

PRESA DI POSIZIONE DI UPC

Faccio riferimento alla Sua richiesta riguardo al vostro servizio sull'assistenza clienti e il caso specifico del sig. Edera.

In merito alla pratica in questione, il cliente aveva aderito con sottoscrizione tramite web ad una nostra promozione natalizia. Avendo effettuato la sottoscrizione online, il cliente aveva ricevuto in automatico la conferma della registrazione e tutti i documenti contrattuali tramite posta elettronica.

In seguito, il sistema di fatturazione non aveva tenuto conto correttamente della tariffa promozionale fatturando al cliente degli importi sbagliati. Il nostro operatore contattato dal sig. Edera non aveva riconosciuto questo errore, per cui la correzione delle fatture non era stata eseguita correttamente. Dopo un ulteriore sollecito del cliente, dalla nostra sede di Manno è stata poi chiarita e corretta la situazione, bonificando al cliente gli importi erroneamente fatturati. Per scusarci dell'errore è inoltre stata proposta al cliente un'offerta speciale che questi ha accettato con piacere. Confermiamo che il sig. Edera è tuttora nostro cliente e da quanto ci risulta è soddisfatto dei nostri prodotti.

Ribadiamo quindi che i documenti contrattuali sono stati trasmessi al cliente tramite posta elettronica come previsto dalla sottoscrizione da lui effettuata in rete. Le fatture erranee sono state corrette e gli importi di troppo sono stati interamente rimborsati al cliente. Confermiamo inoltre che le pratiche di tutti i nostri clienti vengono registrate sistematicamente nel nostro sistema elettronico. Tutte le comunicazioni verbali o scritte vengono sempre verbalizzate nel file storico di ciascun cliente, nel rispetto delle norme vigenti in materia.

Per quel che riguarda il servizio clienti, la informo che la nostra "hotline" per qualsiasi problema tecnico è operativa 7 giorni su 7 dalle 8 alle 22. Il nostro supporto amministrativo è invece disponibile da lunedì a venerdì tra le 8 e le 19, ed il sabato dalle 9 alle 13. Nei giorni feriali è inoltre possibile raggiungere gli operatori del servizio clienti anche tramite "live chat" sul sito internet upc.ch dalle 8 alle 17.

Distinti saluti.

Massimo Gonnella

Porte-parole

Responsable de communication Romandie/Ticino UPC