



di Valerio Staffelli  
informatore pubblico

# QUANDO LA PROMOZIONE È UN TRUCCO DA BOCCIARE

CON UN SMS, VODAFONE AVVISA DI UN AUMENTO TARIFFARIO, DANDO 30 GIORNI DI TEMPO PER RECEDERE. MA CHI NON L'HA LETTO, O L'HA CANCELLATO, COSA DEVE FARE?

## CARI AMICI DI OGGI,

Vodafone ha mandato un sms ai propri clienti nel quale comunica un aumento. Chi non l'ha letto rischia di pagare, senza saperlo, un servizio che potrebbe non essergli utile.

## SEGNALAZIONE

*Molti utenti Vodafone mi hanno raccontato questo problema, tra cui Tiziana da Roma, Nicola dalla provincia Trieste e Franca da Chieti che quest'estate hanno ricevuto un sms dal loro gestore con cui si indicava che, entrando in Vodafone Exclusive, si sarebbe modificato il loro piano tariffario a 1,90 euro al mese. Sorpresa: questa attivazione è stata automatica e per recedere ci sarebbero stati 30 giorni di tempo.*

## INDAGINE

Partendo dal presupposto che un'offerta commerciale dovrebbe essere proposta e attivata se accettata, il problema del quale vi parliamo ha riguardato centinaia di migliaia di clienti Vodafone. Quanti potrebbero aver ricevuto il messaggio senza prestare la dovuta attenzione?



## OCCHIO ALLE COMUNICAZIONI

Sopra, una ragazza legge un sms sul telefonino. Nel caso trattato, Staffelli indaga sugli aggiornamenti dei piani tariffari comunicati per sms, che magari non sono stati letti da tutti i clienti.

Quante persone anziane spesso non li leggono neanche? Tutti clienti che a quest'ora stanno pagando quei quasi due euro in più al mese senza saperlo, pensate moltiplicando la cifra di che importi parliamo! Abbiamo provato: nei panni di un cliente Vodafone

abbiamo chiamato il servizio clienti al 42593 per recedere dal servizio. Ma a questa utenza non hanno accettato il nostro reclamo perché c'era solo un disco registrato. Per farlo abbiamo dovuto chiamare il 190. La risposta dell'operatore: «È un aggiornamento del piano tariffario, quindi l'attivazione avveniva in maniera automatica. Se conosce altri numeri Vodafone avvisi lei che devono chiamare per disdire». Ma vi rendete conto? Abbiamo contattato ufficialmente l'azienda.

## EPILOGO

«Abbiamo modificato i piani tariffari a fronte di maggiori servizi (rete 4G, tethering, servizio clienti con accesso diretto all'operatore, cinema) e lo abbiamo comunicato con annunci sui quotidiani, in homepage del sito e via sms o in bolletta a tutti i clienti. I clienti possono recedere o tornare alle precedenti condizioni in qualsiasi momento».

A avete capito? Avevano detto 30 giorni dall'sms, ma adesso per la sommossa dei clienti si può disdire in qualsiasi momento?! Meno male! Vodafone è sempre stata un'azienda molto corretta, mi sorprende che non abbiano inviato un messaggio che invitava alla scelta, in cui accettare la proposta con un «sì» o con un «no». E, in caso di mancata risposta, non attivare il servizio. Questa operazione è risultata un trabocchetto... Speriamo che chi ci legge sappia che può ancora recedere telefonicamente al 42593.

## LA TRUFFA

### Così accendono i contratti in malafede

«Sono dell'ufficio statale, chiamo per un aggiornamento dei dati luce e gas». Il sedicente operatore vi chiederà il codice cliente sulla bolletta e vi dirà di rispondere altrimenti riceverete una multa di 400 euro. Leggerà velocemente il vostro codice fiscale, magari azzeccando le prime lettere e voi nella fretta direte che è corretto. Occhio, è lo schema che le compagnie zanza usano per attivare nuovi contratti.