

24 settembre 2016 0:00

Reclamo operatore H3G

Buonasera, chiedo gentilmente un consiglio in merito ad un problema di rinvincolo con H3G. Ho accettato di rinvincolare il contratto in essere My Business ricaricabile attivato il 24/07/2014 mediante registrazione vocale a Maggio 2016. L'Operatrice mi ha elencato i vantaggi che a differenza del piano precedente consistevano in: 20gb di traffico dati sotto rete 3, Unlimited International gratuita, (minuti illimitati da e verso l'estero con scatto alla risposta di 0,15 €), opzione LTE gratuita per sempre, erogazione di una ricarica (gratuita mi ha detto l'operatrice) di € 10,00 e carta Gold cinema 3 Omaggio. Sostanzialmente a parte i 20gb il resto inizialmente non mi è stato concesso da H3G. Ho fatto reclami telefonici, via fax ed email e sono riuscito a farmi riconoscere Unlimited International gratuita e la card cinema Gold. La ricarica gratuita che mi ha promesso l'operatrice non mi è stata mai riconosciuta e l'opzione LTE sarà a pagamento dal 15/10/2016. Non soddisfatto mi sono fatto inviare la registrazione vocale (che allego) dove se rimane in dubbio la gratuità della ricarica da € 10,00 promessa, di certo l'opzione LTE gratuita per sempre mi veniva confermata telefonicamente (senti registrazione) come elemento essenziale del contratto. Ho inviato il 26/08/2016 un reclamo via pec ad H3G per via della ricarica e l'opzione LTE negatami. Ad oggi non mi hanno risposto per pec e/o email ma mi hanno chiamato telefonicamente dicendomi che la ricarica non erogata se fosse stata erogata sarebbe stata a mio debito e non a credito. Inoltre per l'opzione LTE H3G può decidere secondo il loro regolamento se darla in Omaggio oppure no. Siccome è cambiata la politica commerciale l'addebitano a Tutti. In conclusione volevo gentilmente un Vostro parere se quantomeno devo rinunciare ad avere l'opzione LTE gratuita oppure si può fare qualcosa. In attesa di un Vostro riscontro si coglie l'occasione per porgerVi cordiali saluti.

Enzo, da Roma (RM)

Risposta:

quanto pattuito telefonicamente è vincolante per il gestore. Se il gestore vuole cambiare le condizioni pattuite, dovrà dargliene comunicazione offrendole la possibilità di recedere senza costo alcuno entro i 30 giorni successivi. Ha ricevuto comunicazioni scritte in cui l'avvertivano di imminenti modifiche unilaterali del contratto? In caso negativo, potrà pretendere quanto pattuito.

Questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

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

http://sostonline.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://sostonline.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.