

31 gennaio 2009 0:00

Problemi Vodafone casa

Vi scrivo per sapere come comportarmi avendo registrato in data 3/12/08 il consenso alla disattivazione della linea Telecom in favore dell'offerta Vodafone Casa. Il problema è che, contrariamente a quanto concordato con l'operatrice, non ho mai ricevuto a casa alcun materiale inerente l'offerta: né il contratto da firmare e reinviare, né la Vodafone station e relativa documentazione. Ho tartassato di telefonate il servizio clienti per segnalare i ritardi ed ho sempre ricevuto risposte diverse: errore nella registrazione del prefisso del numero di rete fissa Telecom; errore nella registrazione dell'intestatario del contratto Telecom; problemi tecnici sconosciuti inerenti la portante ADSL; ecc... così di settimana in settimana fino a quando settimana scorsa scopro che il telefono di casa non funziona e mi è stato addebitato un rid di 116€ in banca da parte di Vodafone. Mia madre chiama Telecom, la quale è ignara della richiesta di disdetta di vodafone e ripristina il servizio nel giro di 24 ore. quindi chiamo per l'ultima volta vodafone che mi conferma di avere messo in coda la mia pratica originale per il reinserimento, ovvero di rimanere in attesa di essere contattato nuovamente da un commerciale per ripetere la registrazione e così tutta la trafila. Ieri sono stato contattato dal commerciale vodafone al quale ho risposto di non intendere di procedere con la registrazione del consenso, spiegando tutto l'accaduto, del quale naturalmente l'operatore era assolutamente ignaro. Ora vorrei sapere come fare per essere certo di riavere il maltolto, ma soprattutto di non avere più problemi con la linea telefonica di casa: voglio essere sicuro che vodafone non abbia più nessuna pretesa sulla mia linea! vi ringrazio anticipatamente della cortesia di leggere queste poche righe e vi saluto cordialmente.
Davide, da Induno Olona (VA)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

In caso di risposta negativa da parte del gestore alla messa in mora, si deve prima fare un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com della propria Regione: clicca qui (http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm) (Nel caso in cui il Co.Re.Com non svolga questo servizio nella propria Regione, proporre il tentativo di conciliazione presso la Camera di commercio o in alternativa verificare se il giudice di pace accetta la domanda di conciliazione). Se il tentativo di conciliazione fallisce, o non viene esperito entro 30gg dalla data della richiesta, citare il gestore in giudizio direttamente presso il giudice di pace (recarsi personalmente presso la cancelleria del giudice e redigere oralmente la citazione). In questa sede si potranno richiedere sia la liberazione immediata della linea, sia tutti i danni del caso (spese raccomandate e fax, rotture di scatole, etc.).

ADUC Tlc - clicca qui (<http://tlc.aduc.it>)