

23 febbraio 2017 0:00

recesso vodafone

Buonasera vorrei un vostro consiglio: dal 0222017 la mia linea ADSL e telefonica è guasta, cosa segnalata immediatamente alla Vodafone. Ad oggi, trascorsi quasi 14 GG, il problema non è stato risolto. Io giornalmente contatto gli operatori per richiedere una celere soluzione, in quanto nel mio nucleo familiare è presente un invalido, nonostante tutto gli operatori da prima mi hanno garantito la risoluzione del guasto entro tre giorni poi protattisi a cinque fino ad arrivare ad essere incapaci a definire i tempi di risoluzione. Lunedì scorso sono arrivata anche a minacciare un mio possibile cambio di gestore. Ora mi chiedo se posso recedere dal contratto senza che mi venga addebitata alcuna spesa di disattivazione? Precisando che tutto ciò si è verificato neanche 20 giorni dopo l'attivazione della mia linea Vodafone. Grazie.

Saluti

Maria, da Somma Vesuviana (NA)

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.