

Trasmessa a mezzo PEC

Alla c.a.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
agcom@cert.agcom.it

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
protocollo.agcm@pec.agcm.it

Milano, 20 dicembre 2019

Oggetto: Vodafone Internet Unlimited – segnalazione

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede alle Autorità in epigrafe di valutare la scorrettezza della condotta di Vodafone descritta di seguito.

Internet Unlimited è una delle offerte attualmente sottoscrivibili con Vodafone per Internet e linea fissa.

Alla pagina dedicata, l'offerta viene presentata al costo di 27,90 euro TUTTO INCLUSO, compresi attivazione, servizio Vodafone Ready (modem Vodafone Station + assistenza) e Vodafone TV.



The screenshot shows a Vodafone website interface with a red background. At the top, there are navigation links: 'Fibra', 'Fibra + Mobile', 'Fibra + TV', 'Solo telefono Fisso', and 'Confronta offerte'. Below these, a yellow banner reads 'ESCLUSIVA ONLINE'. The main headline is 'Offerte Fibra e ADSL con chiamate incluse'. On the right, a white box highlights the 'Internet Unlimited' offer for '27,90€ AL MESE' with a yellow tag that says 'TUTTO INCLUSO'. Below this, there is a green button that says 'TI CHIAMIAMO GRATIS' with a phone icon, and a red button that says 'ATTIVA ONLINE'. At the bottom left of the white box, there is a link: 'PER MAGGIORI INFORMAZIONI SU POSSIBILI LIMITAZIONI TECNICHE O GEOGRAFICHE, CLICCA QUI >'. The background of the website is decorated with small white bird icons.

Dettagli dell'offerta

INTERNET ALLA MASSIMA VELOCITÀ SENZA LIMITI

Naviga fino ad 1 Gigabit sulla Giga Network Fibra.

1 Gigabit
VELOCITÀ MASSIMA

VODAFONE READY

Tutti i servizi di Vodafone Ready, compresa la Vodafone Station, sono inclusi nell'offerta in esclusiva online.

[+ INFO](#)

Incluso

TELEFONO FISSO

Chiamate verso fissi e mobili, nazionali in regalo. Solo online risparmi 5€

PROMO
ONLINE

Incluso
MINUTI ILLIMITATI


VODAFONE TV INTRATTENIMENTO

Inclusi nell'offerta tanti film, Serie TV e programmi per tutti.

[SCOPRI DI PIÙ](#)



Incluso
SOLO SU FIBRA FTTH 

*Ai clienti coperti da Fibra FTTH  che acquistano Internet a Casa e Vodafone Tv viene applicato uno sconto di 10,00€ al mese.

SIM DATI

30 Giga al mese per navigare anche fuori casa con tablet e chiavette.

30 Giga
ANCHE DA HOTSPOT

COSTO DI ATTIVAZIONE

Contributo di attivazione una tantum di 24€ scontato 100% online.

[+ INFO](#)

Incluso





Il costo di attivazione di 24 euro viene scontato del 100% e dovrebbe, di conseguenza, essere azzerato. Leggendo il pop-up Invece informativo emerge che il costo non è azzerato ma rateizzato. Infatti, in caso di recesso anticipato, verrà chiesto in pagamento il residuo.

Anche i servizi Vodafone Ready e Vodafone Tv sono presentati come inclusi nell'offerta, ma in realtà Vodafone Ready ha un costo di 288 euro, pagabili in un'unica soluzione, a rate oppure in altre soluzioni e in caso di recesso anticipato sarà addebitato il residuo. Sulla Vodafone TV le informazioni sono ancora più vaghe.

Abbiamo riscontrato nella presentazione dell'offerta che le informative peccano in difetto di chiarezza e trasparenza, l'attenzione dell'utente è focalizzata sul prezzo TUTTO INCLUSO, mentre il dettaglio dei costi e le conseguenze del recesso anticipato passano in secondo piano.

Anche dopo la sottoscrizione, il cliente riceve un riepilogo che conferma le cifre pubblicizzate: 27,90 euro con attivazione linea, attivazione TV, canone Vodafone TV e Vodafone ready tutto incluso.

La tua offerta

		Costo Ricorrente
	Internet Unlimited Offerte fibra fino a 1 Gigabit nelle città con FTTH.	27,90 € Mensile
	Chiamate verso fissi nazionali	0 cent al minuto e 19 cent di scatto alla risposta
	Chiamate verso mobili nazionali	19 cent al minuto e 19 cent di scatto alla risposta
	Internet Fuori casa 4G	30 Giga al mese
ATTIVAZIONE		
	Costo di Attivazione Incluso	Incluso
	Costo di Attivazione Vodafone TV Sconto 100% solo se acquisti senza l'aiuto di un operatore, altrimenti 2€ x 48 mesi	0,00 € Mensile
SERVIZI AGGIUNTIVI		
	Vodafone TV Intrattenimento	0,00 € Mensile
Vodafone Station Revolution		Inclusa
Vodafone Ready		Incluso

Solo in questa occasione, si scoprono dettagli importanti sulla Vodafone TV.

Innanzitutto, il servizio non è incluso, ma semplicemente in prova gratuita per 90 giorni.

Se alla prova non segue disdetta, si rimane vincolati per altri 21 mesi al costo di 11,90 euro mensili.

Se dopo la disdetta il TV box non viene restituito entro 30 giorni, sono previsti altri 90 euro di spesa.

Se si recede anticipatamente (dopo il periodo di prova ma prima della scadenza contrattuale) verranno addebitate le rate residue del costo di attivazione di Vodafone TV (in totale sono 48 rate da 2 euro l'una). Per avere il quadro della situazione bisogna comporre un puzzle con informazioni sparse e non sempre concordanti.

Ma non basta. Il servizio Vodafone TV è attivato in automatico dal gestore. Il cliente riceverà via mail un codice per connettere i dispositivi alla Tv, ma il servizio sarà già attivo e il termine per la disdetta decorre dalla mail.

Abbiamo ricevuto alcune segnalazioni relativamente ai costi in bolletta. Invece di 55,80 euro, il totale della prima fattura bimestrale è di 61,97 euro: ben l'11% in più. Figurano, tra le altre voci, l'attivazione e il canone mensile della Vodafone TV che invece dovrebbero essere azzerati.

Dopo aver chiesto il rimborso, è stato richiesto il riepilogo dell'offerta che però non corrisponde a quanto ricevuto alla sottoscrizione.

Internet Unlimited Digital Edition	20.90 euro ogni mese ¹
Costo di attivazione offerta	1 euro per 24 mesi
Opzione Velocità ²	-
Vodafone Ready con Station inclusa	6 euro per 48 mesi
Vodafone TV Intrattenimento	11,90 euro
Contributo di attivazione Vodafone TV	2 euro per 48 rinnovi
Vodafone TV Intrattenimento	Gratis in promozione con i piani Fibra e TV, anziché 11,90 euro al mese

Se la spesa mensile del cliente è sempre di 27,90 euro, le conseguenze si fanno pesanti in caso di recesso anticipato. C'è di più: nei dettagli dell'offerta il contributo per l'attivazione della linea lievita da 24 e 48 euro.

Ricapitolando, il cliente che recede prima che sia scaduto il vincolo contrattuale di 2 anni, si vedrà addebitare:

- 28 euro per la disattivazione della linea;
- il residuo dei 48 euro del costo di attivazione;
- il residuo dei 288 euro per il servizio Vodafone ready;
- il residuo dei 96 euro per l'attivazione della Vodafone TV, se sono trascorsi i 90 giorni di prova gratuita.
-

Non solo: in caso di recesso anticipato, le rate residue del servizio Vodafone Ready saranno addebitate in un'unica soluzione, a meno che il consumatore decida di proseguire con la rateizzazione, mentre al contrario la rateizzazione dovrebbe proseguire fino a che il consumatore non manifesti volontà di pagare in unica soluzione.

Oltre a una totale mancanza di trasparenza e buona fede contrattuale, si ravvisa a carico del gestore la violazione della delibera n. 487/18/CONS e allegato A, laddove:

- Il costo per il recesso anticipato viene quantificato in 28 euro: il gestore dovrebbe applicare il minor valore tra i costi effettivi di disattivazione della linea e il valore del contratto quale prezzo implicito risultante dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente dall'utente. Nel caso specifico, la base di calcolo deve essere il canone mensile fisso di 20,90 euro, al netto del contributo di attivazione e dei servizi accessori che verrebbero fatti comunque pagare per l'intero in caso di recesso anticipato.
- In caso di recesso anticipato, all'utente verranno addebitati, oltre ai 28 euro per la disattivazione, anche le rate residue del costo di attivazione, mentre nulla dovrebbe essere dovuto a titolo di residuo perché il contributo per l'attivazione è scontato del 100% quindi pari a 0.
- In fase di pubblicità il costo di attivazione viene quantificato in 24 euro pagabili in 24 rate mensili, dopo la sottoscrizione i costi lievitano a 48 euro: «*Unlimited costa 27,90 euro al mese, che includono un costo di attivazione di 1 euro al mese per 48 mesi, 1 euro al mese per 24 mesi più 24 euro in un'unica soluzione o 1 euro al mese per 12 mesi più 36 euro in un'unica soluzione. L'importo totale è in ogni caso di 48 euro e può essere pagato anche in un'unica soluzione. Una volta pagato per intero, Internet Unlimited costa 26,90 euro al mese.*».
- In caso di recesso anticipato, le rate residue del servizio Vodafone Ready vengono addebitate in un'unica soluzione, a meno che il consumatore decida di proseguire con la rateizzazione,

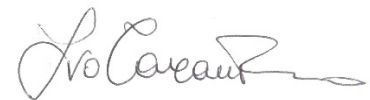
mentre al contrario la rateizzazione dovrebbe proseguire fino a che il consumatore non manifesti volontà di pagare in unica soluzione.

- Le informazioni precontrattuali relative a Vodafone Tv sono ingannevoli perché non rispecchiano le condizioni di utilizzo del servizio e possono confondere il consumatore, mentre la procedura di attivazione da parte del gestore rende incerta la decorrenza del periodo di disdetta.

In caso di recesso anticipato, le rate residue del servizio vengono addebitate in un'unica soluzione senza lasciare al cliente alcuna scelta: *«In caso di recesso verranno addebitate in un'unica soluzione le eventuali rate residue del costo di attivazione»*.

Per quanto sopra esposto, chiediamo a Codeste Spettabili Autorità, per quanto di rispettiva competenza, di vietare la diffusione e la continuazione della pratica sopra descritta per garantire il rispetto dei diritti degli utenti.

Con i migliori saluti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ivo Tarantino', with a long horizontal flourish extending to the right.

Ivo Tarantino
Responsabile Relazioni Esterne