

16 marzo 2011 0:00

Vodafone - Disservizi e richiesta rescissione del contratto

Salve,
scrivo da Roma.

Ho cercato tra le Domande Frequenti una possibile risposta al mio caso, ma sembra essere molto particolare. Nei primi di Ottobre 2010, sottoscrivo telefonicamente un contratto con Vodafone servizio Casa Internet e Telefono (adsl illimitata, chiamate illimitate, e Internet Key).

In data 11/10/2010 mi arriva una email da parte di Vodafone che indica che il servizio verrà attivato in giornata. Per circa un mese mi trovo costretto ad utilizzare l'Internet Key per telefono e internet in quanto la linea non funziona. Dopo numerose segnalazioni (fino ai primi di novembre 2010), il problema viene risolto.

Ora la parte più interessante.

In data 05/03/2011, adsl e linea telefonica smettono di funzionare.

Contatto il servizio clienti 190. Dopo i numerosi (quanto inutili) reset del router Vodafone, decidono di aprire un guasto. Nel frattempo mi viene detto che posso utilizzare momentaneamente la Internet Key inserita nel router per telefono e adsl. Ma nemmeno così riesco ad utilizzare il servizio. Faccio presente il problema, vengono svolte le solite procedure di reset, ma nemmeno la Internet Key funziona. Dopo un inutile sollecito, contatto di nuovo, in data 10/03/2011 il servizio clienti. Mi viene detto, a questo punto da un responsabile, tale Fabio (mi lascia il suo num di cell, ma non mi dice il cognome "per motivi di privacy"), che il segnale arriva nella mia abitazione con un degrado troppo alto e che loro non possono risolvere il problema, quindi mi invita a rescindere il contratto tramite raccomandata indicando che le motivazioni non dipendono da me, ma da Vodafone (per non incorrere nel pagamento della penale).

Ora io mi trovo con un contratto Vodafone che dovrebbe garantirmi adsl e telefono senza limiti più internet key, il tutto inutilizzabile, quindi con un disservizio da ormai una settimana (e che si protrarrà fino a che non sottoscriverò un nuovo abbonamento con una nuova compagnia telefonica).

Le mie domande sono le seguenti: devo inviare tale raccomandata e disdire il contratto? Devo rivolgermi alla mia banca per bloccare i pagamenti via conto corrente delle bollette Vodafone? Come posso essere rimborsato da Vodafone per il disservizio (non è un problema di velocità adsl o di sporadici malfunzionamenti: mi trovo da una settimana senza telefono, senza adsl e senza nemmeno la possibilità di utilizzare l'Internet Key!)? Come agire quindi nei confronti di una compagnia che in fase di sottoscrizione del contratto mi indica che la mia zona è raggiunta da Vodafone, e dopo 5 mesi mi lascia senza telefono e adsl?

Vi porgo i miei saluti, e colgo l'occasione per ringraziarvi in anticipo per l'eventuale risposta.

Nell'eventualità, potete contattarmi al numero di cellulare che ho lasciato in fase di registrazione al sito.

Andrea, da Roma

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

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

Per il prosieguo, legga qui:

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

Faccia una segnalazione con richiesta di intervento al Garante nelle comunicazioni: <http://www.agcom.it>

ADUC Tlc - <http://tlc.aduc.it/>

Iscriviti alla newsletter TELEcomunicazioni.

<http://tlc.aduc.it/info/newsletter.php>