

15 ottobre 2012 0:00

Vodafone messa in mora e risoluzione contratto

Salve

ho ricevuto una raccomandata da Vodafone con oggetto "Risoluzione contratto" in cui viene scritto in grassetto "La presente comunicazione costituisce formale messa in mora...." per mancati pagamenti.

Questa è la storia, a Dicembre 2011 vengo contattato da un call center che si presenta come Vodafone e mi chiede di fissare un incontro con un loro agente. L'incontro finisce con un contratto che prevedeva la migrazione di una linea ADSL da un altro gestore e la migrazione di un numero MOBILE sempre di un altro gestore verso Vodafone e l'attivazione di una nuova chiavetta internet.

Dopo qualche settimana arriva la vodafone station per l'adsl, il telefono ma non la chiavetta. Iniziano i problemi. La chiavetta arriva a Marzo dopo varie lamentele al call center ma intanto nella prima fattura è già addebitata. La linea ADSL ancora non è attiva, il call center dice che ci sono problemi tecnici ma che risolveranno. Dopo varie lamentele a marzo arriva la chiavetta ma la linea ADSL non è ancora attiva, sono passati 4 mesi.

Il 27/04/2012 arriva una fattura di 1119,86 euro per un traffico dati da smartphone (ma internet non era compreso!?). Inizio a scrivere al servizio clienti a chiamare il call center per lamentarmi ma nulla da fare. Invio allora raccomandate AR per cercare di trovare una soluzione in quanto il mio contratto prevedeva internet illimitato e la linea ADSL non era ancora attiva. Leggendo bene le fatture vengo a scoprire che mi addebitavano un costo anche per la linea ADSL (non ancora attiva) ma fatto ancora più grave mi avevano addebitato altre 2 SIM a me ignare e di cui appunto non avevo fatto richiesta. Le mie lamentele al call center sono frequenti e inutili allora decido di scrivere una raccomandata AR con una diffida, e lo disconoscimento delle 2 SIM, ma non ottengo nessun effetto. Stufo della situazione decido di non pagare le fatture che Vodafone continuava ad emettere anche perchè una oltre i 100o euro e a mio avviso ingiusta. A luglio mi arriva una raccomandata che mi informa che la linea ADSL non può essere attivata e di conseguenza devo restituire la vodafone station. Più arrabbiato di prima consegno come da loro indicazioni la vodafone station e continuo a scrivere e mandare raccomandate per lamentarmi e informandoli che non intendo pagare in quanto loro non hanno rispettato il contratto e che il contratto lo ritengo risolto per loro inadempimenti. Siamo ad ottobre e mi arriva una raccomandata da vodafone con la quale risolve il contratto e mi informa della messa in mora per i mancati pagamenti delle fatture, intimando il pagamento entro 10 giorni. Io ritengo di non pagare in quanto loro mi hanno solo causato problemi:

- 1) chiavetta internet consegnata dopo 3 mesi e solo dopo i miei vari solleciti
- 2) Fatturazione della chiavetta senza averla ricevuta
- 3) Attribuzione e fatturazione di 2 SIM mai richieste
- 4) Mancata attivazione della linea ADSL

Posso fare qualcosa per tutelarmi?

Grazie

Cristian, da Reggio Emilia (RE)

Risposta:

le sue contestazioni e richieste sono assolutamente legittime e giuste. Avendo già inviato numerosi reclami tramite raccomandata, a questo punto dovrà procedere con un tentativo di conciliazione obbligatorio:

<http://www.assemblea.emr.it/assemblea-legislativa/struttura-organizzativa/corecom/conciliazioni/conciliazione-controversie-utenti-op>

In questa sede, potrà appunto richiedere un congruo risarcimento del danno per inadempimento, lo storno degli addebiti per servizi non erogati, e lo storno per la navigazione Internet tramite cellulare, quale rimedio alla mancata erogazione dell'Adsl.

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:

<http://www.assemblea.emr.it/assemblea-legislativa/struttura-organizzativa/corecom/conciliazioni/definizione-controversie-utenti-op>