

21 marzo 2017 0:00

Mancata risposta reclami Vodafone

Buongiorno, cerco di spiegare la mia situazione.

Tempo fa scrissi un reclamo a Vodafone mediante l'apposita sezione del sito per richiedere un rimborso. Il rimborso mi è stato negato e la comunicazione è avvenuta telefonicamente.

Leggo però, sul sito dell'AGCOM che "La comunicazione può essere informale (per esempio telefonica), nel caso di accoglimento del reclamo e risoluzione del problema. Se il reclamo è respinto, l'operatore è obbligato a fornire all'utente una risposta adeguatamente motivata in forma scritta". Quindi, a quanto mi risulta, avrei dovuto ricevere risposta scritta.

In seguito ho inviato un reclamo per lamentare la questione della "mancata risposta". Scaduti i termini (45 giorni?) di questo secondo reclamo, senza aver ricevuto risposta, ho inviato un terzo reclamo facendo riferimento al fatto di non aver ricevuto risposta ai due precedenti e di aver diritto ad indennizzo (come da Carta Cliente Vodafone) di 5 euro al giorno fino ad un massimo (raggiunto) di 150 euro.

Anche quest'ultimo reclamo non ha ricevuto risposta. Non solo: contattando più volte Vodafone, mi sono sentito rispondere che al primo reclamo avrei ricevuto risposta perchè a loro non risulta di doverla fornire per iscritto, mentre gli altri due reclami a loro non risultano proprio! Ma, per entrambi, sono in possesso del codice ID e della ricevuta di invio. Mi è stato chiesto di inviare tale ricevuta, cosa che ho fatto ma continuano a sostenere che a loro questi due reclami non risultino.

Vorrei chiedervi un parere sulla questione e sul come possa far valere i miei diritti quando la controparte si limita semplicemente a negare.

Grazie e mi scuso per essermi dilungato

Cordiali saluti

Giovanni, da Genova (GE)

Risposta:

in caso di reclamo, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. 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, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.