

29 gennaio 2016 16:52

Vodafone Exclusive. Antitrust verso la fine del procedimento: in caso di condanna, Vodafone dovrà restituire ai suoi clienti 171 milioni di euro

di [Emmanuela Bertucci](#)



Si e' conclusa l'istruttoria del procedimento avviato dall'Antitrust, su denuncia di Aduc (http://www.aduc.it/comunicato/bufala+vodafone+exclusive+denuncia+aduc+antitrust_23405.php), nei confronti di Vodafone per **l'attivazione automatica e non richiesta di Vodafone Exclusive**. Si tratta di un servizio a pagamento, al costo di euro 1,90 al mese, che consiste:

- nella possibilita' 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 puo' 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).

Per Vodafone si tratta di una modifica contrattuale (alla quale pero' si puo' "rinunciare"). Per Aduc, Vodafone ha messo in atto una pratica commerciale scorretta (http://www.aduc.it/comunicato/vodafone+exclusive+antitrust+apre+procedimento_23519.php), consistita nell'aver attivato **il servizio aggiuntivo in automatico, a tutti i clienti, obbligandoli ad attivarsi per rifiutarlo espressamente (opt-out) (1), facendo valere – in caso contrario – una sorta di silenzio assenso.**

Ancora oggi molti consumatori continuano a scriverci di essersi resi conto da poco di questa attivazione non richiesta, magari perche' non hanno prestato attenzione al messaggio inviato da Vodafone, oppure perche' non hanno acceso per mesi il telefono nel quale era inserita la sim Vodafone, oppure perche' utilizzano la sim Vodafone su apparecchi che non consentono la lettura degli sms. Appena si rendono conto dell'addebito chiamano Vodafone per disattivare il servizio, ma si vedono negare il rimborso delle somme sottratte (http://www.aduc.it/comunicato/vodafone+exclusive+istruzioni+aduc+come+chiedere_23428.php).

Il problema centrale della vicenda sta proprio li', nelle restituzioni. Il servizio ha infatti un costo di un euro e novanta al mese ed e' stato attivato su tutte le sim Vodafone, in totale un numero ricompreso fra i 18.000.000 e i 19.000.000 di clienti. Mettiamo che siano solo 18 milioni di utenti: moltiplicando per il costo del servizio, l'attivazione di Vodafone Exclusive frutterebbe alla societa' circa 34 milioni e 200 mila euro al mese.

Il servizio e' stato attivato a partire dal settembre 2015, quindi in 5 mesi grazie a Vodafone Exclusive la societa' avrebbe incassato circa 171 milioni di euro.

Un bottino niente male.

Ma quanti di questi 19 milioni di clienti volevano e vogliono pagare un euro e 90 al mese per Vodafone Exclusive? Quanti avrebbero disdetta il servizio se l'informazione fosse stata chiara?

A quanti, e per quali importi, Vodafone ha negato il rimborso?

In conclusione, quanti di quei 171 milioni di euro circa, sono oggi indebitamente nelle casse di Vodafone? E soprattutto cosa accadrà a queste somme in caso di condanna da parte dell'Antitrust?

Da quel che ci risulta Vodafone ha finora concesso pochi rimborsi (http://www.aduc.it/articolo/rimborsi+vodafone+exclusive+antitrust+pratica_23776.php), a "macchia di leopardo", apparentemente senza una logica precisa. Il nostro timore e' che siano stati rimborsati solo gli utenti che hanno

inviato una segnalazione all'Antitrust.

Secondo i legali di Vodafone il rimborso dell'intero importo (ad oggi 9,50 euro per ogni sim) sarebbe "ingiusto", poiché i clienti che non hanno disattivato il servizio (anche se incolpevolmente) **si sono indebitamente arricchiti a danno della società**. Di conseguenza, l'eventuale rimborso dovrà essere effettuato non per l'intero importo pagato ma decurtandolo in proporzione al godimento.

Ci vuole un bel coraggio a parlare di indebito arricchimento dei consumatori in una vicenda come questa.

Confidiamo che in caso di condanna Vodafone restituisca ai propri clienti quanto illegittimamente addebitato e confidiamo che l'Autorità prenda posizione sui rimborsi, ordinando a Vodafone di porre rimedio pubblicizzando **la possibilità per i clienti di chiedere la disattivazione del servizio** Vodafone Exclusive e il rimborso delle somme pagate sulle testate giornalistiche nazionali, sul sito internet della società e tramite l'invio di un SMS sulle singole utenze telefoniche interessata, con iniziative di **pari rilievo economico e di visibilità rispetto agli sforzi pubblicitari compiuti per pubblicizzare l'offerta**.

In attesa della pronuncia dell'Antitrust, continuiamo a suggerire agli utenti, che si son visti attivare un servizio che non vogliono pagare, di:

- 1) chiamare il numero 42593 e presentare reclamo telefonico all'operatore, chiedendo la disattivazione del servizio e 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://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php);
- 4) inviare una segnalazione all'Antitrust (<http://www.agcm.it>);
- 5) tenerci aggiornati (<http://sosonline.aduc.it/info/consulenza.php>) su quanto accade.

(1) La pratica commerciale dell'opt-out e' espressamente vietata dal Codice del Consumo, che all'art. 65 prevede che i servizi accessori al contratto possono essere attivati solo dopo l'espresso consenso del cliente (opt-in). In caso di mancato rispetto della norma, l'utente ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto eventualmente pagato.