

24 settembre 2015 12:55

Vodafone Exclusive. Le istruzioni di Aduc su come chiedere il rimborso

di [Emmanuela Bertucci](#)



Ci sono giunte diverse segnalazioni secondo le quali Vodafone non restituirebbe l'importo di euro 1,90 illecitamente addebitato per l'attivazione non richiesta del servizio Vodafone Exclusive.

Ci siamo già occupati della vicenda, presentando una denuncia all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (http://www.aduc.it/comunicato/bufala+vodafone+exclusive+denuncia+aduc+antitrust_23405.php). In breve, nei mesi scorsi Vodafone ha inviato a molti clienti un SMS che annunciava la modifica delle condizioni di contratto, consistente in una modifica del proprio piano tariffario che avrebbe incluso Vodafone Exclusive, al costo di euro 1,90 al mese. A ben vedere però non si tratta di una modifica contrattuale, ma dell'attivazione di un servizio non richiesto, opzionale e a pagamento.

Abbiamo allora presentato una denuncia all'Antitrust (<http://www.aduc.it/generale/files/file/allegati/2015/2015-09-17-Esposto%20Agcm%20Agcom%20Vodafone%20Exclusive.pdf>), perché a nostro avviso Vodafone sta mettendo in atto una **pratica commerciale ingannevole e aggressiva**, e abbiamo chiesto all'Autorità un provvedimento d'urgenza che ordini al gestore telefonico di interrompere la pratica e eliminarne gli effetti, restituendo ai propri clienti le somme sottratte.

Ancor più gravemente, pare infatti che Vodafone non restituisca gli importi scalati dalle sim ricaricabili o addebitati in fattura. Il ragionamento è semplice: **chi si attiva per richiedere una somma così modesta se deve inviare una raccomandata ad un costo due volte e mezzo superiore (euro 1,90 a fronte del costo di sola spedizione di una raccomandata di euro 4,80)?**

E così l'euro e novanta sottratto al singolo diventa un bel gruzzoletto nelle casse della società se moltiplicato per tutti i clienti che rinunciano a richiederlo.

Un simile comportamento potrebbe inoltre avere rilevanza penale, potendo configurare il reato di appropriazione indebita o di truffa. Ci auguriamo allora che Vodafone "corregga il tiro" e dia immediatamente indicazioni precise ai propri operatori telefonici per la restituzione in automatico degli importi scalati o effettivamente li restituisca su richiesta online.

Invitiamo tutti i nostri utenti a inviarci le loro segnalazioni e a chiedere formalmente la restituzione del malto, 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](#);
- 4) tenerci aggiornati su quanto accade (<http://www.aduc.it/info/scrivici>).