

27 marzo 2017 0:00

Decoder sky hd non restituito

Buongiorno,

avremmo bisogno di chiarimenti su come affrontare un disguido verificatosi con Sky.

Dopo essere stati loro clienti per diversi anni, lo scorso 30.11.2016 decidiamo di disdire il contratto.

Il 30.12 restituiamo il decoder, la smart card e diversi accessori al centro di via palmieri a Milano.

Il 16.03 nella cassetta della posta troviamo la fatture del 5.03.2017 con scadenza 31.03.2017 (!) per l'addebito di € 94,90 quale "penale decoder SKY HD e mancato reso digital key".

Guardando su Internet abbiamo capito che il decoder Hd era quello bianco e torna alla memoria il fatto che, quando siamo passati al MySky (quello nero), avendo portato il vecchio decoder allo stesso centro di assistenza, non avevano accettato la restituzione.

Con il trasloco del 2013 abbiamo deciso di portarlo all'Ecocentro..

Vorremmo sapere come poter procedere considerando assolutamente non dovuto l'importo richiesto in quanto derivante solo da un loro errore nella gestione dei vecchi decoder.

Specifico che questa mattina il centro di assistenza di via Palmieri mi ha rimbalzata dicendomi che dovevo chiamare direttamente sky. Provo con il loro numero verde (indicato nella comunicazione ricevuta dopo la disdetta) che mi rimanda al numero a pagamento 199..dal quale cade stranamente la linea.

Se potete esserci di aiuto, sapendo di non essere gli unici ad essere stati caduti in questi disservizi, ve ne saremo grati

Roberta, da Milano (MI)

Risposta:

lasci perdere i contatti telefonici; 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

intimando il ritiro della fattura per le ragioni qui da lei precisate, con il massimo della precisione cronologica.

Per il prosieguo, legga qui:

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