

15 novembre 2012 0:00

CartaSi e transazione non riconosciuta con 3D secure

Salve, in data 10/10/2012 alle ore 16:11 ricevo un sms dal servizio SMS alert della mia carta che mi avvisava di una "richiesta di autorizzazione per €1017,50" con indicazione di destinazione "NETELLER - Cambridge". Qualche secondo dopo ho immediatamente chiamato il servizio clienti disconoscendo la richiesta di autorizzazione e bloccando la carta. Durante la stessa telefonata sono venuto a conoscenza di un'altra transazione minore avvenuta poco prima che riguardava un importo di 10 pound inglesi che non mi era stato notificato a causa della soglia di 50€ imposta dal servizio sms alert. Aggiungo che pochi secondi dopo l'arrivo dell'sms di notifica me ne arrivò un altro che recitava "Attenzione! Disponibilità residua CartaSi = -50,05 euro". La richiesta di rimborso a seguito di regolare denuncia e compilazioni di modulistiche varie prontamente consegnati via fax il giorno successivo sta terminando con un nulla di fatto in quanto CartaSi dichiara che le transazioni sono avvenute con l'inserimento della password di controllo 3D Secure e di conseguenza per loro sono regolari. Io mi chiedo quanto segue: 1) Se io ho ricevuto una comunicazione di RICHIESTA di autorizzazione e dopo pochi secondi ho telefonato per negarla è normale che questa richiesta sia poi comunque andata avanti da CartaSi senza bloccarla? 2) CartaSi ha comunque autorizzato un'operazione che mi ha portato oltre la soglia di spesa mensile massima consentita dal tipo di contratto che io ho con loro e cioè 1300 €/mese. Non avrebbero dovuto negare la transazione essendo questa di importo superiore a quello consentito? 3) Non ho un conto Neteller ma non so come fare a capire dove sono andati a finire i soldi che mi sono stati rubati. Come posso muovermi per tutelarmi nel caso CartaSi continui a rifiutare il rimborso?

Grazie per l'aiuto ed i consigli. Saluti.
Massimiliano, da Cervia (RA)

Risposta:

le considerazioni da lei formulate ci fanno ritenere che il comportamento di CartaSi sia contestabile. Non lasci perdere. In caso di ulteriori esigenze, contatti il nostro Servizio di assistenza.