16 gennaio 2007 0:00

Bollette gonfiate: richiesta dei dati dell'intestatario del numero speciale

di Domenico Murrone

Questo modulo e' utile a chi ha ricevuto un addebito in bolletta (numeri speciali 899, satellitari, ecc.), perche', senza volonta' dell'utente, sul proprio computer si e' installato un dialer. E anche utile nel caso che dalla lettura dei propri consumi si desumino addebiti dovuti a servizi di cui non sono noti i riferimenti del fornitore e che si pensava a condizioni economiche differenti:
- sms informativi, loghi e suonerie per cellulari;
- altri addebiti per telefonate a numeri speciali effettuate dall'utente.
Per intenderci, questo modulo puo' essere inviato quando sia accaduto qualcosa sulle proprie apparecchiature o quando l'utente abbia compiuto delle azioni (come attivare un servizio o effettuare una telefonata) senza che si conoscano i riferimenti puntuali del fornitore, per esempio, di loghi e suonerie.

Nel caso siano noti i dati del fornitore, le contestazioni e le relative richieste vanno indirizzate direttamente a questo soggetto, tramite una raccomandata ar di messa in mora: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)
inviata solo per conoscenza al gestore che ha addebitato il costo di tale servizio.

Vista l'incertezza giuridica sulla materia, si legga attentamente questo documento (clicca qui (http://sosonline.aduc.it/modulo/come+tutelarsi+dagli+899+892+894+895+satellitari_12713.php)), in particolare si faccia attenzione al paragrafo **Cosa c'e' dietro gli addebiti in bolletta.**

Cosa fare.
Nelle fatture o nel dettaglio consumi (in caso di schede prepagate) compare la dizione
Numero speciale di .... /Servizio fornito da ..
l'operatore indicato a volte e' lo stesso gestore a cui si e' abbonati, a volte e' diverso.
La raccomandata a/r e' meglio inviarla a tutti soggetti di cui si conoscono i riferimenti.

Spett. ..... *Telecom Italia/Wind/Tele2/Tim/3 Italia/Fastweb, ecc.: gestore che ha inviato la fattura*
e *(eventualmente)*
Spett. .... *Global star/Teleunit, ecc.: operatore intestatario del numero speciale (quando diverso da quello a cui si e' abbonati)*

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Centro Direzionale, Isola B5 - Torre Francesco - 80143 Napoli
Fax 081/7507616 - Tel. 081/7507111

Ministero delle Comunicazioni Viale America 201 - 00144 ROMA

e p.c.
Aduc -Associazione Diritti Utenti e Consumatori, Via Cavour 68, 50129 Firenze (per posta ordinaria o mail) (*)

Oggetto: richiesta nominativo e altri dettagli su societa' fornitrice di servizi

Gentile responsabile,
il sottoscritto e' stato vittima di una truffa gia' denunciata alla pubblica autorita'.
Sul mio computer si e' installato un dialer, senza che il sottoscritto abbia manifestato in alcun modo la volonta' ad accedere ad alcun servizio. Vi informo, inoltre, che tutto cio' e' accaduto navigando su siti affidabili e che le mie apparecchiature sono protette da appositi programmi antivirus e antidialers.

[*Se la contestazione non riguarda i dialer, spiegare l'accaduto, cancellando il precedente paragrafo*.]

Visto cio' e visto che la societa' e', direttamente o indirettamente, vostra cliente,

vi intimo

- di fornirmi il nominativo e l'indirizzo della sede legale dell'azienda in questione.

- di provvedere al distacco -in via definitiva- delle direttrici numeriche 70X-899-satellitari-prefissi internazionali-0878-892 direttamente dalla Centrale ed attinenti la propria utenza n. ..-..., senza alcun addebito a proprio carico.

- [*a partire dal 14 dicembre:* come dispone l'articolo 3 della delibera Agcom numero 418/07/CONS, unitamente alla fattura, inviatemi due bollettini separati: uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari.]

[*Nel caso si decida di **decurtare la bolletta**, pagando solo la parte di consumi e addebiti riconosciuti, occorre aggiungere:*

Vi avverto che ho pagato solo gli importi della fattura riconosciuti e, come impone l'Agcom, vi diffido, dall'interrompere i servizi attivi sulla mia utenza (solo voce, voce+adsl, ecc.).

Fare attenzione: valutare bene se decurtare la bolletta, perche' al di la' delle previsioni, in questo caso, il rischio sospensione del servizio e' concreto.

Le intimazioni di cui sopra devono essere onorate entro e non oltre 15 gg dal ricevimento della presente raccomandata, con l'avviso che in difetto si adiranno le vie legali, onde ottenere quanto richiesto nonche' la rifusione del danno subito.

Distinti saluti,

data e firma del titolare a cui e' intestata l'utenza

(*) Ribadiamo che non importa che inviate all'Aduc la copia conoscenza per raccomandata, e' sufficiente spedire la lettera per posta ordinaria. Molto gradito, invece, sarebbe un contributo inserito in busta.