

Trento, 12 novembre 2015

Comunicato stampa

SERVIZI A SOVRAPPREZZO PER INTERNET MOBILE: CHIEDETE IL RIMBORSO DEI CONTENUTI ATTIVATI INVOLONTARIAMENTE!

Da gennaio ad oggi sono stati 1484 i consumatori che si sono rivolti all'ufficio del Centro di ricerca e tutela dei consumatori e degli utenti di Trento per problemi legati alla telefonia e, di questi, molti hanno lamentato addebiti per servizi mai richiesti.

Nello specifico si tratta di servizi premium o contenuti digitali attivati in maniera spesso del tutto inconsapevole dagli utenti che con lo *smartphone* o *tablet* navigano in internet e con un *click* attivano un abbonamento. Di fatto la maggior parte delle volte il consumatore si accorge dell'avvenuto acquisto solo dopo aver visto l'addebito dei relativi importi sul credito telefonico che, per le utenze ricaricabili avviene abbastanza velocemente, per quelle invece soggette ad abbonamento solo al momento dell'addebito sul conto o sulla carta.

Già in gennaio di quest'anno le principali compagnie telefoniche erano state oggetto di un provvedimento di condanna da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato), con sanzioni rispettivamente a Tim ed H3g per euro 1.750.000 euro ciascuna e Wind e Vodafone 800.000 euro ciascuna. Era stato loro inoltre imposto il divieto della continuazione della pratica commerciale riconosciuta come scorretta.

Le condotte contestate alle compagnie dall'AGCM sono l'omissione di importanti informazioni come per esempio la possibilità di bloccare tali servizi e l'attuazione di una pratica aggressiva di attivazione automatica del servizio ed addebito in assenza di esplicita autorizzazione del cliente. In aggiunta, secondo l'Autorità, gli operatori traggono di fatto uno specifico vantaggio economico dalla commercializzazione di questi servizi, trattenendo un'elevata percentuale degli importi addebitati.

Il CRTCU consiglia a tutti i consumatori che si sono visti addebitare somme per servizi a sovrapprezzo mai richiesti, di richiedere per le proprie utenze il blocco dei servizi a sovrapprezzo in modo da poter prevenire tali addebiti e di chiedere al proprio operatore telefonico il rimborso di eventuali importi illegittimamente prelevati.

Nel caso le compagnie telefoniche non provvedano, i consumatori possono rivolgersi al CRTCU per il recupero delle somme dovute.