24 settembre 2016 0:00

controversia con Vodafone

Buongiorno,
il 15 settembre 2015 ho stipulato con la Vodafone un contratto e.box Office che, al prezzo di euro 39.85 mensile + iva, comprendeva: telefonia fissa con doppia numerazione, ADSL fino a 20 mega illimitato, chiamate illimitate verso fissi e cellulari, una scheda sim Relax con chiamate e sms illimitati+ 2 gb dati1 ntablet android da 7" e scheda sim dati da 2 gb. Le 2 fatture che ho pagato per i successivi 2 bimestri (4 mesi) sono state di circa 100 euro cadauna. Poi, a seguito di una offerta telefonica della Vodafone, con contratto tramite registrazione vocale, ho aderito all'acquisto di un Ipad Pro + sim dati di 20 GB mensili ad un costo (se non erro) di circa 30 /40 euro mensili, non ricordo con precisione. Siccome l'Ipad tardava ad arrivare dopo circa un mese ho chiamato Vodafone manifestando la mia intenzione di recedere dall'acquisto. Mi veniva detto di non ritirare il pacco contenente l'ipad e la sim e, tornato al deposito, il tutto si sarebbe azzerato. Cosa che ho fatto: dopo ulteriori circa 30 giorni è passato il corriere e NON ho accettato il pacco. la fatturazione del bimestre successivo è stata di euro 271.43 e il successivo di ben 306.35 a fronte dei 100 precedenti. Ovviamente ho fatto decine di telefonate e mi hanno sempre rassicurato sulla sistemazione contabile tolti i tempi tecnici. Le fatture dei bimestri successivi sono state di euro 50.33 e 184.74. Quindi dopo 1 anno invece che pagare circa 600 euro ne ho pagate circa 1.000. Ad Agosto 2016 mi hanno accreditato (dove?) 26 euro per poi dirmi che addirittura c'era stato un errore e quindi non erano dovute. Oltre che telefonicamente ho inviato, tramite fax, un reclamo il 18 Agosto 2016.
Qualche giorno fà ho ricevuto una telefonata da una gentilissima operatrice dell'amministrazione Vodafone che mi ribadiva che ciò che ho pagato nelle ultime fatture è quanto io devo pagare normalmente; se così non fosse devo produrre documentazione che attesti quanto affermo. In più mi diceva che l'eccedenza di quanto pagato rispetto alle prime fatture era dovuto alla scheda sim dati mandata con l'Ipad PRO che, ho si, rispedito, ma questo non estingue il contratto (della sola sim) che và avanti. Se non la voglio più devo fare una disdetta e pagare una penale per recesso anticipato.
Ovviamente ho il contratto dell'e.box office lasciato dal consulente Vodafone con tanto di Brochure dell'offerta mentre dell'adesione all'offerta dell'Ipad Pro non ho niente se non la registrazione. Se voglio quest'ultima devo fare richiesta scritta tramite raccomandata a/r.
Cosa devo fare?
Emidio, da San Benedetto Del Tronto (AP)

Risposta:
per quanto riguarda l'e.box office, se il contratto da lei stipulato non è stato rispettato, potrà certamente contestare gli importi in eccesso rispetto a quanto pattuito.
Per quanto invece riguarda l'iPad, si', lei avrebbe dovuto non solo rifiutare il bene, ma anche comunicare il recesso tramite raccomandata a/r. E' purtroppo frequente che ai call center diano informazioni errate, inducendo i consumatori a tirarsi la zappa sui piedi.
In ogni caso, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:
1. inviare un reclamo al gestore con raccomandata a/r:
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.