

13 aprile 2017 0:00

Disservizio 3

Salve, nel giorno 28/03/2017 la mia offerta è stata sospesa per credito insufficiente. Nel giorno 1/04/2017 faccio una ricarica di 10 euro ma l'offerta non si rinnova. Giorno 3/04/2017 mi reco al centro tre della mia città e viene aperta una pratica sul mio problema dicendomi che effettivamente c'è un'anomalia nel sistema. La pratica ha una durata di 72 ore così aspetto fino al giorno 7/04/2017 e dato che la mia offerta è ancora sospesa mi reco nuovamente al centro tre dove mi dicono che la mia pratica è stata chiusa perchè ritenuta risolta. L'operatore però constatando che la mia offerta fosse ancora sospesa decide di riaprire un'altra pratica. Oggi 10/04/2017 finalmente mi arriva il messaggio di riattivazione dell'offerta dalla mezzanotte. Vorrei sapere se mi spetta un rimborso per i giorni di disservizio che ho dovuto subire senza presupposti. Grazie mille.
Davide, da Brindisi (BR)

Risposta:

non avendo potuto usufruire del servizio per causa a Lei non imputabile, Lei ha diritto, almeno in linea di principio, ad avere un equo indennizzo per ogni giorno di disservizio successivo alla data di ricarica.
Tenga, tuttavia, in considerazione che le Compagnie hanno 48 ore di tempo per risolvere le problematiche. se il problema si risolve nelle 48 ore al consumatore nulla spetta.