

14 febbraio 2016 0:00

Vodafone Exclusive

Buongiorno,

io sono un utente Vodafone per il cellulare, con l'opzione "Vodafone Special" che mi dà già tutto ciò che mi serve per 10,08 € / mese, e non ho alcun bisogno di attivare nulla di più. Già in passato mi era capitato che in occasione di una ricarica in negozio mi venisse attivata un'offerta speciale "gratuita per un mese" senza essere in alcun modo avvertito del fatto che dopo si rinnovasse automaticamente a pagamento, ma l'avevo creduta una scorrettezza del singolo addetto.

Poi era capitato che un altro servizio del tutto inutile - non ricordo quale - era stato attivato in automatico a seguito di un aggiornamento (anch'esso automatico) del software, scoprendo che tale servizio poteva essere attivato o disattivato con una semplice spunta in uno dei tanti menu senza che fosse indicato in alcun modo che si trattasse di un servizio a pagamento. Credo fosse una segreteria telefonica o qualcosa del genere. E qui, data la facilità di attivazione, ho pensato a un errore mio.

Sabato scorso, invece - 6 febbraio - mi è arrivato un sms dal numero 421009 con scritto "Ricarica oggi per utilizzare le offerte attive sul tuo numero", e da quel momento mi è stato impossibile usare il cellulare nonostante solo pochi giorni prima - il 21 gennaio - avessi effettuato la mia solita ricarica mensile. Districandomi tra i vari menu e sottomenu dell'assistenza Vodafone, ho così scoperto che era stata *attivata a mia totale insaputa* l'opzione - perché è ridicolo definire "offerta" una cosa imposta - *"Vodafone Exclusive"*, che avendomi spillato altri 1,90 € aveva appunto mandato il mio credito sotto zero.

E qui mi sono indignato davvero.

Tramite il vostro sito, ho quindi scoperto che molti utenti sono stati informati di tale attivazione tramite un sms truffaldino che annunciava l'attivazione del servizio giocando sul silenzio-assenso a meno che non vi rinunciassero espressamente entro 30 giorni... ed è qui, che l'indignazione è diventata rabbia. Perché nel mio caso - ho appena controllato - *non ho ricevuto nessun sms di preavviso: l'opzione mi è stata attivata in automatico, e basta*.

Nessuna informazione o possibilità di recesso o di disattivazione preventiva. Il messaggio sopra citato è il primo che io abbia mai ricevuto, e siccome non ho l'abitudine di cancellare gli sms ricevuti (ne ho fino al 2014, quando ho attivato la sim) ho potuto verificare che non ho avuto alcun avviso precedente.

Oltre tutto, non sapendo di avere una tale opzione attivata, non ho potuto neppure usufruirne; perché se avessi saputo che comprendeva la possibilità di uno sconto al cinema ne avrei senz'altro approfittato. Invece, così, scopro di aver pagato per un servizio non richiesto e di cui non sapevo neppure di poter usufruire! L'ultima frontiera della truffa...

Vi segnalo il mio caso affinché possiate integrare le denunce che ho visto avete già sporto alle autorità competenti, e resto a vostra disposizione per vostre eventuali verifiche o quant'altro servisse. Per parte mia, non ho intenzione di pagare, a costo di rinunciare all'uso del cellulare (come pure si faceva una volta), ma non disattiverò l'opzione né cambierò operatore per non alterare lo stato attuale ed eventuali prove ad esso connesse, a meno che voi non mi consigliate di farlo. Poi, abbandonerò senz'altro Vodafone.

Resto a vostra disposizione.

Risposta:

qui le nostre indicazioni su come procedere:

http://www.aduc.it/comunicato/vodafone+exclusive+istruzioni+aduc+come+chiedere_23428.php