

17 maggio 2017 0:00

Contratto telefonico con addebito su carta di credito

Subito prima di Natale 2016 ho fatto un acquisto presso un negozio Vodafone. Il contratto prevedeva l'acquisto di un cellulare con 5 giga di traffico dati più una certa quantità di minuti di chiamate verso tutti, per una somma di 15 euro mensili con addebito diretto su carta di credito. Trattandosi di un regalo il contratto è intestato ad un'altra persona ma la carta è la mia. Al momento della registrazione della sim l'asserto del negozio si è accorto di averne usato una sbagliata per cui l'ha sostituita. Già da subito si sono manifestati problemi. L'offerta non si è attivata e sono dovuto tornare al negozio dove mi hanno risolto il problema. Però alla scadenza non è avvenuto il rinnovo automatico e ho dovuto ricaricare il telefono. Dopo un paio di mesi mi sono trovato un addebito di 300 euro sulla carta. Sono tornato al negozio dove mi hanno detto di chiamare l'assistenza Vodafone. Così ho fatto ho spiegato il problema e mi hanno detto di averlo risolto. In effetti i 300 euro mi sono stati restituiti l'addebito è stato regolarizzato con le rate previste. Però anche se mi vengono fatti gli addebiti l'offerta non si rinnova e io sono costretto a pagare ricaricando il telefono per attivarla con 10 euro. Da una settimana poi mi stanno chiamando da un call center all'estero dicendo che non ho pagato 300 euro! Ho nuovamente chiamato l'assistenza clienti e ormai dicono che devo tornare al negozio per farmi risolvere il problema. Ma perché non si parlano fra loro? Il risultato è che io ho sottoscritto un contratto e non solo non ho avuto il servizio pattuito ma ora vengo accusato di non aver pagato. Cosa posso fare per risolvere il disservizio e difendermi? Grazie per l'aiuto Alessandro, da S. Elia Fiumerapido (FR)

Risposta:

questo cioè 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.