

PRESA DI POSIZIONE DI UPC

Innanzitutto, porgiamo le nostre più sentite scuse al signor Mäusli per gli inconvenienti che si sono verificati in seguito al contatto con il nostro Servizio clienti. Ci impegniamo a risolvere nel modo più celere possibile i problemi riscontrati dai nostri clienti. Siamo spiacenti che in questo caso si siano verificati malintesi e incomprensioni da entrambe le parti.

Dopo un attento esame della situazione, abbiamo constatato che al cliente in questione fanno capo quattro numeri cliente. Per uno di questi numeri cliente, da gennaio 2019 ad agosto 2020, è stato fatturato un abbonamento Mobile che risulta inutilizzato. La richiesta di recupero del credito è stata ritirata su iniziativa di UPC.

Inoltre, abbiamo constatato che UPC è stata in generale molto generosa nell'andare incontro al cliente. La famiglia Mäusli ha infine deciso di disdire l'abbonamento Mobile ad agosto. La motivazione risiede nel fatto che UPC, allo scadere della promozione, ha fatturato per il prodotto in questione il prezzo consueto e corretto di CHF 39.- al posto dei CHF 29.- previsti dalla promozione. Ciononostante, in risposta a ciò, UPC ha emesso un accredito di CHF 149.-.

È ancora in corso di verifica interna la ragione per la quale si sia giunti a tali malintesi e incomprensioni tra il cliente e UPC, naturalmente il tutto verrà discusso dettagliatamente con i responsabili del reparto in questione. Ci scusiamo nuovamente per i disagi causati.

Fiduciosi di averle fornito informazioni utili, restiamo volentieri a disposizione per qualsiasi chiarimento ulteriore.

Cordiali saluti,

Severin Lutz

Praktikant in der Medienstelle

UPC Schweiz GmbH
Richtiplatz 5
8304 Wallisellen
upc.ch

