12 aprile 2016 8:17

Wind emula il 'vizietto' di Vodafone e Tim. Denuncia all'Antitrust: servizi aggiunti spacciati per modifiche contrattuali

di Emmanuela Bertucci

Dopo Vodafone e Telecom, anche Wind Telecomunicazioni Spa prova ad attivare ai suoi clienti servizi opzionali a pagamento spacciandoli per modifiche contrattuali. Parliamo di **All Inclusive Maxi**, il servizio che Wind inizierà ad attivare **dal 29 aprile 2016** ai propri clienti con sim ricaricabile. Il servizio reso – **al prezzo di 1,50 euro ogni 4 settimane** – consiste nell'uso di un Giga extra per connessione dati, ma a ben vedere non si comprende nemmeno se sia usufruibile solo da chi già utilizza la connessioni in 4G oppure da tutti. Il servizio aggiuntivo non richiesto verrà attivato sui seguenti piani telefonici:

ALL INCLUSIVE FRESH, che diventerà MAXI e costerà 7,55 euro ogni 4 settimane
ALL INCLUSIVE LIMITED EDITION, che diventerà MAXI e costerà 10,50 euro ogni 4 settimane
ALL INCLUSIVE SPECIAL, che diventerà MAXI e costerà 9,50 euro ogni 4 settimane
ALL INCLUSIVE WIND UNLIMITED NEW e **ALL INCLUSIVE YOUNG EDITION**, che diventeranno MAXI e costeranno 11,50 euro ogni 4 settimane

Non ci sono state campagne di comunicazione di massa, ma un semplice sms, inviato ai consumatori:

"*Dal primo rinnovo successivo al 29/04 la sua All Inclusive diventa MAXI: avrà 1 Giga extra alla velocità del 4G (ove disponibile) a solo 1,5€ in più ogni 4 sett. (50% di sconto). Può rinunciare al Giga extra inviando MAXI NO al 4033 entro 30gg. Può esercitare il diritto di recesso o cambiare operatore senza penali entro 30gg*".

Come già per Vodafone Exclusive e Tim Prime, si tratta a nostro avviso di una **pratica commerciale scorretta** poiché il servizio opzionale a pagamento sarà **illegittimamente attivato secondo il meccanismo dell'opt-out**, vale a dire che verrà attivato automaticamente senza alcuna richiesta da parte del cliente che dovrà invece attivarsi per recedere. E ancora una volta il tenore del messaggio lascia (erroneamente) credere al consumatore che si tratti di una modifica contrattuale, di fronte alla quale le alternative sono accettarla (con il relativo costo) o passare ad altro operatore.

Facciamo il punto.
La pratica commerciale relativa a **Vodafone Exclusive** è ancora in corso, nonostante la condanna dell'Antitrust (http://www.aduc.it/comunicato/vodafone+exclusive+denuncia+aduc+antitrust+condanna_24109.php) al pagamento di una multa di un milione di euro e la nuova segnalazione all'Autorità presentata da Aduc (http://www.aduc.it/articolo/vodafone+exclusive+negato+rimborso+15+milioni_24140.php). Il gestore ha tempo fino a fine maggio per far sapere all'Autorità e ai suoi clienti come intende ottemperare. **Aduc** dal canto proprio ha già **preannunciato una class action nel caso in cui Vodafone continuasse a non rimborsare i propri clienti**.

Telecom Italia ha adottato un'altra tattica, **sospendendo Tim Prime in attesa di capire dove tira il vento**. Se il vento dell'Antitrust - come auspichiamo - tirerà verso una condanna, allora il gestore risparmierà i soldi della multa e si vanterà della propria "attenzione alla clientela".

Wind - l'ultima arrivata - memore degli errori dei suoi concorrenti, **adotta una tecnica defilata**, che potremmo chiamare **"alla chetichella", che magari nessuno se ne accorge**. Già perchè, a quanto ci risulta, l'operazione All

Inclusive Maxi **non è stata pubblicizzata sui media e Wind non ne dà notizia nella homepage del proprio sito (**http://www.wind.it**)**. Abbiamo navigato nel sito della società e la novità non è indicata nemmeno nelle pagine dedicate ai piani tariffari o alle offerte promozionali. Esiste sì una pagina informativa (http://www.wind.it/it/privati/assistenza/info_e_copertura/wind_informa/informativa_all_inclusive_maxi/), ma è ben nascosta, raggiungibile solo conoscendone l'url, quindi non è accessibile al cliente medio.

Abbiamo allora denunciato la pratica commerciale scorretta all'Agcom e all'AGCM affinchè aprano un procedimento anche contro Wind, chiedendo – soprattutto – di emanare un provvedimento cautelare di sospensione immediata di questa pratica commerciale scorretta.

Nel frattempo, mettiamo in guardia tutti gli utenti che siano titolari di una sim ricaricabile della Wind e di un piano All Inclusive. Se non interessa il servizio All Inclusive Maxi, appena ricevuto il messaggio di prossima attivazione del servizio consigliamo di:
– disattivarlo subito, inviando un sms con il testo "MAXI NO" al numero 4033;
– inviare, via pec o a mezzo raccomandata AR una lettera di diffida (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php);
– inviare una segnalazione all'Antitrust (http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html);
– tenerci aggiornati (http://www.aduc.it/info/scrivici) su quanto accade.