

28 agosto 2015 0:00

Costi diritto di recesso

Salve ho un problema con Vodafone, vi allego qui sotto il fax di reclamo inviato dopo l'arrivo della fattura che riassume tutta la mia storia.

" In merito alla fattura in oggetto riteniamo la Vs richiesta assolutamente ingiustificata. Con la Ns precedente comunicazione del 22/05/2015 Vi abbiamo segnalato i gravissimi problemi che ci avete arrecato con il passaggio al Vs servizio telefonico e che ci ha costretto a migrare in un altro operatore. Infatti non abbiamo più potuto utilizzare il pos Lottomatica per effettuare ricariche telefoniche e il pagamento delle utenze, il Pos per i pagamenti della merce, servita ai clienti, lavorava in modo discontinuo e l' estrema lentezza nell'uso della adsl.

Tutte le nostre necessità operative erano state segnalate al Vs promotore e ci aveva assicurato che il servizio da Voi fornito sarebbe stato uguale a quello fornito dalla Telecom però ad un prezzo più basso. Considerato che nella Ns abitazione abbiamo la linea Vodafone e le assicurazioni del Vs promotore ci avevano convinto ad aderire alla Vs offerta.

Abbiamo sbagliato è il conto da noi pagato è stato molto salato. Ora Voi ci chiedete addirittura di pagare le penali per l'estinzione anticipata quando telefonicamente ci avevate assicurato che considerati i disagi e i problemi da Voi causati non avremo subito ulteriori costi.

In attesa di un Vs riscontro Vi salutiamo distintamente." Dopo che ho mandato questo fax mi ricontatta la vodafone dicendo che tutti i disservizi da me evidenziati non sono stati verificati dai loro tecnici (chiamavo il servizio clienti quasi tutti i giorni) e quindi devo pagare per intero il costo di recesso anticipato.

Come ultima azione ho chiesto il rinvio di una nuova fatturazione con lo scorporo dei costi della Vodafone Station, che ho rispedito indietro.

Vi allego la fattura, appartiene il costo della linea da giugno a luglio, secondo voi devo pagare pure le altre voci? Non so che fare visto che sono tanti soldi. Se sono nel giusto mi aiutate ? Grazie per l'attenzione

Marco, da Latina Scalo

Risposta:

in caso di disservizi, occorre darne formale comunicazione reclamo tramite lettera raccomandata AR o PEC, intimando il ripristino corretto del servizio, altrimenti provvedendo alla risoluzione gratuita del contratto e richiesta dei danni, ricorrendo se necessario, al giudizio Corecom o AGCOM.

In questo modo il passaggio ad altro operatore può avvenire senza perdere i propri diritti contrattuali, come invece sembra avvenuto nel suo caso, nel quale lei è ricorso alle sole chiamate al call center, generalmente non documentabili nelle sedi conciliatorie o giudiziarie. La richiesta del gestore non ci pare purtroppo infondata.

In ogni caso, si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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

Per il prosieguo, legga qui:

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