



Giovedì 07/01/2016

Rimborsi Vodafone Exclusive e Antitrust. Pratica commerciale scorretta? Appello agli utenti

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Il procedimento avviato dall'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) nei confronti di Vodafone, per l'attivazione automatica di Vodafone Exclusive, si avvia alla conclusione e, per fornire all'Autorità un quadro completo della situazione attuale, chiediamo l'aiuto dei nostri utenti.

Oggetto del procedimento, partito su segnalazione di Aduc, è la presunta pratica commerciale scorretta, posta in essere da Vodafone nel corso dell'estate 2015, consistita nell'aver inviato a molti clienti un SMS che annunciava la modifica del proprio piano tariffario, che avrebbe incluso Vodafone Exclusive al costo di euro 1,90 al mese. A ben vedere però non si è trattato di una modifica contrattuale, ma dell'attivazione di un servizio non richiesto, opzionale e a pagamento.

Peraltra il servizio Vodafone Exclusive, ad oggi viene pagato da molti ma è utile davvero a pochi. Il servizio infatti consiste:

- nella possibilità di navigare sulla rete 4G (utilizzabile da un numero limitato di clienti);
- in un servizio clienti dedicato che consente di parlare subito con un operatore (decisamente non necessario, considerando che si può parlare con un operatore gratuitamente tramite il 190);
- nell'accesso al cinema per due persone al prezzo di un solo biglietto (ma si tratta solo di 250 cinema in tutta Italia).

Un servizio utile a pochi ma attivato a tanti - al "modico" prezzo di euro 22,80 all'anno - in modo automatico, senza il consenso espresso e preventivo dei clienti (opt-in), obbligando gli stessi a rifiutare il servizio (opt-out), pratica espressamente vietata dal Codice del Consumo (art. 65). L'attivazione automatica è stata infatti preceduta da un SMS, o da una comunicazione in fattura, in cui si invitavano i clienti che intendevano rifiutare il servizio a recedere dal contratto oppure a dare disdetta del servizio entro un determinato termine. Trascorso il termine indicato da Vodafone l'utente poteva decidere di disattivare il servizio ma Vodafone non avrebbe comunque restituito le somme già addebitate.

A quanto ci risulta, nella maggior parte dei casi Vodafone non ha restituito gli importi a chi ha disattivato l'offerta, nemmeno su esplicita richiesta di restituzione.

La questione non è di poco conto, perché su pur è vero che si tratta solo di euro 7,60 a testa per i quattro mesi di attivazione da settembre 2015 ad oggi, moltiplicando questo importo per - diciamo - anche solo un milione di utenze, si arriva a 7 milioni e 600 mila euro entrati illegittimamente nelle casse del gestore telefonico.

In vista della conclusione del procedimento chiediamo allora ai nostri utenti di inviarci, entro il 15 gennaio 2016 le loro segnalazioni per eventuali integrazioni istruttorie da produrre all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, corredate se possibile da documentazione: ciò consentirà di comprendere l'estensione del fenomeno, dato che sicuramente verrà tenuto in considerazione dall'Autorità - qualora



emettesse un provvedimento di condanna - per quantificare la sanzione.

Le segnalazioni inviate dagli utenti ai quali e' stato attivato il servizio Vodafone Exclusive dovranno indicare, quando possibile:

- Se e' stata richiesta la disattivazione, e in caso positivo, se Vodafone ha disattivato il servizio;
- L'importo complessivo addebitato (indicare importo complessivo o numero di mensilita' di addebito);
- Se e' stato richiesto il rimborso delle somme addebitate per Vodafone Exclusive e in che modo e' stato richiesto (telefono/mail/fax/posta/raccomandata AR/ pec o altro);
- Se Vodafone ha risposto alla richiesta, e in caso positivo se l'ha accolta o meno;
- Se il rimborso eventualmente riconosciuto e' stato gia' effettuato;

Vi preghiamo di inviarci l'eventuale documentazione a supporto (es. richiesta di rimborso/risposta Vodafone) specificando espressamente se autorizzate o meno l'inoltro della documentazione all'AGCM.

Per gli stessi motivi invitiamo i singoli utenti che hanno disattivato Vodafone Exclusive, ma non hanno ottenuto il rimborso, a inviare loro stessi una segnalazione all'Antitrust.
di Emanuela Bertucci

Fonte: <http://www.aduc.it>