

2 ottobre 2016 0:00

vodafone

nel luglio 2015 ho sottoscritto con vodafone un contratto relax casa edition con internet illimitato. Da subito internet non è stato illimitato. Ad esempio non si potevano vedere video su you tube se non dopo la mezzanotte (mio figlio ci "lavora" con internet ed era costretto a lavorare di notte). Chiamo per chiedere spiegazioni e mi dicono che è una limitazione riservata a noi e mi fanno capire che sarebbe meglio trovassimo un altro gestore, anzi me lo dicono esplicitamente! Ricevo in una bolletta una comunicazione dove mi spiegano che a fronte di variazioni del contratto posso cambiare gestore senza nessuna penale "entro 30 giorni dalla ricezione della presente". Cosa che faccio. Oggi mi arriva una nuova bolletta di 600 euro con 350 euro di penale per cambio gestore. Al mio reclamo mi rispondono che i 30 giorni non partono da quando ricevo la comunicazione, ma da quando la bolletta viene pubblicata sul sito. E' un comportamento corretto secondo voi? Ringrazio e saluto cordialmente- Daniela, da Corbetta (MI)

Risposta:

se la comunicazione e' stata pubblicata in allegato alla fattura cartacea, la spiegazione degli addebiti appare pretestuosa e in questo caso questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

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

http://sostonline.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://sostonline.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.