

21 maggio 2009 0:00

Vodafone Internet Key rescissione contratto

Buongiorno. Torno a chiedere il vostro aiuto perché la mia vicenda con la Vodafone non si è ancora conclusa (se ne esco viva, aspettatevi una bella donazione!). Qui <http://www.aduc.it/dyn/sosonline/caraduc/carasingola.php?id=254065> la prima puntata. Ho agito come avevate consigliato e sono stata contattata dall'ufficio reclami. Prima hanno cercato di farmi aderire ad un abbonamento ADSL (impossibile causa mancanza linee, inoltre devo traslocare fra pochi mesi), poi, dopo varie discussioni in cui sostanzialmente asserivano che il problema è che io uso la Key per scopi inadatti (leggi: caricare una qualunque pagina internet, visto che la Key funziona quando vuole, per pochi secondi, si blocca e la linea cade), siamo arrivati ad un accordo. Mi avrebbero abbonato il pagamento per i successivi due mesi (maggio e giugno) e intanto avrebbero tentato di risolvere il problema col supporto tecnico. In caso contrario, avrebbero rescisso il contratto a loro spese. Mi è stato anche chiesto di inviare un sms dalla sim della Key per testare la rete nella zona in cui abito. Già qui avevo 2 perplessità: 1)l'anno scorso abitavo a Torino e pure lì la Key non funzionava, 2) se il dispositivo è mobile, mi aspetterei che funzioni ovunque! Comunque mi hanno detto che avrebbero provveduto a potenziare la rete in questa zona, che magari poteva essere un fattore determinante al problema. Dopo ripetute richieste da parte mia, l'operatore si è RIFIUTATO di mandarmi una mail o simili attestante questa cosa (la possibile rescissione a loro spese), dicendo che gli era proibito da policy aziendale. Oggi ricevo un sms in cui mi si chiede di contattare il 190, dove un ragazzo del call center (cioè qualcuno che era all'oscuro di tutta la faccenda) mi dice che la mia segnalazione è stata chiusa. Ok. Ma la Key COMUNQUE non funziona. Come d'accordo richiedo di essere contattata dal tipo dell'ufficio reclami. Non si sa. Apriranno una chiamata (l'ultima è stata chiusa adesso... ed è da marzo 2008 che segnalo problemi, ma anche qui, non si capisce mai quando queste chiamate vengono aperte) e mi faranno sapere. Quando? Non si sa. Vi domando quindi: in caso non si facciano vivi (cosa che, disgraziatamente, temo), come dovrei agire? Ovviamente vorrei spedire un'altra raccomandata prima che mi tocchi pagare di nuovo. Parlando col tipo dei reclami, gli avevo annunciato che se non avessero rescisso il contratto avrei bloccato il pagamento e lui mi aveva detto "Ovviamente ci saranno conseguenze legali". PER ME? Dopo un anno e passa di problemi da parte loro? Quindi, cosa mi consigliate di fare? Sinceramente non vorrei trovarmi una denuncia sopra la testa, ma sono anche stufa marcia di pagare per un servizio che non ricevo. Confidando in una vostra risposta, vi ringrazio fin da ora per il servizio che svolgete!

Patrizia, da Venezia (VE)

Risposta:

si e' fatta "fregare" dall'operatore, che l'ha convinta a continuare il contratto senza offrirle (chiaramente) alcuno scritto sui loro obblighi. Deve riniziare di nuovo, dando disdetta del contratto e chiedendo (quantificandoli) il risarcimento dei danni subiti. E questa volta, non ceda...

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

Internet e telefonia, la guida Aduc:

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