

Firenze, li' 17 settembre 2015

Spett.le
AGCM
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma
pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

e

Spett.le AGCOM
denunce_ugsv@cert.agcom.it
pec: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Vodafone Exclusive – Denuncia di pubblicita' ingannevole e pratiche commerciali scorrette e aggressive poste in essere dalla societa' Vodafone Omnitel B.V., con sede legale in Amsterdam – Olanda e sede dell'amministrazione e gestionale in Ivrea (TO), Via Jervis, 13

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/290118; email aduc@aduc.it; pec: aduc@pec.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle il 20 febbraio 1953, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

Diversi utenti dell'Aduc hanno segnalato all'associazione alcune pratiche commerciali tenute dalla societa' Vodafone Omnitel B.V., con sede legale in Amsterdam (Olanda), Simon Carmiggelstraat 6 1011 DJ, e sede dell'amministrazione e gestionale in Ivrea (TO), Via Jervis, 13 (d'ora innanzi “Vodafone”), nella sua attivita' di gestore telefonico di telefonia mobile. Le segnalazioni pervenute all'associazione **riguardano la modifica delle condizioni generali di contratto di utenze di telefonia mobile ricaricabile e in abbonamento, tutt'ora in corso.**

In particolare gli utenti dell'Aduc – titolari di contratti di telefonia mobile con Vodafone - hanno segnalato:

1) “*Desidero portarVi a conoscenza l'ultima politica del gestore Vodafone. A casa ho due SIM Vodafone dormienti, nel senso che sono attive, ma non "accese" da mesi. Oggi le accendo e **mi ritrovo per***

*ciascuna l'addebito di 1,90 euro per iscrizione a Vodafone Exclusive (info in rete). Ovviamente, tenendo spente le SIM, non ho mai ricevuto l'SMS informativo sull'attivazione. Se le avessi accese fra qualche tempo avrei pagato a vuoto per mesi un servizio attivato a mia insaputa. Nonostante questo, **il call center si è rifiutato di fare il rimborso degli euro addebitati e mi ha soltanto disdetto l'opzione** (la coscienza mi è apparsa assai sporca, dato che l'hanno disattivata subito pure sulla SIM intestata a mia moglie, senza chiedere se ero il titolare vero). A parte la considerazione che fra i servizi esclusivi che offre tale opzione c'è il servizio clienti dedicato che risponde al numero 193, che però così esclusivo non è, dato che non risponde dalle 22 alle 8, Vi invio questa comunicazione perché possiate esserne informati. **Ovviamente l'euro e 90 addebitato non vale una lettera raccomandata di messa in mora: forse vale di più la pubblicità che Voi potrete fare a questa ennesima politica di un gestore di telefonia. Grazie**" (visionabile all'indirizzo: http://tlc.aduc.it/lettera/vodafone+exclusive+sim+dormienti+ma+non+tanto_272765.php);*

2) *"Segnalo un comportamento che reputo particolarmente scorretto da parte di Vodafone Italia, ed esercitato sulle sim ricaricabili. Mi riferisco all'**attivazione automatica, senza quindi la volontà del consumatore, dell'opzione "Vodafone Exclusive" e che comporta un costo di 1,90 euro/mese. Essendo inoltre addebito anticipato sorge il problema di evitare il primo addebito.** A quanto pare non sono l'unica persona interessata, leggasi a riguardo la discussione al link indicato. Grazie. Link: <http://forum.telefonino.net/showthread.php?p=19197493>"* (visionabile all'indirizzo: http://tlc.aduc.it/lettera/attivazione+servizio+vodafone+exclusive+non_272764.php);

3) *"Sono titolare di un contratto smart 500 mensile di Vodafone mobile. Inizialmente ricaricavo ad inizio mese ora a forza di anticipare sono dovuta tornare indietro a 2 giorni prima della fine mese. Come se non bastasse **mi è arrivato questo sms il 25.07 u.s dove Vodafone mi avvisa che dal 31.8.15 il mio piano tariffario includerà Vodafone Exclusive, con un aggravio di € 1,9 in più al mese. Alla fine mi si indica per mantenere le attuali condizioni o per recedere gratuitamente un numero e un sito. Premetto io non voglio questa attivazione e non voglio recedere. A me va bene il piano che ho scelto. E' possibile che loro possano decidere di fare sempre ciò che vogliono e che impongano le loro regole? Come posso fare? Grazie**"* (visionabile all'indirizzo: http://sostonline.aduc.it/lettera/gestore+mobile+vodafone_272541.php)

Le segnalazioni si riferiscono ad un servizio opzionale a pagamento chiamato "Vodafone Exclusive" che il gestore ha attivato, e sta attivando, su un numero imprecisato di utenze mobili ricaricabili e in abbonamento, **senza che vi sia stata espressa richiesta del servizio stesso da parte del cliente e ingenerando nell'utenza l'erronea convinzione che si tratti non già dell'attivazione di un servizio a pagamento non richiesto, ma di una vera e propria modifica contrattuale.**

Ad avviso dell'Associazione scrivente, Vodafone ha posto e sta tutt'ora ponendo in essere le seguenti pratiche commerciali scorrette:

A) Pratica commerciale ingannevole, consistita nell'aver inviato ai propri clienti informativa commerciale via SMS fuorviante e poco chiara. Omissioni ingannevoli. Violazione degli artt. 21, comma 1 lett. a), b), c) e g), art. 22, commi 1, 2 e 3, d.lgs. 205/2006.

Questo il testo di un SMS tipo, inviato da Vodafone ai propri clienti sia con schede ricaricabili che con abbonamento:

*"Dal (GIORNO DI ATTIVAZIONE, NDR) **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.**"*

Il messaggio annuncia un **cambio del proprio piano tariffario** a partire da una data determinata ("il tuo piano tariffario includerà" [...] "il tuo piano che cambia"). I piani di questi clienti costeranno **1,9 euro al mese in più** e avranno **incluso Vodafone Exclusive**. L'informazione sulle possibilità di mantenimento delle "attuali condizioni" o di recesso, vengono demandate al cliente, che dovrà attivarsi, telefonando al numero indicato o visitando il sito internet.

L'informativa, per come impostata, è tutt'altro che chiara. Benché contenga infatti un riferimento alla possibilità di mantenere le attuali condizioni, essa è formulata in modo da ingenerare nell'utente la convinzione che si tratti di una modifica contrattuale a seguito della quale il cliente può decidere di accettarla, pagando euro 1,90 in più al mese, o di recedere dal contratto.

B) Pratica commerciale ingannevole, consistita nell'aver pubblicizzato sul proprio sito internet l'attivazione di una ulteriore opzione tariffaria ingenerando nei clienti l'equivoco che si tratti di una modifica contrattuale. Omissioni ingannevoli. Violazione degli artt. 21, comma 1 lett. a), b), c) e g), art. 22, commi 1, 2 e 3, d.lgs. 205/2006.

Abbiamo allora visitato il sito internet indicato nell'SMS, voda.it/exclusive. **La pagina web non chiarisce in alcun suo punto che si tratta di un servizio aggiuntivo opzionale, ma al contrario corrobora l'erronea convinzione di essere davanti ad una modifica contrattuale** (si vedano gli screenshots allegati, doc. 1, immagini da 1 a 6). E infatti nella pagina web si legge: "*A partire dal 31 agosto avrai Vodafone Exclusive incluso nel tuo piano a soli 1,9€ in più al mese*" e fra le FAQ: "*Cosa significa l'SMS che ho ricevuto? Come cambia il mio piano tariffario?*"

Anche le FAQ della pagina – che si aprono con menu a tendina (doc. 1, immagini da 7 a 10) – ingenerano nel cliente la convinzione che si tratti di una modifica contrattuale:

“Cosa significa l’SMS che ho ricevuto? Come cambia il mio piano tariffario?”

*A partire da fine agosto 2015 **i piani tariffari cambieranno e costeranno 1,9 euro al mese in più ed entreranno in Vodafone Exclusive.** Con Vodafone Exclusive se hai già un’offerta con internet incluso potrai navigare sulla rete 4G più grande d’Europa e per la prima volta utilizzare i Giga del tuo smartphone in modalità hotspot per connetterti in Italia anche su PC e tablet. Inoltre, con Vodafone Exclusive avrai anche il Servizio Clienti dedicato 193 per parlare direttamente con un operatore. E in più, se ami il cinema, potrai andarci ogni settimana dal lunedì al venerdì in 2 al prezzo di 1 solo biglietto. I costi della tua offerta base non cambiano.”*

Al termine delle FAQ si può poi navigare in una ulteriore pagina, cliccando su “altre domande”, in cui vi sono altre 10 FAQ con apertura a tendina (doc. 1, immagini da 1 a 15). Fra queste:

- la prima **e' identica a quella precedentemente riportata nell'esposto;**
- la sesta recita: “Vengono **modificati tutti i piani tariffari?** La modifica riguarda esclusivamente tutti i clienti che hanno ricevuto l’SMS o la comunicazione in fattura”;
- la nona: “Da quando si applicheranno le **nuove condizioni del mio piano tariffario?** La data di modifica è riportata nell’SMS informativo per i clienti ricaricabile o in fattura per i clienti abbonamento”;
- l’ultima: “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.”

L'informazione corretta e' contenuta solo nelle ultime due righe dell'ultima pagina, nell'ultima FAQ: “Sarà possibile, inoltre, rinunciare a Vodafone Exclusive e mantenere le condizioni iniziali, senza modifiche di sorta”, **senza alcuna evidenza grafica all'informazione piu' rilevante per il consumatore, demandando ad un sito che stanno già visitando o suggerendo di richiedere informazioni, non scritte ma telefoniche, chiamando un numero di telefono.**

Nella stessa FAQ che contiene questa dicitura, a ben vedere, si danno peraltro al cliente informazioni contrarie:

- si richiama l'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, a mente del quale: **“Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere**

dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.”. Anche il consumatore zelante che decidesse di consultare il testo normativo, sarebbe portato a concludere che si tratta di una modifica contrattuale, che il termine ultimo per recedere e' la data di attivazione di Vodafone Exclusive, e che trascorsa tale data non potra' piu' cambiare idea.

– Il link fornito nella FAQ all'apposito modulo per il recesso, conduce infatti al generico modulo di “Dichiarazione di recesso-richiesta di rimborso del traffico con assegno”, dunque al modulo di recesso dal contratto per modifica delle condizioni contrattuali;

– Letta in questo contesto, anche l'informativa sulla possibilita' di “*rinunciare a Vodafone Exclusive e mantenere le condizioni iniziali, senza modifiche di sorta*” viene inevitabilmente, ed erroneamente, interpretata come una possibilita' “a tempo”: potro' rinunciare solo entro la data di attivazione.

In conclusione, nell'intera area del sito della Vodafone dedicata all'informazione al cliente sulla nuova modifica contrattuale in nessun punto si spiega al cliente che non si tratta di una modifica contrattuale ma di una opzione ulteriore, a pagamento e non richiesta – sia passata l'espressione – appioppata al cliente. Il messaggio inviato al cliente sia con l'SMS che sul sito della Vodafone e' ingannevole e fuorviante, idoneo ad indurre il consumatore in errore, facendogli ritenere che si tratti di una modifica contrattuale, davanti alla quale egli ha solo la possibilita' di accettarla o recedere dal contratto di telefonia mobile. In questo modo Vodafone induce il consumatore ad operare scelte economiche che presumibilmente non avrebbe adottato se correttamente informato.

C) Pratica commerciale aggressiva, posta in essere in violazione degli artt. 24 e 26, comma 1, lett. c) d.lgs. 205/2006.

Ad avviso dell'Associazione scrivente la pratica commerciale sin qui descritta e' altresì aggressiva e scorretta, poiche' Vodafone **attiva automaticamente un servizio aggiuntivo, a pagamento, in assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente all'attivazione stessa.**

In questo modo Vodafone limita considerevolmente la liberta' di scelta e di comportamento del consumatore tramite l'indebito condizionamento - posto in essere con le modalita' indicate alle lettere a) e b) - idoneo ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Le somme vengono peraltro addebitate in anticipo al momento dell'attivazione dell'offerta e, secondo le testimonianze raccolte sul sito dell'Aduc, una volta disattivata l'opzione su richiesta dell'utente, Vodafone non restituirebbe la somma pagata.

Se cosi' fosse, cio' costituirebbe 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.

Sempre se cosi' fosse, e l'Autorita' ha gli strumenti investigativi per accertare tale circostanza, si tratterebbe di una pratica commerciale di rilevanza penale, inquadrandosi nel reato di appropriazione indebita o truffa.

Tanto premesso,

l'Aduc chiede:

* all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni,

– in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette contestate, sussistendo il requisito della particolare urgenza;

– di inibire a Vodafone Omnitel B.V., con sede legale in Amsterdam (Olanda), Simon Carmiggeltstraat 6 1011 DJ e sede dell'amministrazione e gestionale in Ivrea (TO), Via Jervis, 13, in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;

– di sanzionare la societa' responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno,

– di ordinare alla societa' la rimozione degli effetti causati dalle pratiche commerciali scorrette poste in essere, restituendo ai clienti che disattivano l'opzione aggiuntiva le somme indebitamente prelevate e/o corrisposte.

* All'Autorita' per le Garanzie nelle Comunicazioni, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, per quanto di competenza.

Si allegano:

1) Screenshots del sito Vodafone;

Firenze, 17 settembre 2015

Vincenzo Donvito

