19 ottobre 2016 0:00

SKY contratto anomalo/contatti

Buonasera,
di recente volevo cambiare tecnologia di decoder per la piattaforma SKY: mi serviva un decoder con connessione internet che il mio attuale non ha.
Ho contattato l'assistenza clienti.
All'inizio mi proponevano un costo una tantuma di 79 euro + rinnovo del vincolo contrattuale per 18 mesi.
Dopo trattativa telefonica stabilisco con l'operatore il seguente accordo:
- rinnovo del vincolo di 18 mesi
- nuovo apparato consegnato gratuitamente ma con la seguente modalità: mi verrà fatturato l'importo di 79 euro, dopo trenta giorni mi verranno riaccreditati i 79 euro. In pratica avrò un rimborso della spesa di attivazione.
Ok, do conferma telefonica.
Poi mi arriva per posta elettronica il nuovo contratto in cui si parla dei 79 euro che devo pagare ma non si dice niente del successivo rimborso. (inoltre fanno riferimento a 6 euro per un abbonamento HD che non ho richiesto e di cui neppure abbiamo parlato con l'operatore...)
A questo punto, preso dai dubbi sulla validità della promessa di rimborso dell'operatore, volevo mandare una mail per chiarimenti, per chiedere una conferma scritta del rimborso promesso e eventualmente disdire tutto.
NON sono riuscito a trovare un modo di inviare una comunicazione per posta elettronica!
Sulla carta dei servizi scrivono chiaramente che si possono mandare mail tramite il sito "
http://www.sky.it/assistenza/contatta.html "
Ma nella pratica mi è impossibile accedere al form per l'invio di comunicazioni scritte (cosa che nei giorni passati riusciva...come se volutamente quella pagina non mi fosse adesso più resa disponibile).
A questo punto cosa mi consigliate di fare?
Nel dubbio che non facciano il riaccredito mando disdetta per raccomandata entro 14 giorni da quando ho ricevuto la telefonata per l'aggiornamento del contratto?
Possibile che non siano obbligati a fornire un indirizzo di posta elettronica?
Grazie.
Federico, da Montespertoli (FI)

Risposta:
Qui la nostra scheda pratica sul diritto di recesso:
http://sosonline.aduc.it/scheda/sul+diritto+recesso+ho+appena+fatto+acquisto+ma+ci_9652.php
Gli indirizzi postali, anche se defilati sul sito web, dovrebbero essere presenti nelle condizioni generali e termini del contratto.