17 settembre 2015 13:42

La bufala di Vodafone Exclusive. Denuncia di Aduc ad Antitrust e AGCOM

di Emmanuela Bertucci



In tempo di crisi anche un euro e novanta ha il suo valore, soprattutto se moltiplicato per migliaia – o centinaia di migliaia – di clienti: stiamo parlando del nuovo “trucchetto” di Vodafone per far cassa a spese dei consumatori. Dall'inizio dell'estate ad oggi, infatti, tantissimi clienti Vodafone, fra utenze con credito prepagato e abbonamenti, hanno ricevuto questo sms che comunicava la modifica delle condizioni contrattuali:

“"Dal XXX il tuo piano tariffario includerà Vodafone Exclusive. Navighi sulla rete 4G più grande d'Europa e per la prima volta puoi utilizzare i Giga del tuo smartphone anche su PC e tablet. In più per te il Servizio Clienti dedicato 193 per parlare direttamente con un operatore e potrai andare al cinema in 2 al prezzo di 1 solo biglietto. Tutto incluso nel tuo piano che cambia e costerà 1,9 euro in più al mese. Per info complete, per mantenere le tue attuali condizioni o per recedere gratuitamente chiama il 42593 o vai su voda.it/exclusive."

Sembrerebbe una modifica delle condizioni di contratto, davanti alla quale il consumatore puo' solo decidere se accettare di pagare un euro e novanta in piu' ogni mese, oppure recedere dal contratto, perdendo quindi il proprio piano tariffario e cambiando operatore, oppure – in caso di recesso senza cambio operatore – perdendo il proprio numero di telefono.

Non e' cosi'. Si tratta in realta' di un servizio opzionale aggiuntivo, a pagamento, che Vodafone sta attivando su tutte le utenze interessate dalla “modifica”, in assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente all'attivazione stessa.

A nostro avviso Vodafone sta mettendo in atto una pratica commerciale ingannevole e aggressiva, e per questo motivo abbiamo denunciato l'accaduto all'Antitrust - Autorita' garante della concorrenza e del mercato (AGCM) e all'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) affinche' provvedano con urgenza, inibendo la prosecuzione della pratica scorretta ed eliminandone gli effetti.

Per capirci di piu', il consumatore che riceve questo SMS deve chiamare il numero di telefono indicato nel messaggio (verba volant) o visitare il sito internet della Vodafone.

L'abbiamo fatto e le informazioni contenute nella pagina indicata sono fuorvianti, ingannevoli e poco chiare. La pagina web non chiarisce in alcun suo punto che si tratta di un servizio aggiuntivo opzionale, ma al contrario rafforza l'erronea convinzione di essere davanti ad una modifica contrattuale.

L'informazione corretta – cioe' che si tratta di un servizio opzionale a pagamento “appioppato” al cliente – si trova solo nell'ultima riga dell'ultima FAQ dell'ultima pagina... e non e' nemmeno chiara (1). Sia l'SMS ricevuto che il sito della Vodafone contengono gravi omissioni informative e in modo ingannevole e fuorviante inducono il consumatore ad operare scelte economiche che presumibilmente non avrebbe adottato se correttamente informato.

Ancor piu' grave, come ci hanno riferito alcuni utenti, quand'anche il consumatore comprenda il meccanismo e si attivi per la disdetta dell'opzione attivata automaticamente Vodafone non restituisce l'euro e novanta gia' scalato dal credito telefonico o addebitato in fattura.

Increduli, abbiamo contattato il numero Vodafone, abbiamo disattivato l'offerta e richiesto la restituzione del maltolto. L'operatrice telefonica ci ha detto che non e' possibile, poiche' abbiamo avuto un mese di tempo per decidere se rifiutare l'offerta. Ha pero' aggiunto che presentando un reclamo online a Vodafone e' possibile “fare qualcosa”.

Ci auguriamo che Vodafone dia indicazioni precise ai propri operatori telefonici per la restituzione in automatico degli importi scalati o effettivamente li restituisca su richiesta online. In caso contrario, l'operato della compagnia telefonica avrebbe a nostro avviso profili di rilievo penale, inquadrabili nell'appropriazione indebita se non nel piu' grave reato di truffa.

In caso contrario, cio' costituirebbe anche un ulteriore profilo di aggressivita' e scorrettezza della pratica commerciale contestata, poiche' il recupero stragiudiziale degli importi da parte dei singoli utenti, anche solo con una raccomandata di messa in mora, avrebbe un costo di due volte e mezzo superiore all'importo scalato da Vodafone dal credito telefonico o fatturato in bolletta (euro 1,90 a fronte del costo di sola spedizione di una raccomandata di euro 4,80). Cio' renderebbe pertanto antieconomica per il singolo la contestazione e al contempo. La rinuncia del consumatore al recupero della somma costituirebbe al contempo per Vodafone una operazione economicamente molto vantaggiosa, moltiplicando l'importo per il numero di utenti cui e' stata attivato il servizio non richiesto.

(1) Si legge infatti nell'ultima FAQ:
“ Posso non accettare queste modifiche? Tutti i clienti interessati dalle modifiche dei piani tariffari potranno esercitare gratuitamente il diritto di recesso previsto dall’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche dalla data in cui hanno ricevuto comunicazione via sms o in fattura e sino al giorno della modifica indicato nella comunicazione, accedendo alla pagina variazioni.vodafone.it oppure attraverso l'apposito modulo. Sarà possibile, inoltre, rinunciare a Vodafone Exclusive e mantenere le condizioni iniziali, senza modifiche di sorta, al numero gratuito 42593 oppure su voda.it/exclusive”
Anche il consumatore piu' attento e zelante, desumera' che puo' recedere dal contratto entro la data di attivazione, superata la quale sara' condannato a pagare euro 1,90 in piu' ogni mese.

Qui il testo dell'esposto