

30 giugno 2016 0:00

passaggio a fibra con altro operatore

Salve,

circa una decina di giorni fa ho richiesto il passaggio del mio numero da tim a vodafone con la aggiunta della trasformazione dell'adsl in fibra ottica e quindi a velocita' maggiore.

In questi 10 giorni ho ricevuto la vodafone station revolutione la scheda sim card vodafone che fa parte dell'offerta della Super Fibra Family di vodafone da me richiesta.

in questi 10 giorni ho ricevuto delle chiamate da vodafone che mi preannunciavano difficolta' nell'attivazione della fibra prima motivando con l'esaurimento delle risorse disponibili ed altre volte, contraddicendo le precedenti motivazioni, adducendo motivazioni derivanti da pagamenti insoluti, cosa impossibile perche' il contraente che e' mia madre ha iniziato ad avere contratti intestati e conseguenti bollette solo dalla morte di mio padre che e' avvenuta otto mesi fa.

in ultimo da qualche giorno sullo stato della pratica risulta:"Per ragioni di natura tecnica non e' possibile completare l'attivazione del servizio. Ti invitamo a riconsegnare la Vodafone Station e la Internet Key entro 30 gg come previsto dalle condizioni generali del contratto....." mentre oggi contattato telefonicamente mi viene spiegato che l'attivazione non e' andata a termine perche' mia madre, che e' la contraente, e' del 1937 ed e' troppo vecchia per fare un contratto e venivo invitato a fare il nome di un'altro contraente ed il problema sarebbe stato superato, al che io ho chiesto che tale fatto mi fosse notificato via email e sono in attesa di riceverla.

in allegatgo lo stato dela pratica dove la motivazione risulta essere di carattere tecnico e non amministrativo coime mi e' stato detto verbalmente al telefono.

Sono molto infastidito da tutto questo perche' sono ormai convinto che per motivazioni a me sconosciute ci sia una volonta a darmi fasdtidio che si esplica in maniera cosi goffa e contraddittoria cosi come vi ho spiegato.

Vorrei sapere se vodafone puo' rifiutare l'attivazione ed il passaggio per questi motivi,e quali possono essere le motivazioni legittime per le quali la societa' puo' opporre rifiuto al passaggio.

grazie

Fazzalari, da Taranto (TA)

Risposta:

le scuse che le comunicano al call center sono inventate seduta stante, ed è per questo che sono sempre diverse. Se lei chiama un call center di un gestore telefonico 10 volte, avrà 10 risposte assurde tutte diverse tra loro.

La verità è che le hanno proposto un contratto, inducendola a firmare, e poi non sono in grado di garantire il servizio. Lei ha quindi diritto al ripristino del precedente contratto senza spese, oltre agli indennizzi per mancata attivazione.

questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni:

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

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione:

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.