

LETTERA DI RECLAMO

PER ADDEBITO SU FATTURA A SEGUITO DI TRAFFICO GENERATO TRAMITE NUMERI SPECIALI A TARIFFAZIONE SPECIFICA / CONNESSIONI INTERNET NON RICONOSCIUTE.

Spett.le

WIND TELECOMUNICAZIONI SPA
Via Cesare Giulio Viola N° 48
00148 ROMA

e, per conoscenza

all'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
Tutela Consumatori
Centro Direzionale - Isola B5 - "Palazzo Francesco"
80100, NAPOLI

Racc.ta A.R.

OGGETTO: In intestazione

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____
e residente in _____ alla via _____
nr. _____ titolare dell'utenza telefonica numero _____ ubicata
in _____ a
seguito della fattura WIND Telecomunicazioni S.p.A. del bimestre _____ avente numero
_____ datata _____ dell'importo di euro _____
riscontra e **contesta**, nella voce del **dettaglio dei costi** i seguenti addebiti:

- nr. ___ chiamate a **Satellitari Internazionali** per un costo di €. _____ + 20% di IVA
- nr. ___ chiamate a **Numeri Speciali di Altro Gestore** per un costo di €. _____ + 20% di IVA
- nr. ___ chiamate a _____ per un costo di €. _____ + 20% di IVA
- nr. ___ connessioni internet _____ per un costo di € _____ + 20% di IVA.

Poiché il sottoscritto **disconosce** il suddetto traffico telefonico in quanto ritenuto estraneo e **non volontariamente prodotto** e non è in grado di riferire la natura e la modalità di produzione, avvalendosi dei sottoelencati riferimenti normativi:

D.M. N° 145 2 Marzo 2006 Art. 12 comma 1 per il quale occorre una condotta attiva da parte dell'utente finale (e non il silenzio assenso) prima della fornitura di un servizio a sovrapprezzo e **comma 5**, che stabilisce che deve essere presente e chiaramente visibile a video il costo del servizio che verrà addebitato. **Art. 18 comma 2**, che stabilisce che il fornitore di servizi di comunicazione è responsabile del trasporto, dell'instradamento, della Gestione della chiamata e dell'osservanza delle disposizioni di cui agli art. 15 (Fatturazione), 19 (Blocco selettivo della chiamata) e 24 comma 2 (Servizi Internazionali) dello stesso D.M.

Dlgs N° 196/2003, Art. 124 comma 4 che ha stabilito l'assenza di impedimenti normativi alla conoscenza, da parte dell'utente, del traffico in uscita dalla propria utenza in chiaro e per esteso in caso di contestazione;

Dlgs N°171/1998, e successive integrazioni, relativamente al trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato;

Preso atto che la Giurisprudenza è pervenuta a conclusioni univoche stabilendo che:

"Il contratto di utenza telefonica è inquadrabile come un rapporto di Fornitura-appalto continuativo di servizi, ai sensi dell'articolo **1577 del c.c.**, al quale sono applicabili in quanto compatibili le norme dell'appalto e quelle relative al contratto di somministrazione, per cui gli obblighi del gestore non si risolvono esclusivamente nella fornitura tecnica del servizio telefonico e delle apparecchiature connesse, ma anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni e attacchi da parte di terzi...(Omissis)...In conclusione spetta quindi al **gestore** garantire e proteggere la funzione internet dall'aggressione di "Dialer" spregiudicati o addirittura illegali, al di là del fatto che si tratta di servizi a valore aggiunto dai quali lo stesso gestore trae un non indifferente profitto". (Tribunale di Genova - Sezione IV civile - Sentenza 25 gennaio-20 febbraio 2006 Giudice Marchesiello in Guida al Diritto 26 agosto 2006 n°33);

CHIEDE

che gli vengano comunicati per iscritto all'indirizzo di fatturazione, entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione della presente lettera di reclamo, delucidazioni e chiarimenti in merito a :

- Eventuali guasti o anomalie tecniche di rete nel bimestre di riferimento;
- La natura del traffico contestato, ossia se generato da fonia tradizionale o tramite connessioni internet, comprensivo del dettaglio delle connessioni internet e/o adsl con data, ora, durata e costo di ognuna di esse;
- I chiarimenti forniti dall'operatore telefonico che dispone dei relativi diritti d'uso circa la vigilanza ed il controllo sull'attività dei sub-concessionari fornitori di servizi.

ESIGE

Il dettaglio delle chiamate riportante le utenze e/o i codici contattati (numeri speciali) **in "chiaro"**, cioè completi anche delle ultime 3 cifre, e quale sia l'operatore telefonico ovvero il centro servizi che disponga dei relativi diritti d'uso;

DIFFIDA

codesta Società ad interrompere il servizio delle telefonate in uscita dalla suddetta linea.

In attesa di sollecita risposta si porgono distinti saluti, facendo presente che:

si è provveduto a pagare tramite ccp postale nr. _____ intestato a WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A. la cifra di Euro _____ stornata di Euro _____ ingiustificatamente addebitate;

si chiede il rimborso di €. _____ ingiustificatamente riscosse da WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A. sul totale di Euro _____ corrisposto a mezzo versamento su c.c.p. N° _____ ovvero tramite RID bancario/postale in data _____

Si allega in fotocopia :

- Copia fattura WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A. relativa al bimestre _____
- Ricevuta di versamento riferita al bimestre _____
- Ricevuta/Estratto copia Rid
- Copia del documento di identità

Luogo e data

_____ li, ____/____/_____

In Fede

LETTERA DI RECLAMO

PER ADDEBITO SU FATTURA A SEGUITO DI TRAFFICO GENERATO TRAMITE NUMERI SPECIALI A TARIFFAZIONE SPECIFICA / CONNESSIONI INTERNET NON RICONOSCIUTE.

Spett.le

TELECOM ITALIA S.p.A.

Servizio Clienti Residenziali Casella Postale 211
Business Casella Postale 218

14100, ASTI

e, per conoscenza

all'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
Tutela Consumatori
Centro Direzionale - Isola B5 - "Palazzo Francesco"
80100, NAPOLI

Racc.ta A.R.

OGGETTO: In intestazione

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____
e residente in _____ alla via _____
nr. _____ titolare dell'utenza telefonica numero _____ ubicata
in _____, a
seguito della fattura Telecom Italia del bimestre _____ avente numero
_____ datata _____ dell'importo di euro _____
riscontra e **contesta**, nella voce del **dettaglio dei costi** i seguenti addebiti:

- nr. ___ chiamate a **Satellitari Internazionali** per un costo di €. _____ + 20% di IVA
- nr. ___ chiamate a **Numeri Speciali di Altro Gestore** per un costo di €. _____ + 20% di IVA
- nr. ___ chiamate a _____ per un costo di €. _____ + 20% di IVA
- nr. ___ connessioni internet _____ per un costo di €. _____ + 20% di IVA.

Poiché il sottoscritto **disconosce** il suddetto traffico telefonico in quanto ritenuto estraneo e **non volontariamente prodotto** e non è in grado di riferire la natura e la modalità di produzione, avvalendosi dei sottoelencati riferimenti normativi:

D.M. N° 145 2 Marzo 2006 Art. 12 comma 1 per il quale occorre una condotta attiva da parte dell'utente finale (e non il silenzio assenso) prima della fornitura di un servizio a sovrapprezzo e **comma 5**, che stabilisce che deve essere presente e chiaramente visibile a video il costo del servizio che verrà addebitato. **Art. 18 comma 2**, che stabilisce che il fornitore di servizi di comunicazione è responsabile del trasporto, dell'instradamento, della Gestione della chiamata e dell'osservanza delle disposizioni di cui agli art. 15 (Fatturazione), 19 (Blocco selettivo della chiamata) e 24 comma 2 (Servizi Internazionali) dello stesso D.M.

Dlgs N° 196/2003, Art. 124 comma 4 che ha stabilito l'assenza di impedimenti normativi alla conoscenza, da parte dell'utente, del traffico in uscita dalla propria utenza in chiaro e per esteso in caso di contestazione

Dlgs N°171/1998, e successive integrazioni, relativamente al trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato;

→ Segue

Condizioni Generali di Abbonamento (Contratto Telecom) Art. 17, riguardante reclami per gli importi addebitati agli utenti. Tale articolo prevede tra l'altro, che "l'esito del reclamo è comunicato al cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto".

Preso atto che la Giurisprudenza è pervenuta a conclusioni univoche stabilendo che:

"Il contratto di utenza telefonica è inquadrabile come un rapporto di Fornitura-appalto continuativo di servizi, ai sensi dell'articolo **1577 del c.c.**, al quale sono applicabili in quanto compatibili le norme dell'appalto e quelle relative al contratto di somministrazione, per cui gli obblighi del gestore non si risolvono esclusivamente nella fornitura tecnica del servizio telefonico e delle apparecchiature connesse, ma anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni e attacchi da parte di terzi...(Omissis)...In conclusione spetta quindi al **gestore** garantire e proteggere la funzione internet dall'aggressione di "Dialer" spregiudicati o addirittura illegali, al di là del fatto che si tratta di servizi a valore aggiunto dai quali lo stesso gestore trae un non indifferente profitto". (Tribunale di Genova - Sezione IV civile - Sentenza 25 gennaio-20 febbraio 2006 Giudice Marchesiello in Guida al Diritto 26 agosto 2006 n°33);

CHIEDE

che gli vengano comunicati per iscritto al proprio indirizzo, entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione della presente lettera di reclamo, delucidazioni e chiarimenti in merito a :

- Eventuali guasti o anomalie tecniche di rete nel bimestre di riferimento;
- La natura del traffico contestato, ossia se generato da fonia tradizionale o tramite connessioni internet, comprensivo del dettaglio delle connessioni internet e/o adsl con data, ora, durata e costo di ognuna di esse;
- I chiarimenti forniti dall'operatore telefonico che dispone dei relativi diritti d'uso circa la vigilanza ed il controllo sull'attività dei sub-concessionari fornitori di servizi.

ESIGE

Il dettaglio delle chiamate riportante le utenze e/o i codici contattati (numeri speciali) in "chiaro", cioè completi anche delle ultime 3 cifre, e quale sia l'operatore telefonico ovvero il centro servizi che disponga dei relativi diritti d'uso;

DIFFIDA

codesta Società ad interrompere il servizio delle telefonate in uscita dalla suddetta linea.

In attesa di sollecita risposta si porgono distinti saluti, facendo presente che:

- si è provveduto a pagare tramite ccp postale nr. 872002 intestato a TELECOM ITALIA spa la cifra di Euro _____ stornata di Euro _____ ingiustificatamente addebitate
- si chiede il rimborso di €. _____ ingiustificatamente riscosse da Telecom Italia sul totale di Euro _____ corrisposto a mezzo versamento su c.c.p. N° _____ ovvero tramite RID bancario/postale in data _____

Si allega in fotocopia :

- Copia fattura Telecom Italia relativa al bimestre _____
- Ricevuta di versamento riferita al bimestre _____
- Ricevuta/Estratto copia Rid
- Copia del documento di identità

Luogo e data

_____ li, ____/____/_____

In Fede