

Trento, 08 agosto 2014

Comunicato stampa

SERVIZI “CHIAMAMI” E “RECALL” DIVENTANO A PAGAMENTO: ANTITRUST APRE ISTRUTTORIA NEI CONFRONTI DI VODAFONE GRAZIE ALLA SEGNALAZIONE DEL CRTCU

A tutti gli utenti dei servizi di telefonica mobile Vodafone il mese scorso è arrivato un sms che li avvisava del fatto che i servizi “chiamami” e “recall” non sarebbero più stati gratuiti.

Questo messaggio per altro non era molto chiaro: da una parte, infatti, diceva che tali servizi costeranno 6 centesimi, “solo quando li usi”; dall’altra, non veniva indicata la modalità per disattivarli. In realtà questi non sono servizi che vengono direttamente utilizzati dagli utenti, poiché si concretizzano nel ricevimento di sms di avviso. Pertanto un consumatore non può scegliere se usarli o meno.

Dopo aver ricevuto alcune segnalazioni di consumatori trentini il CRTCU ha inviato una segnalazione alla Autorità garante per la concorrenza ed il mercato chiedendo di verificare i possibili aspetti scorretti del comportamento di Vodafone.

Un altro aspetto che è stato segnalato dal CRTCU riguarda l’attivazione di questi servizi che in realtà vengono attivati in maniera automatica dal gestore senza un esplicito consenso dell’utente, il quale ben potrebbe trovarsi a pagare per dei servizi mai richiesti o addirittura senza sapere per cosa.

L’Antitrust ha deciso di aprire pertanto un’istruttoria finalizzata a verificare l’eventuale violazione da parte di Vodafone per mezzo di questa pratica delle norme che tutelano i consumatori.

Ci sono state anche alcune segnalazioni di consumatori che hanno avuto difficoltà a disattivare questi servizi.

Ricordiamo che i consulenti del CRTCU sono a disposizione nell’ufficio di Piazza R. Sanzio per chi avesse bisogno di aiuto telefonando allo 0461984751.