

25 maggio 2016 0:00

TRE e "sconto"

Buongiorno,

ho un contratto cellulare con TRE. Da qualche mese ho notato che il costo del contratto era stato aumentato di 10 euro. Ho chiesto come mai e mi è stato risposto che era perché il costo precedente era dato da uno sconto che sarebbe scaduto 24 mesi dopo l'attivazione.

Non mi ricordavo di tale scadenza - mi è stato risposto che era così e che nella registrazione del mio contratto verbale sicuramente era presente il momento in cui mi era stata comunicata questa scadenza. Ho quindi chiesto di ricevere la registrazione.

L'operatore mi ha anche detto che, in caso avessi avuto ragione io e non fossi stato informato, mi avrebbero reso i soldi e sarei stato rimesso alla tariffa precedente.

Sono stato ricontattato e una operatrice mi ha detto che sicuramente ero stato informato nella registrazione e che mi avrebbero offerto un prezzo minore ma con vincolo, ho quindi chiesto di ricevere comunque la registrazione perché volevo controllare di persona.

Dopo qualche minuto mi ha richiamato dicendo che effettivamente aveva ascoltato la registrazione e avevo ragione io, ma che non mi avrebbero né stornato né ridato la mia tariffa per il futuro. Ho spiegato le mie ragioni e mi ha risposto che mi avrebbe ricontattato presto per sistemare la questione dopo aver parlato con un superiore. Non mi ha richiamato e dopo qualche giorno ho richiamato io e mi ha detto che dovevo aspettare qualche giorno, non mi ha ancora richiamato e ho parlato con altri suoi colleghi che mi hanno comunque confermato che NON mi rimborsano e che NON vogliono darmi la tariffa come era stabilita nel contratto.

Nella registrazione l'operatore dice chiaramente "X euro al mese con vincolo contrattuale di 24 mesi" e non parla mai di sconti e/o di scadenze di quella tariffa. Il termine "vincolo contrattuale" è ovviamente legato al mio vincolo nei loro confronti.

Il contratto non dovrebbe essere vincolante per entrambe le parti? Come posso procedere dato che - anche su minaccia di denuncia - non hanno voluto ascoltare le mie ragioni?

Mario, da Grosseto (GR)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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