

9 dicembre 2015 0:00

numeri speciali BT ITALIA NON RICHIESTI

SALVE.

Vorrei per cortesia un consiglio: nell'ultima bolletta telefonica di Telecom Italia mi è stato addebitato l'importo di 14.67+iva (19.92) euro per num. speciali BT Italia.

La voce riassuntiva riporta la dicitura "totale servizi speciali". L'importo si è sommato a quanto di solito pago bimestralmente.

Non so di che cosa si tratta.

Non ho mai richiesto nè autorizzato tali servizi speciali. Penso che mi sia stato attivato proditoriamente qualche abbonamento non richiesto. Come faccio a chiederne il rimborso e a disattivarlo?

Vorrei anche sapere che cosa dovrei fare in futuro per evitare questi problemi.

Ringraziando anticipatamente, porgo cordiali saluti.

Tere, da Bra (CN)

Risposta:

Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php

Il metodo (che è l'unico...) può sembrare molto oneroso e "noioso", ma alla fin fine, visto l'abituale comportamento dei diversi gestori nei rapporti con la loro clientela quando hanno da carpire soldi illeciti, può convenire.

Nella diffida, oltre al rimborso chiedi anche la totale disattivazione a numerazioni e servizi del genere e, siccome è altamente probabile che non risponderanno e lei si dovrà poi rivolgere al Corecom, scatteranno anche (in quella sede) le sue richieste più che legittime per gli indennizzi di legge, cosa che in qualche modo la compenserà del suo attivarsi per importi limitati come quelli del suo caso. Loro sanno che gli utenti o non sono informati sulle procedure o non hanno voglia di farlo per pochi "spiccioli", e ci marciano. Con gli indennizzi (a cui non possono opporsi quando si va davanti ad un'autorità come il Corecom, perché previsti dalle leggi), della cui esistenza sono edotti ma fidano sempre sulla loro convinzione dell'ignoranza degli utenti... con gli indennizzi si compensa anche l'impegno che ha dovuto profondere.

Qui le norme in generale e per gli indennizzi:

http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php