

25 novembre 2010 0:00

Attivazione contratto errato da parte di Vodafone

Buongiorno,

vi scrivo in merito ad un problema che mi si presenta con Vodafone e che descrivo di seguito:

- i primi di maggio 2010 ricevo una telefonata da Vodafone che mi fa la seguente offerta: Internet e Telefono Free (9€/mese) + opzione Internet Ovunque 10h/giorno (20€/mese) con Vodafone Key+attivazione una tantum 49€ (suddivisi in 12 mesi);
- comunico all'operatore la volontà di sottoscrivere tale abbonamento, quindi procediamo alla registrazione telefonica del contratto;
- avendo scelto l'addebito su Conto Corretto tramite RID, dopo qualche giorno ricevo una telefonata da Vodafone che mi confermano che possono procedere all'addebito tramite RID;
- dopo circa una settimana ricevo la Vodafone Station ed inizio ad usare la connessione HSDPA con Vodafone key inserita nella Vodafone Station;
- i primi di luglio ricevo la prima fattura di Vodafone in cui mi viene addebitata una tariffazione a consumo ed una attivazione di 50€, quindi totalmente diverso da quanto avevo sottoscritto nella telefonata registrata;
- prendo immediatamente contatto con il 190 e con difficoltà riesco a fargli capire che hanno sbagliato ad attivarmi l'utenza in quanto il contratto attivato non corrisponde all'offerta che mi era stata fatta;
- l'operatore mi comunica che non può verificare la registrazione vocale del contratto e che devo mandare una raccomandata con ricevuta di ritorno di disdetta del contratto specificando l'errore e che verrò sicuramente contattato per la sistemazione del contratto, quindi mi comunica che posso continuare ad utilizzare la connessione;
- faccio la raccomandata con ricevuta di ritorno in cui specifico l'errore di Vodafone ed inoltre specifico che non intendo effettuare il pagamento in quanto non dovuto e che mi attendo di essere contattato quanto prima;
- non vengo contattato da nessun operatore Vodafone e mi viene recapitato un sms per le istruzioni di riconsegna della Vodafone Station (che eseguo);
- i primi di settembre ricevo una seconda bolletta in cui mi si addebita il nuovo periodo di connessione (sempre a consumo anche se sono rimasto nelle 10h giornaliere previste dal contratto) ed inoltre mi viene segnalata la bolletta precedente come non pagata;
- i primi di novembre ricevo una terza bolletta in cui mi segnalano nuovamente le due bollette non pagate

A questo punto vorrei capire:

- 1.se ho il diritto di non pagare tali bollette in quanto è stato un errore di Vodafone non attivare l'opzione Internet Ovunque 10h/giorno (20€/mese)
- 2.se effettuare altre segnalazioni a Vodafone per far valere i miei diritti.

Ringraziando porgo cordiali saluti.

Luca, da Dese (VE)

Risposta:

deve attivarsi nei confronti di Vodafone minacciandoli di portarli in giudizio se non ottemperano agli impegni presi e intimando anche il pagamento dei danni che le stanno arrecando per loro problemi organizzativi. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

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