

30 agosto 2016 0:00

Abbonamenti SMS non richiesti

Buongiorno.

Volevo chiedere un parere su come agire in merito a un increscioso fatto che è capitato a mia moglie. Lei, cliente dell'operatore Tre, si è ritrovata in addebito sul conto telefonico decine di abbonamenti a servizi sms a pagamento di società esterne, di cui non ha mai richiesto l'attivazione. Sono servizi famosi (informandomi su internet) per essere subdoli e truffaldini ed esistono centinaia di casi di rimborsi per questo tipo di addebiti. Il fatto è che la cifra in questione, essendo addebitata su rid bancario è arrivata a gonfiarsi fino alla considerevole cifra di 300 euro, della quale ci siamo accorti solo ieri perchè la Tre ci ha bloccato il traffico in uscita per problemi amministrativi, intuendo che qualcosa non andava.

Ora, la questione è che l'addebito mi arriverà su rid bancario verso la fine di settembre, secondo voi non è il caso di bloccarlo ed evitare poi di dover chiedere il rimborso in un secondo tempo? Perdere la portabilità del numero non è un problema, ma non vorrei andare incontro a guai peggiori bloccando il rid (anche perchè il canone che spetta a tre lo vorrei pagare regolarmente, come è giusto che sia). Preciso che non mi risulta di aver vincoli sull'abbonamento, che era legato all'acquisto di uno smartphone per un paio di anni, già abbondantemente passati. Ho provato a presentare regolare reclamo dal loro sito e loro mi hanno risposto così:

(vedi file di testo allegato)

Questi doppi click sinceramente sono assurdi, mia moglie è assolutamente certa di non aver mai fatto una cosa del genere. Abbiamo anche due bambini piccoli ma non hanno accesso al cellulare se non sotto stretta sorveglianza. I messaggi di benvenuto ci sono ma sono ovviamente molto criptici e sembrano normale spam che mia moglie ha bellamente ignorato. Io sarei stato certamente più accorto...

Voi cosa mi consigliate? Mi conviene bloccare il rid e poi iniziare una conciliazione, magari con il vostro aiuto?

P.S: Da ieri il numero di telefono di mia moglie non può effettuare telefonate per "Motivi amministrativi".

L'assistenza di tre ci ha comunicato che per via dell'alto traffico il numero non può effettuare chiamate fino quando non manderanno in pagamento la fattura incriminata. Poi ritornerà utilizzabile dal primo settembre. Oltre la beffa, il danno!

Gianluca, da Stella (SV)

Risposta:

purtroppo accade spesso, specialmente con H3G. Si tratta di servizi non richiesti, che si attivano ingannevolmente, e di cui risponde anche il gestore (già multato per questo). Potrà non pagare la parte relativa ai servizi contestati, revocando il Rid e pagando il resto della fattura (la parte dovuta) con bollettino postale. Al contempo, questo cio' che dovrebbe fare, nell'ordine:

1. inviare un'intimazione al gestore con raccomandata a/r chiedendo eventualmente anche gli indennizzi, lo storno degli importi non dovuti, e la riattivazione immediata del servizio (oltre alla disattivazione permanente di questo tipo di servizi premium):

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

2. se alla lettera riceve risposta negativa oppure non riceve risposta alcuna, fare un tentativo di conciliazione presso il Corecom della sua Regione, cui potrà anche chiedere un provvedimento urgente di ripristino dell'utenza (procedimento urgente GU5):

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

3. se neanche la conciliazione va a buon fine, fare causa presso il suo giudice di pace oppure presentare istanza di definizione della controversia al proprio Corecom regionale, se abilitato, oppure direttamente all'Agcom utilizzando il formulario GU14.