

19 maggio 2017 0:00

traffico telefonico extrasoglia

gradirei sapere se sussistono i presupposti per reclamare l'addebito in fattura del traffico telefonico extrasoglia (gettoni extrasoglia), visto che, con la compagnia H3G, lo sfioramento non è chiaramente evidenziato con mezzi espliciti come per esempio il rallentamento della navigazione ma è solo rilevabile consultando una applicazione. il servizio clienti, interpellato, ha escluso ogni possibilità di rimborso.

grazie saluti cordiali

Enrico, da Gossolengo (PC)

Risposta:

la H3g è recidiva in merito agli addebiti ed ha già subito una sanzione dall'AGCOM, che per la modestia dell'entità, non sembra aver fatto recedere il gestore dalla pratica scorretta. Questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

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

http://sosonline.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://sosonline.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.