

14 settembre 2013 0:00

### addebiti sulla ricaricabile 3

salve ultimamente sto avendo parecchi problemi con la mia compagnia telefonica tre:

1) ogni settimana riescono a mettermi nella mia ricaricabile degli addebiti extra a servizi di loghi e suonerie che erroneamente sfiorando il banner si va ad attivare....

Tuttavia vorrei sapere se ciò sia completamente legale (ovvero che con un click accidentale venga attivato un abbonamento con addebito senza inserire un dato o accettare nessun trattamento dei dati o informative sul servizio).

2) altro problema della mia compagnia telefonica è sul rinnovo della mia promozione che comprende un traffico dati internet, sms e voce. talvolta accade che non avviene il rinnovo automatico, per credito insufficiente, tale condizione mi viene comunicata solo dopo 4/6 ore dalla scadenza del periodo di validità della promozione (che nel mio caso è settimanale) ritrovandomi addebitato tutto il traffico effettuato in quelle 4/6 ore convinto che la promozione fosse attiva, tutta via il servizio clienti non fornisce alcuna informazione specifica sullo stato della promozione.

Detto questo vorrei sapere se questi comportamenti sono permessi o ci sono dei regolamenti che non sono stati rispettati....

Vi ringrazio per la cortese attenzione.

Cordiali saluti.

Fabio, da Oristano (OR)

#### **Risposta:**

1 - non ci sembra legale. Faccia una segnalazione al Garante della concorrenza e del mercato:

<http://www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html#wrapper>

2 - il metodo potrebbe essere contestato se non c'e' nessuna informazione sul fatto che la riattivazione del servizio avviene solo in presenza di un credito. Nel caso, si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di diffida:

[http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)