

13 ottobre 2010 0:00

## Recesso da Vodafone ignorato

Da anni ero cliente Fastweb per telefono e ADSL. In data 31-8-2010 telefonicamente ho accettato un'offerta Vodafone. In data 7-9 ho accettato nuova migliore proposta Fastweb, stesso giorno ho inviato Raccomandata A/R a Vodafone per diritto di recesso e non ho ritirato dal corriere il materiale Vodafone per l'installazione. Il 23-9-2010, mi è stata staccata la linea telefonica e ADSL della mia casa. Immediatamente ho telefonato a Fastweb che mi ha detto che la linea era occupata da Vodafone e se io gli avevo inviato regolare Raccomandata A/R Vodafone aveva commesso grave irregolarità; di seguito ho telefonato a Vodafone tramite il 190, e l'operatore Gilda mi ha detto testualmente che "avrei dovuto telefonare al 190 subito, dicendo che gli avevo inviato Raccomandata A/R di recesso (senza parole...) e ormai la loro procedura alla disattivazione del servizio occorre 30 giorni a far data dal giorno della telefonata. In seguito Fastweb mi inviava email dicendo che a causa di Vodafone che aveva occupato abusivamente la linea l'offerta di Fastweb era da ritenersi esaurita e per tornare con loro dovevo fare nuovo contratto ripartendo da zero con i costi anche dell'attivazione. In data 1-10 ho inviato via FAX ulteriore diffida a Vodafone a liberarmi immediatamente la linea. In data 7-10 Vodafone operatore Bianca mi riferiva che al fine agevolare di allacciarmi con altro operatore mi inviava subito un sms sul mio cellulare con codice migrazione; in merito alla mia lamentela sul non rispetto del mio diritto di recesso mi ha detto che se gli dimostravo il danno avuto Vodafone mi avrebbe rimborsato le spese. Preciso alcuni danni subiti:

a) dal 23-9 la mia famiglia composta dallo scrivente, moglie e 3 figli è priva di linea telefonica e ADSL. Due miei figli studenti universitari hanno avuto grave disagio nello studio e nelle relazioni con i compagni.  
b) non avendo più internet non è stato più possibile vedere e parlare con mio figlio che si trova a Londra per lavoro, con il servizio gratuito di SKYPE.

c) abbiamo speso molto in telefonate dai cellulari, basti pensare che avevamo il servizio 24ore per le telefonate gratuite ai fissi pagando una somma mensile forfettaria.

d) ora il contratto con Fastweb è ben più costoso di quello precedente fattomi con e-mail, inoltre mi fanno pagare anche il costo della nuova attivazione (e 60/70). ecc.ecc.

Tutti questi disagi sono in atto dal 23 settembre a tutt'oggi e non si sa quanto riuscirà Fastweb a ridarmi il servizio, forse tra 10 giorni, chissà'.

In merito a ciò chiedo vostro aiuto online sulla giusta procedura da attivare E COME PROCEDERE. E' mio intendimento andare sino in fondo ed esporre la questione a tutti gli Enti competenti, e chiedere il risarcimento totale del danno e Vs consiglio in merito. Intanto, in attesa Vs parere, sto preparando dettagliato esposto ALL'AUTORITA' GARANTE PER LA CONCORRENZA ED IL MERCATO P.ZZA G.VERDI, 6/A, 00198-R O M A. Quanto sopra è tutto documentabile in cartaceo ed e-mail. In attesa Vs riscontro anticipatamente ringrazio.  
Roviero, da Savignano Sul Rubicone (FC)

### Risposta:

la segnalazione all'AGCOM va bene, ma quel che soprattutto deve fare e' la richiesta di rimborso danni a Vodafone, contestualmente all'intimazione di liberare definitivamente la linea. Cio' con messa in mora (per raccomandata a/r) facendo riferimento al recesso correttamente esercitato ed ignorato e ai danni conseguenti, che dovrà quantificare (in parte forfettariamente) e documentare (spese addebitate da Fastweb e differenza di costi tra le due opzioni tariffarie). Il passo successivo nel caso cio' non fosse sufficiente sarà la conciliazione al CORECOM. Trova istruzioni ed indicazioni utili qui:

[http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora\\_8675.php](http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)