

30 maggio 2012 0:00

Vodafone non restituisce deposito cauzionale

Salve, a dicembre 2011 sono regolarmente passato ad un altro operatore di telefonia mobile recedendo dunque dall'abbonamento che avevo sottoscritto con Vodafone nel settembre 2008 (prima SIM per chiavetta Internet) e nel novembre 2009 (seconda SIM per telefono). Dopo il recesso ho ricevuto una fattura di Vodafone di 215,00 Euro (datata dicembre 2011) con la quale dovevo saldare il traffico non ancora fatturato del periodo novembre-dicembre 2011. Ho chiamato il servizio clienti chiedendo se fosse possibile scalare dai 215,00 Euro i 200,00 Euro di deposito cauzionale ("anticipo chiamate" - 100,00 Euro a SIM) che avevo versato in passato e che Vodafone ovviamente mi doveva restituire. Mi fu detto che ciò era possibile e che dovevo aspettare una fattura finale in cui si effettuava questa compensazione. La fattura non è mai arrivata, al contrario del sollecito del recupero credito (a gennaio 2012) con circa 30 Euro di spese ed interessi di mora. In quanto non avevo effettivamente pagato la fattura ho provveduto mediamente al saldo di essa (compresi gli interessi), nonostante le solite informazioni farlocche del servizio clienti. A febbraio 2012 ho ricevuto una nota di credito di -200,00 Euro a mio favore dove effettivamente mi veniva restituito il deposito cauzionale, ma solo sulla carta, senza assegno. Il servizio clienti mi ha comunicato più volte, su mie specifiche richieste telefoniche, che l'assegno mi sarà inviato entro i canonici 90 giorni. Be', ieri, dopo che sono trascorsi abbondanti 90 giorni sia dal mio recesso da Vodafone sia che dall'ultima nota di credito di febbraio, ho nuovamente chiamato il servizio clienti ed ovviamente la versione era cambiata. Un'operatrice mi ha spiegato, come se fosse la cosa più normale del mondo, che non avevo "diritto" all'assegno, perché Vodafone aveva effettuato un giroconto interno a seguito del non-pagamento della fattura di dicembre (215,00 Euro). Fattura che però avevo pagato con tanto di interessi salati per pochi giorni di ritardo. In seguito alle mie proteste l'operatrice mi ha comunicato che verrò contattato da un "collega" al più presto. Ovviamente, ad oggi, non mi chiamato nessuno. Ora, a parte le mille versioni che cambiavano di settimana in settimana a secondo dell'operatore e che tendono ad innervosire il cliente (trasparenza zero), che cosa devo fare per ottenere una somma che Vodafone sta trattenendo ingiustamente da quasi mezzo anno? Tengo a precisare che ho fatto di tutto e di più (telefonate, fax, ecc.) per confermare i pagamenti di tutte le mie fatture. Sono perfettamente in regola e non intendo aspettare nemmeno un giorno in più per riavere ciò che è mio, ovviamente con l'addebito degli interessi di mora visto che i 90 giorni sono passati da tempo.

Grazie e cordiali saluti.

Sergio, da Bellaria (RN)

Risposta:

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

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

In caso di risposta negativa da parte del gestore alla messa in mora, si deve prima fare un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com della propria Regione, legga qui:

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