

Questo modulo deve essere utilizzato quando vuoi presentare reclamo formale perché ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni. Dopo averlo compilato in ogni parte puoi inviarlo a Servizio Clienti tramite Raccomandata A/R c/o casella postale 190 - 10015 Ivrea (Torino) o pec all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it

Modalità di compilazione

Tutti i campi del modulo sono obbligatori. È importante indicare i dati anagrafici e del contratto nonché la tipologia di servizio su cui si effettua la contestazione e la motivazione del reclamo scegliendola tra quelle indicate nella sezione 3 o, qualora non presente, indicandone una nella sezione Altro con breve descrizione, allegando ogni documento utile a supporto della contestazione.

Ti informiamo che i dati personali da te comunicati nel presente modulo saranno trattati unicamente per la gestione del reclamo. Per maggiori info leggi l'informativa privacy completa consultabile sul sito Vodafone

Cognome	Nome
...	...

Codice fiscale

Indirizzo sede contratto CAP Prov.

Recapito email dove riceverai riscontro scritto al Reclamo e che verrà utilizzato per le comunicazioni future:

Recapito mobile che verrà utilizzato per le comunicazioni future: |

Allegare documentazione del provvedimento di nomina/delega**

Cognome	Nome
...	...

Codice fiscale

Indirizzo sede contratto CAP Prov.

Recapito email dove riceverai riscontro scritto al Reclamo e che verrà utilizzato per le comunicazioni future:

Recapito mobile che verrà utilizzato per le comunicazioni future: |

Codice cliente (puoi trovarlo nella prima pagina della fattura)

Servizio contestato:

☐ Fisso ☐ Mobile ☐ Fisso e Mobile

Indicare obbligatoriamente il numero di telefono fisso o mobile del contratto/servizio sul quale si sta formalizzando un reclamo

Numero di telefono del contratto servizio a cui afferisce il reclamo

SEZIONE 3 - OGGETTO DEL RECLAMO (selezionare il motivo della contestazione)

Ambito tecnico

- ☐ Disservizio tecnico voce/dati
- ☐ Problemi di passaggio/ Portabilità numero mobile/fisso
- ☐ Perdita del numero fisso/mobile
- ☐ Mancato/ritardato trasloco linea
- ☐ Mancato/ritardato cambio tecnologia
- ☐ Omessa o Ritardata Attivazione
- ☐ Ritardo/mancata consegna modem
- ☐ Ritardo/mancata consegna Sim/terminale
- ☐ Modem libero

Ambito fattura/pagamenti

- ☐ Errata Fatturazione (importi per abbonamento/consumi/altri costi non dovuti)
- ☐ Omessa o errata pubblicazione elenchi telefonici
- ☐ Mancato rimborso/sollecito rimborso
- ☐ Addebito per intervento tecnico a pagamento
- ☐ Addebito penale per mancata restituzione apparati
- ☐ Sospensione servizi o disattivazione errata
- ☐ Ritardo nella chiusura del contratto
- ☐ Fatturazione successiva alla disattivazione/costi di disattivazione
- ☐ Addebito consumi errati (extra plafond)

Ambito assistenza clienti

- ☐ Mancata risposta a reclamo
- ☐ Problemi di assistenza Customer Care

Ambito offerta/variazioni

- ☐ Mancato/ritardo subentro contratto
- ☐ Attivazioni servizi non richiesta fisso/mobile
- ☐ Mancato errato inserimento Opzioni-Piani-Promozioni
- ☐ Modifica condizioni generali di contratto

ALTRO

Indica il motivo del reclamo se non presente nell'elenco di cui sopra

Descrizione del reclamo e informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

** Allegati a supporto della contestazione

1. Es. Documento di identità del titolare della linea e dell'eventuale delegato se è stata compilata la Sezione 1A
2. Es. Documenti utili a supporto della contestazione

Luogo e data

Firma autografa