

31 gennaio 2024 0:00

Vodafone, 2 soprusi in uno.

Buongiorno,

nel tentativo di eliminare la fatturazione cartacea da parte di Vodafone, ho riscontrato i due seguenti ostacoli oggettivi che questo gestore di telefonia pone nei confronti dell'utente (perlomeno l'utente privato quale io sono), ostacoli di cui il primo è di carattere specifico, mentre il secondo è più generale:

1-In barba al rispetto dell'ambiente (e secondo me anche dei diritti del consumatore), Vodafone non permette di eliminare la fatturazione cartacea (il cui attuale costo a carico del cliente è di ben € 3,05/bimestre, ma in procinto di raddoppiare in quanto a breve la fatturazione della compagnia diverrà mensile), a meno di accettare addebiti automatici tramite conto corrente o carta di credito.

Ricevendo io comunque la fattura anche in formato elettronico via mail, d'abitudine pago con carta di credito tramite il sito del gestore, pertanto sia la stampa sia l'invio sia i costi della fattura cartacea nel mio caso sono di fatto superflui. E d'altra parte, personalmente non intendo assolutamente autorizzare Vodafone a prelevare in automatico dal mio conto corrente. Tuttavia, la compagnia non intende ragioni in tal senso: secondo loro, se non autorizzi un pagamento in automatico devi per forza sostenere i costi della fatturazione cartacea. Mi chiedo se ciò sia lecito.

2-Intenzionata ad inoltrare un reclamo on-line a Vodafone in merito a quanto sopra (così come le associazioni e gli enti di tutela del consumatore consigliano di fare in prima battuta), ho riscontrato che il sito web della compagnia non permette di inoltrare agilmente un qualsivoglia reclamo: secondo Vodafone, infatti, un reclamo attualmente si può inviare solo se A - sei titolare di una casella di posta certificata (servizio che però prevede dei costi in uscita, ovviamente sempre a carico dell'utente/privato cittadino), oppure, B - inviando a Vodafone una raccomandata a/r, di nuovo in formato cartaceo e di nuovo sostenendo i relativi costi. Una strategia di ricezione del reclamo che gli operatori telefonici di Vodafone confermano (come ad es. l'operatore di nome Qlevis, cod. op. 24834, che alla mia telefonata ha risposto oggi verso le ore 11:30). E anche qui mi chiedo se tale strategia in materia di reclami sia lecita (soprattutto considerando che si sta parlando di una compagnia proprio di telecomunicazioni).

Di conseguenza, l'impressione che da utente/consumatore ricavo della compagnia in oggetto è quella di una realtà restia alla comunicazione, che ponendo paletti d'ogni genere dimostra di non aver piacere che il cliente si lamenti d'alcunché, senza interessarsi della soddisfazione percepita per il servizio erogato, e dunque di essere unicamente interessata al guadagno ed al profitto.

E per i due comportamenti sopra elencati che Vodafone mette in atto, chiedo cortesemente una verifica di liceità.

In attesa di vs cortese riscontro,

porgo saluti cordiali.

Silvia, dalla provincia di BS

Risposta:

i "comportamenti sopra elencati" sono leciti se previsti nel contratto sottoscritto (o al quale si aderito a distanza).

Altrimenti questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con [raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche i danni](#)
2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il [Corecom](#)
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.