



UNC
CONSUMATORI.IT

ABC reclami telefonia: Tim, Vodafone, Wind, H3G

08 Ottobre 2019



Questo **ABC telefonia** presenta una rapida panoramica dei **reclami più comuni** relativi alla bolletta di telefonia, fornendo ai consumatori alcuni semplici consigli per difendersi.

Non sempre, infatti, il consumatore riesce ad avere il controllo sul proprio **traffico telefonico** e il risultato può essere una bolletta esorbitante. D'altra parte le **compagnie telefoniche**, talvolta, attivano alcuni servizi senza che l'utente ne abbia mai fatto richiesta: si tratta di **pratiche commerciali scorrette** che danno diritto ad un rimborso.

Vediamo, dunque, quali sono i **reclami più frequenti** denunciati agli sportelli [dell'Unione Nazionale Consumatori](#):

- la richiesta di **migrazione** ad altro operatore o il **recesso** da un contratto (fisso o mobile) non viene eseguita, o peggio, si arriva ad una **doppia fatturazione**;
- l'operatore telefonico attiva **servizi supplementari** senza aver ricevuto alcuna richiesta da parte del consumatore;
- durante l'utilizzo di un'App sul proprio smartphone, inavvertitamente si clicca su un **banner pubblicitario**, che attiva un servizio a pagamento (oppure queste si

- aggiornano automaticamente scaricando **traffico dati** all'insaputa dell'utente);
- per quanto riguarda il **roaming, è stato abolito dal 15 giugno 2017**;

Ed ecco come difendersi:

- chiedere al proprio operatore telefonico di disattivare i servizi che non sono ritenuti necessari ed escludere la possibilità di attivare servizi a sovrapprezzo sul proprio abbonamento;
- in caso di dubbio su specifici servizi, richiedere subito al proprio operatore la disattivazione del servizio non richiesto e il rimborso delle somme non dovute;
- quando non si vuole effettuare traffico dati all'estero disattivare il roaming dati per evitare di incorrere in tariffe aggiuntive per la navigazione web, l'utilizzo dell'e-mail, MMS e altri servizi dati;
- nelle impostazioni dello smartphone selezionare l'opzione che prevede l'aggiornamento delle APP solo se autorizzato dall'utente (disattivare l'aggiornamento automatico);

Se **hai bisogno di aiuto**, contattaci attraverso lo sportello sul nostro sito cliccando sul **logo** del tuo operatore per ricevere **la nostra assistenza personalizzata**.

Ma non solo! Non perdere il video di Angelo, il simpatico protagonista della nostra mini-serie, tradotta in lingua dei segni e dedicata ai più comuni problemi di consumo. Guarda il video e scopri come evitare il muro dell'e-commerce!

Video realizzato nell'ambito del progetto "Quello che le persone non dicono, un'inclusione possibile" finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ai sensi dell'art. 72 del CTS annualità 2017 e realizzato dall'Unione Nazionale Consumatori in partnership con U.Di.Con

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 8 ottobre 2019