

30 marzo 2010 0:00

Disservizi Vodafone

Il 4 Marzo 2010 è avvenuta la portabilità da Wind a Vodafone dei miei numeri xxx e yyyyy. Precedentemente la Vodafone, contattandomi direttamente al mio numero Wind, mi aveva proposto un'offerta di portabilità alla quale io ho aderito in quanto mi era stato assicurato che tutto il credito residuo di entrambi i numeri mi sarebbe stato riaccreditato in Vodafone entro 8 giorni dall'avvenuta portabilità. Il tutto è avvenuto per via telefonica, tramite registrazione vocale. Ad oggi, 27 Marzo 2010, non mi è stato ancora accreditato un solo euro del mio credito residuo Wind. Sono stato costretto a chiamare decine di volte il Servizio Clienti Vodafone, i cui operatori mi hanno dato ogni volta risposte diverse.

Mi è stato infine detto di contattare Wind (anche se non dovrebbe essere cosa di mia competenza, io ho infatti fatto portabilità con Vodafone, la quale, ripeto, mi aveva espressamente assicurato che tutto il credito residuo di entrambi i numeri mi sarebbe stato riaccreditato!). Ho provato comunque a contattare Wind ma bisogna essere clienti Wind per poter parlare con un operatore!

Non esiste, difatti, alcun indirizzo e-mail, attraverso il quale inviare un reclamo alla Wind!

Sono profondamente deluso a causa della disorganizzazione della Vodafone e sono sconcertato e amareggiato per la poca professionalità da loro dimostrata (ripeto che se loro non mi avessero contattato direttamente al mio numero Wind io non avrei mai pensato di cambiare operatore con ancora circa €100 di credito residuo).

Dopo un mese di continui disservizi non ancora risolti e di numerose ore spese per contattare il loro Servizio Clienti non solo il problema non è ancora stato risolto ma non ho neanche ricevuto più alcuna comunicazione a riguardo.

Cordiali Saluti

Marco, da Padova (PD)

Risposta:

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

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php

in cui richiede a Vodafone anche un risarcimento danni.

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

Qui le regole

http://www.aduc.it/comunicato/telefonia+mobile+finalmente+trasferimento+credito_16281.php

ADUC Tlc - <http://tlc.aduc.it/>

Il libro Aduc su telefonia e Internet

http://tlc.aduc.it/documento/aduc+libreria+guida+sopravvivere+nel+mondo+della_6.php