

2 ottobre 2016 0:00

Fattura triplicata, servizi invariati

Buongiorno. Di seguito racconto la mia vicissitudine con Vodafone, in cerca di un consiglio.

A novembre 2011 un agente per conto e nome di Vodafone, mi propone un contratto aziendale e.box con estensioni +relax + ultrabroadband, il quale comprende:

- 2 linee fisse di cui una con ADSL2+/FIBRA con chiamate illimitate e navigazione illimitata
- 1 telefono cellulare samsung galaxy s6 edge 32Gb con una sim comprendente sms e voce illimitati e 4Gb a 4G di internet al mese

il tutto a 90,80€/mese e in promo uno sconto di 15€/mese per 24 mesi.

Sottoscrivo e tutto torna! Tranne per il fatto che mi avevano allacciato una portante ADSL a 7Mb. L'ufficio proveniva da un allaccio Telecom in cui la portante ADSL arrivava a ben 18Mbit e quindi era palese che non fosse una questione di dispersione. per mesi ho lavorato a 7Mb inoltrando richieste di intervento tecnico, ma per il resto tutto funzionava a dovere (la portabilità del secondo numero ha dato qualche problema, sono rimasto senza per qualche giorno, ma niente di grave). Il tutto fino quando ad Aprile 2016, un altro agente Vodafone presentatomi, mi "confida" che tutti i contratti e.box di default vengono settati a 7Mb e che per aggirare la cosa potevamo rifare l'abbonamento che però ora si sarebbe chiamato "Sol.Lavoro Super Relax". Fidandomi procedo, ma il problema non si risolve. Continuo con i ticket di assistenza tecnica fino a quando a settembre finalmente mi allacciano una portante a 14Mbit. Tuttavia noto che in fattura mi trovo sia la e.box che la Sol.Lavoro Super Relax con risultato che la fattura triplica il suo importo, il tutto per avere gli stessi servizi di prima. L'ultima fattura in scadenza il 22/09/16 l'ho bloccata e il CORECOM mi ha consigliato di fare un formale reclamo, ma non dispongo nè di indirizzo al quale mandare una raccomandata con scritto ciò che riporto in questo messaggio, nè un indirizzo PEC ufficiale. Un eventuale cambio di operatore mi comporterebbe una serie di costi extra stimati intorno ai 600€ cash. Come posso comportarmi? Vi ringrazio e porgo cordiali saluti.

Francesco, da San Lazzaro Di Savena (BO)

Risposta:

gli indirizzi richiesti sono reperibili agevolmente su numerosi siti web, quando non lo fossero sul testo delle Condizioni generali e Termini di contratto.

Per le sue vicissitudini, si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di diffida:

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

intimando la regolarizzazione dei suoi contratti, dei quali l'ultimo e' da intendersi sostitutivo del precedente.

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

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.