

Ritorno a fatturazione mensile. Movimento Consumatori diffida Vodafone su modalità di comunicazione ai clienti



Movimento Consumatori ha diffidato Vodafone per pratiche commerciali scorrette nella comunicazione ai clienti sul ritorno alla fatturazione mensile a seguito della legge 172 del 2017.

L'associazione, grazie a numerose segnalazioni dei consumatori, ha verificato che la società sta comunicando le modifiche contrattuali relative a questo ritorno alla fatturazione mensile con messaggi illegittimi sotto diversi profili.

In particolare, MC ritiene, da un lato, che l'operatore non espliciti in maniera chiara che le modifiche riguardano non solo la periodicità dei rinnovi contrattuali e della fatturazione, ma anche il corrispettivo; dall'altro che sia ingannevole l'informazione secondo cui la *"spesa complessiva annuale non cambia"*; questo perché il corrispettivo per i servizi telefonici non viene mai valutato su base annuale, bensì prendendo sempre a riferimento temporale, per la valutazione e il confronto del prezzo dei servizi, l'unità temporale di rinnovo che è e resta mensile.

Inoltre, nei messaggi in questione Vodafone non specifica al consumatore né che è possibile, né come esercitare il diritto

di recesso, disattendendo così l'all. 1 del Regolamento Agcom 519 del 2015 – emanato proprio per tutelare i clienti di utenze mobili – in base al quale l'operatore deve inviare alle utenze interessate un SMS informativo che inizi con la dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali" o similare, indicando, almeno, il contenuto delle modifiche e la loro entrata in vigore, con l'invito a verificarne i dettagli tramite canali divulgativi, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso.

Censurabile è inoltre il fatto che Vodafone non abbia pubblicato alcuna "apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page", come invece imposto dal Regolamento.

"Questi comportamenti sono pratiche commerciali scorrette – spiega Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – e non rispettano il diritto dei consumatori alla trasparenza, correttezza e equità nei rapporti contrattuali. Diffidiamo, quindi, Vodafone a cessare entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della diffida l'illegittima procedura di modifica delle condizioni contrattuali, a correggerle e a comunicarle sulla home page del suo sito Internet. Chiediamo inoltre che venga restituito ai clienti ogni maggiore importo corrisposto in conseguenza delle condizioni contrattuali illegittimamente modificate".

L'associazione si riserva di segnalare questi comportamenti all'Antitrust e all'Agcom e di promuovere ogni azione, anche cautelare, a tutela dei consumatori danneggiati dai comportamenti imputabili alla società, anche prima del decorso del termine di 15 giorni per l'adempimento alle diffide.

Per informazioni: sostelefonia@movimentoconsumatori.it