

20 maggio 2017 0:00

assistenza SKY

Buonasera, una settimana fa ho avuto problemi con il segnale del decoder di Sky. Dopo aver contattato il numero di assistenza, non sono riuscita in alcun modo a parlare con un operatore e ho seguito le istruzioni del risponditore automatico. Poichè il problema non si risolveva, il risponditore mi ha detto che avrei dovuto richiedere l'assistenza di un tecnico e di mandare un sms ad un numero specifico con scritto "assistenza". L'ho fatto e il giorno dopo è arrivato un tecnico che ha constatato che il decoder aveva un'impostazione errata e, per questo, non riceveva più il segnale satellitare. Noi gli abbiamo detto che non avevamo fatto nulla e lui ci ha risposto che a volte capita che le impostazioni saltino e che se avessimo parlato con un operatore, probabilmente, avremmo risolto telefonicamente il problema. Il giorno dopo ho scritto una mail a Sky dicendo che non ritenevo corretto pagare € 70 per un'assistenza di un problema non causato da me e che, se avessi potuto parlare con un operatore, la cosa si sarebbe risolta. Stasera ho ricevuto la risposta che non accettano la mia richiesta. Posso non pagare la fattura? Cosa devo fare? Grazie e cordiali saluti,
Elisabetta, da Lavagno (VR)

Risposta:

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.