

19 ottobre 2015 14:12

Vodafone Exclusive. Antitrust apre procedimento per la sospensione della pratica commerciale scorretta

di [Emmanuela Bertucci](#)

Dopo la nostra denuncia

(http://www.aduc.it/comunicato/bufala+vodafone+exclusive+denuncia+aduc+antitrust_23405.php), l'AGCM ha aperto un **procedimento nei confronti di Vodafone per l'attivazione automatica e non richiesta di "Vodafone Exclusive" al costo di euro 1,90 al mese, falsamente pubblicizzato come una modifica delle condizioni contrattuali.**

La pratica commerciale messa in atto da Vodafone e' espressamente vietata dal Codice del Consumo, che detta una disciplina molto precisa delle offerte contrattuali: i servizi accessori al contratto possono sì essere proposti, ma devono essere attivati solo dopo l'espresso consenso del cliente (*opt-in*). **Vodafone invece ha attivato il servizio aggiuntivo in automatico, obbligando il cliente ad attivarsi per rifiutarlo espressamente (*opt-out*), facendo valere – in caso contrario – una sorta di silenzio assenso.**

A ben vedere poi, Vodafone Exclusive ad oggi viene pagato da molti ma e' utile davvero a pochi. Il servizio infatti consiste:

- nella possibilità di navigare sulla rete 4G;
- in un servizio clienti dedicato che consente di parlare subito con un operatore;
- nell'accesso al cinema per due persone al prezzo di un solo biglietto.

Ebbene, **per poter navigare in 4G non basta pagare Vodafone Exclusive:** occorrono uno smartphone 4G, una sim abilitata alla navigazione 4G, una tariffa internet tutto incluso e l'uso del telefono in una zona con adeguata copertura. Quanti ce l'hanno? Per quanto riguarda l'accesso al cinema, sono **disponibili solo 250 cinema** (<http://www.vodafone.it/portal/Privati/Vantaggi-Vodafone/Vodafone-Exclusive-Cinema>), in tutta Italia, che aderiscono a questa promozione.

Si tratta di opzioni, quindi, non utilizzabili da tutti i clienti Vodafone ai quali viene applicata, comunque, la tariffa di euro 1,90 al mese. **L'unico servizio cui possono accedere sicuramente tutti e' quello della linea con operatore dedicato, e pagare un euro e novanta al mese per parlare con Vodafone ci pare davvero eccessivo.**

In ragione di queste considerazioni, dell'entità dell'operazione commerciale e del fatto che Vodafone non restituisce le somme indebitamente prelevate

(http://www.aduc.it/comunicato/vodafone+exclusive+istruzioni+aduc+come+chiedere_23428.php) nemmeno dietro esplicita richiesta - contando sul fatto che nessuno agisce in giudizio per importi così bassi - l'AGCM ha avviato il procedimento per la sospensione provvisoria della pratica, ordinando a Vodafone di produrre a breve informazioni sulla linea aziendale assunta in merito ai reclami e alle richieste di rimborso delle somme prelevate, specificando il numero di reclami pervenuti e i rimborsi effettuati e chiedendo i numeri dell'intera operazione (utenze attive, disdette dal contratto pervenute, clienti che hanno rifiutato il servizio Vodafone Exclusive, utenze che hanno tariffa internet e sim abilitate per la rete 4G).

Aggiungiamo, però, che **il numero di reclami pervenuti alla società non e' a nostro avviso un parametro utile per comprendere la gravità del fenomeno**, poiché il "silenzio" dei clienti non e' certo significativo di una volontà di aderire al servizio. **Al contrario, quanti più sono i servizi rimasti attivi tanto più alta e' la possibilità che il cliente sia rimasto "fregato", che abbia cioè erroneamente ritenuto di non potersi sottrarre al pagamento del servizio.**

Ci auspichiamo che Vodafone non attenda l'eventuale sanzione economica dell'Antitrust ma si impegni – sin da subito – a ripristinare lo stato precedente, cioè disattivi da tutte le utenze il servizio Vodafone Exclusive, restituisca

tutti i soldi indebitamente prelevati e consenta agli utenti che lo vogliono e ne fanno richiesta di attivarlo. Ci auspichiamo cioe' che faccia quello che avrebbe dovuto fare fin dall'inizio.

In caso cio' non accadesse, ci auspichiamo che sia l'AGCM stessa a provvedere sin dalla fase cautelare, ordinando la sospensione della pratica e l'eliminazione anche economica dei suoi effetti, che saranno sicuramente di molto superiori all'eventuale sanzione comminata alla fine del procedimento.

Invitiamo tutti gli utenti a inviare, a noi e all'AGCM, le loro segnalazioni e a chiedere formalmente la restituzione del maltolto, in questo modo:

- 1) chiamare il numero 42593 e presentare reclamo telefonico all'operatore, chiedendo la restituzione dell'importo sottratto;
- 2) presentare reclamo online accedendo al sito della Vodafone con le proprie credenziali;
- 3) inviare, via pec o a mezzo raccomandata AR una lettera di messa in mora (<http://www.aduc.it/generale/files/file/allegati/2015/Messa%20in%20mora%20Vodafone%20Exclusive.doc>);
- 4) inviare una segnalazione all'Antitrust (<http://www.agcm.it/consumatore/5616-come-segnalare.html>);
- 4) tenerci aggiornati (<http://www.aduc.it/info/scrivici>) su quanto accade.