

13 aprile 2017 0:00

Controversia Vodafone

Buonasera. In data 772016 ho sottoscritto un contratto per Vodafone Station (solo ADSL). Dopo pochi giorni mi veniva recapitato un pacco contenente il modem. Il tecnico addetto al collegamento mi dava appuntamento per il 28/01/2017. A collegamento avvenuto mi veniva detto che avrei dovuto aspettare qualche minuto per l'effettivo avvio del wi-fi... dopo 24 ore l'ADSL non era ancora funzionante. Ho chiamato il servizio clienti per avvertire il malfunzionamento, e mi veniva detto che entro cinque giorni lavorativi si sarebbe risolto il problema. Naturalmente il venerdì successivo, allo scadere dei cinque giorni, l'ADSL ancora non funzionava. Ho voluto aspettare, per cortesia, ancora qualche giorno, finché il giovedì della seconda settimana dopo la segnalazione, mi arrivava un messaggio che mi avvisava che il problema era risolto. Dopo 24 ore di tentativi di collegamento al wi-fi capivo che tutto era come prima: ho richiamato il servizio clienti che confermava i problemi tecnici e che mi avvisava dell'apertura di una nuova segnalazione all'ufficio addetto... a quel punto ho avvertito che avrei esercitato il diritto di recesso.

Ho inviato raccomandata alla sede e restituito tramite corriere il modem a Vodafone.

Nei giorni scorsi è arrivata la bolletta per il recesso anticipato: 396 euro (IVA compresa).

Ho chiamato il servizio clienti facendo presente che quasi 400 euro di recesso per un servizio di cui non ho usufruito per nemmeno un secondo a causa di problemi "tecnici" di Vodafone, mi sembravano esagerati (Allego bolletta con tutte le voci che compongono il costo addebitato); la signora mi ha risposto che devo pagare... Come devo comportarmi? Pagare e farla finita, chiedere alla banca di bloccare il pagamento (la data di pagamento è il 19/04/2017) e poi rivolgermi al giudice per una conciliazione, rivolgermi direttamente ad un avvocato e fare inviare a lui una lettera per trovare una soluzione...

Grazie per la cortese risposta.

Daniele, da Santa Lucia Di Piave (TV)

Risposta:

il nostro consiglio è quello di rivolgersi al Corecom, ente preposto alla soluzione di queste problematiche, competente per la Sua Regione.

La Vodafone è palesemente inadempiente, tuttavia, Lei non avrebbe dovuto esercitare il diritto di recesso ma chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento.

La Vodafone, infatti, sta sfruttando questo errore per avanzare delle pretese che solo in linea teorica sono legittime.

Rivolgendosi al Corecom questo errore commesso in totale buona fede, potrà essere spiegato nonché completamente compreso e questo le darà la possibilità di chiedere la cessazione di ogni pretesa di pagamento nonché un equo indennizzo per ogni giorno di disservizio.

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php