Gentilmente cosa posso fare per procedere con la conciliazione? Cordialmente
Pasquale

Risposta:

il nostro consiglio, è di rivolgersi al Corecom, Ente preposto alla risoluzione di controversie tra consumatori e Compagnie telefoniche, competente per la Sua Regione.

Per il prosieguo, legga qui:

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

Qualora lo ritenga opportuno faccia anche una denuncia alla Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni rappresentando l'accaduto ed il comportamento tenuto dalla Società: <http://www.agcom.it/299>