24 settembre 2016 0:00

disattivazione servizio vodafone

buongiorno,
Buonasera,
Sono titolare di un abbonamento Vodafone special, in data 15/04/2016 ho erroneamente selezionato all'interno dell'app my Vodafone la voce per eliminare la promozione extra 1GB da 3€, immediatamente ho contattato il servizio clienti spiegando l'errore e chiedendo una riattivazione della stessa. La Vodafone ha risposto con un messaggio di avvenuta riattivazione lo stesso giorno, in data 26/04/2016 mio malgrado l'ex tra 1 gb viene disattivato senza alcun motivo. Nello stesso giorno chiamavo nuovamente il servizio clienti 190 chiedendo una riattivazione, in tale occasione l'operatore mi assicurava di avere proceduto alla riattivazione comunicando però che per problemi tecnici sarebbe avvenuta dopo qualche giorno. A distanza di alcuni giorni chiamavo nuovamente il 190 e chiedevo delucidazioni, l'operatore però mi rispondeva che a promozione non era più attivabile al costo di 3€ ma soltanto a 5€.
In data 09/05/2016 ho sporto un reclamo scritto all'indirizzo pec Vodafone vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it senza alcun riscontro. vorrei sapere se è possibile con voi fare ripristinare il servizio alla offerta originaria e quale indennizzo mi spetterebbe oltre i circa 300,00 euro previsti nella carta dei serivizi Vodafone.
grazie
Marco, da Roma (RM)

Risposta:
in questa sede noi forniamo solo consulenza. questo cio' che le consigliamo di 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.