

2 dicembre 2015 0:00

### **vodafone exclusive**

Mia madre, di quasi 80 anni, titolare di un vecchio motorola F3 (per intenderci quelli in bianco e nero) è stata destinataria di un'offerta non richiesta per navigare più velocemente in INTERNET.

In pratica l'attivazione è AUTOMATICA, senza la volontà del consumatore, dell'opzione Vodafone Exclusive che comporta un costo di 1,90 euro al mese. Essendo inoltre ad addebito anticipato sorge il problema di evitare il primo addebito.

Proprio questa comunicazione genera inoltre nell'utente la convinzione erronea che non si tratti quale invece è dell'attivazione di un servizio a pagamento non richiesto, ma di una vera e propria modifica contrattuale.

Ho contattato il 190 e mi è stato suggerito di mandare un reclamo scritto.

Ho dovuto quindi registrarmi sul sito di Vodafone per poterlo effettuare. La risposta è arrivata telefonicamente: in pratica, dovrei mandare una raccomandata/PEC con costi chiaramente superiori ai 3,80 che devono restituire alla mamma.

Poiché ho già predisposto la lettera che potrei inviarvi per mail, potete voi provvedere ad inviare la PEC a Vodafone?

Grazie in ogni caso

Susy, da Grosseto (GR)

#### **Risposta:**

noi possiamo inviare le Pec a nome di Aduc e non a nome suo, ma questo avrebbe un costo (quello del nostro servizio di Assistenza) che, pur se limitato, e' superiore a quello che lei dovrebbe affrontare per inviare una raccomandata A/R.

Valuti se, oltre al rimborso, ci siano gli estremi per esigere un qualche indennizzo di legge. Verifichi qui:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele\\_1378.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php)