

26 ottobre 2016 0:00

Vodafone Exclusive

buonasera,

con la presente vorrei segnalare che, a partire da ottobre 2015 a tutto aprile 2016, Vodafone ha prelevato dal mio credito telefonico, € 13,5 per il servizio exclusive da me non richiesto e tantomeno autorizzato: per di più il mio cellulare è talmente spento (ne ho un altro) che spesso dimentico di fare una ricarica entro gli 11 mesi canonici ed il numero viene perduto, tanto che ogni volta per recuperarlo ho avuto il mio da fare. Anche stavolta l'ho fatto, ma con la sorpresa di sentirmi dire da un operatore Vodafone che mi avrebbero trasferito tutto il credito residuo, meno i 13,5 € (1,90 €/mese per 7 mesi e tanto hanno interrotto i prelievi solo perchè ad aprile 2016 la mia Sim è scaduta per l'ennesima volta).

Interpellati telefonicamente mi hanno immediatamente (tempo 5 minuti all'ultima telefonata fatta), accreditato tutto il traffico presente sulla vecchia Sim (si trattava di circa 55 €) meno appunto i 13,5 che si rifiutano assolutamente di rimborsare, adducendo il pretesto di avermi avvisato, tramite SMS, (che non ho mai ricevuto, dato che l'apparecchio era spento e quando, per caso, il mese scorso l'ho riaccessato, la Sim era scaduta), e che ho avuto 30 giorni di tempo per rifiutare l'opzione.

Gradirei sentire una Vs opinione in merito, tenendo conto che sono disposto a fare tutti i passi necessari, non tanto per recuperare 13€, ma solo per far capire a Vodafone che non tutti i clienti/utenti accettano passivamente i loro continui furti, perchè di questo si tratta, e che si agisce anche per questioni di principio, in nome del quale posso disdire immediatamente il mio contratto ADSL, stipulato in maggio, nonchè recedere con le altre due utenze mobili Vodafone presenti in casa.

So che tanti clienti Vodafone hanno avuto il mio stesso problema, e magari è utile anche sapere come hanno risolto.

Grazie e a risentirci.

Cordialità

Mario, da Parma (PR)

Risposta:

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.