basta bollette.it

Associazione di tutela dei consumatori

http://www.bastabollette.it

MODULO DI RICHIESTA DI RIMBORSO ED INDENNIZZO PER SERVIZI PREMIUM (SMS, PORTALE 3 ECC.) CON NOTE ESPLICATIVE

Istruzioni per la compilazione:

1. Stampa e conserva con cura questo documento PDF. Ti servirà dopo circa un mese dall'invio del reclamo.

2. Compila il reclamo (pag. 2 di questo file pdf) dove sono indicati gli spazi "_____" seguendo le istruzioni delle note qui sotto.
3. Allega copia della fattura del tuo abbonamento telefonico in cui ti sono stati addebitati i costi di disattivazione o in caso di ricaricabile, la foto dello schermo del tuo smartphone contenente il messaggio inviato dal servizio.
4. Allega copia documento di identità.
5. Invia tutto per raccomandata (o PEC) agli indirizzi indicati dell'operatore interessato (TRE, VODAFONE, TIM, WIND)
6. Una volta ricevuta la cartolina – ricevuta di ritorno (o ricevuta PEC), inviaci una scansione di tutto (disdetta e ricevute) a aiuto@bastabollette.it in modo che potremo intervenire in tuo aiuto, all'occorrenza. Annota il numero di ticket che ti verrà assegnato.
7. Quando riceverai la risposta in cui il tuo operatore ti dirà che il rimborso o l'indennizzo non è dovuto, oppure se non fornisce alcuna risposta o spiegazioni, contattaci riaprendo la comunicazione email proveniente da bastabollette.it in cui ti è stato comunicato il numero di ticket e replicando a quel messaggio. Oppure manda una nuova mail a aiuto@bastabollette.it indicando il numero di ticket che ti è stato assegnato a suo tempo.

[INSERIRE DENOMINAZIONE CON INDIRIZZO COMPLETO DEL PROPRIO GESTORE TELEFONICO]

Luogo_____ data_____

Oggetto: RICHIESTA RIMBORSO ED INDENNIZZO PER SERVIZI NON RICHIESTI

Io sottoscritto/a _____, C.F._____

residente in_____ , titolare dell'utenza telefonica n.

_____,

[1 contesto le fatture[1] n. _____ datate__/__/_____]

[2 contesto gli sms allegati alla presente[2]]

con cui mi avete addebitato somme per un servizio da me non richiesto.

Richiedo quindi il pagamento tramite assegno di quanto illegittimamente addebitato e di un congruo indennizzo.

Distinti saluti

[FIRMA]

NOTE ESPLICATIVE DEL RECLAMO DELLA PAGINA PRECEDENTE:

1. SE SI POSSIEDE UN ABBONAMENTO CON IL PROPRIO GESTORE TELEFONICO: bisogna inserire negli appositi spazi all'interno della domanda i numeri delle fatture da cui risultano i pagamenti dei servizi addebitati. Cancellare la riga [2] relativa agli sms ricevuti. Inoltre allegare al presente reclamo le copie delle fatture.

2. IN CASO DI RICARICABILE: fare una foto della schermata degli sms ricevuti dove è descritto il servizio premium ed il costo addebitato. Indicare nella domanda il numero di sms ricevuti (che deve corrispondere al numero di immagini che andranno allegate alla domanda). Cancellare la riga [1] sopra relativa alla fattura.

Hai trovato utile questo modulo? Aiutaci a farlo conoscere ad altri utenti come te scrivendo una riga di recensione sulla nostra pagina Facebook: https://www.facebook.com/Bastabollette/reviews