



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

HO SCELTO UN CONTRATTO MA L'HANNO SUBITO CAMBIATO

UNA LETTRICE SOTTOSCRIVE TELEFONICAMENTE UNA TARIFFA VANTAGGIOSA CON VODAFONE. MA, POCO DOPO L'ATTIVAZIONE, SCOPRE CHE COSTERÀ DI PIÙ

CARI AMICI DI OGGI,

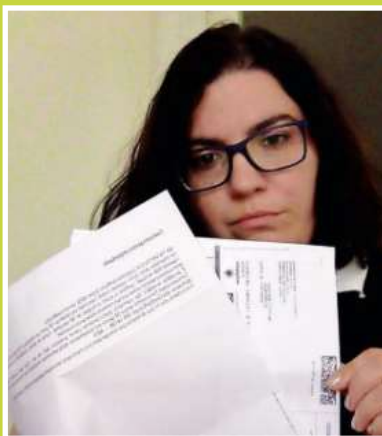
scegliete un contratto e dopo qualche mese ricevete l'avviso di un aumento. È successo a una nostra lettrice con Vodafone. Sarà un'operazione lecita?

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Veruska dalla provincia di Rimini. In gennaio ho sottoscritto telefonicamente con Vodafone un contratto per telefonate e ADSL, scelto per tariffe che reputavo vantaggiose. La linea è stata attivata, ma del contratto cartaceo, che avrei dovuto ricevere entro 15 giorni, ancora nessuna notizia. In compenso, con la bolletta di aprile ho avuto questa comunicazione: «Il piano tariffario Super ADSL verrà modificato». In sostanza le chiamate passeranno da zero (come da prima proposta) a 19 centesimi al minuto. Informano, inoltre, che sarà possibile recedere dal contratto gratuitamente entro 30 giorni. Ma chiamando il servizio clienti ho scoperto che invece in questo caso dovrei pagare una penale di 50 euro!

INDAGINE

Immagino Veruska cantare: «Se



È DELUSA

Sopra, la signora Veruska: tra le mani ha l'ultima bolletta e la comunicazione da parte di Vodafone che le tariffe aumenteranno nei prossimi mesi.

telefonando io potessi dirti addio, ti chiamerei!!!». Canzonette a parte, come è possibile che gli estremi e i costi di un contratto vengano cambiati dopo la sottoscrizione? È possibile attivare il contratto senza spedire la versione cartacea? Il recesso doveva essere gratuito, invece chiedono una

somma in più. Vodafone sembra guadagnarci in entrambi i casi: se il cliente rimane paga di più, se recede l'operatore si intasca la penale. Come sempre abbiamo verificato e abbiamo chiamato il servizio clienti. Preparatevi alla risposta choc dell'operatore: «Ha ragione, ha ragione... per la migrazione dovrà pagare 35 euro, che le devo dire... Sono decisioni che arrivano dall'alto... Anche a me sembra un inganno!». Avete letto bene, è esattamente ciò che ha detto l'operatore, noi lo abbiamo registrato. Avevamo quindi tutti gli ingredienti di questa torta mooolto salata per chiedere spiegazioni ufficiali.

EPILOGO

«La modifica delle condizioni economiche del contratto rientra nelle possibilità degli operatori telefonici (Art. 70.4 Codice delle Comunicazioni Elettroniche). I vincoli imposti dalla legge sono comunicarlo ai clienti con anticipo di almeno 30 giorni e poter recedere gratuitamente dal contratto, quindi deve esserci stata una incomprensione tra il cliente e il nostro call center».

Pubblicità a caratteri cubitali con vantaggi importanti e poi, una volta finita la campagna, si possono cambiare le carte i tavola? Certo, gratuitamente, ma è una bella scocciatura! Comunque è chiaro, il call center ha sbagliato. Se vi trovate in una situazione simile, l'operazione dovrà essere gratuita (nell'arco di 30 giorni). Altrimenti ditelo!

IL CONSIGLIO

Lettura contatori: occhio agli zanza

Quando si presenterà lo zanza di turno con il pretesto di leggere i dati del contatore gas o acqua, chiedetegli il numero di matricola: se non vi saprà rispondere o se lo sbaglierà, lo coglierete in castagna! Solo un vero letturista può avere questo dato. La matricola è quella serie di numeri che troverete sul contatore. Un consiglio: trascrivetelo e tenetelo a portata di mano per casi simili.