



## Suggerimenti veloci

### “Cramming” cellulare

#### Che cos'è il “cramming” cellulare?

Le bollette dei telefoni cellulari possono essere lunghe e dettagliate, ma è importante leggerle tutti i mesi per capire a cosa si riferiscono gli addebiti e da chi provengono. Alcuni operatori di telefonia mobile includono gli addebiti di terzi per prodotti o servizi aggiuntivi, come le applicazioni eventualmente acquistate. Tuttavia, questi addebiti talvolta non sono stati autorizzati, secondo una pratica nota come “cramming”. Questi costi aggiuntivi sono spesso identificati come “servizio premium” o qualcosa di simile e possono riguardare importi inferiori a \$10 facilmente ignorati. Questi servizi potrebbero riferirsi a quiz o oroscopi giornalieri ricevuti tramite messaggi testuali. Secondo la Federal Trade Commission (commissione federale per il commercio), molti consumatori segnalano di aver ricevuto messaggi di testo che li informano di un servizio cui non si sono mai abbonati.

#### Contestazione degli addebiti non autorizzati

- **Leggere sempre la bolletta del telefono cellulare:** è importante leggere la bolletta del telefono tutti i mesi per essere sicuri di capire a cosa si riferiscono gli addebiti. Se si scopre un addebito sulla bolletta che sembra fuori posto o che non si capisce, contattare l'operatore di telefonia mobile per contestarlo. Se l'addebito si riferisce a un servizio che non è stato utilizzato o selezionato, assicurarsi che l'operatore lo rimuova dalla bolletta. La bolletta deve includere informazioni su come contestare gli errori eventualmente riportati nella stessa. Nella contestazione di un addebito, dopo il primo contatto è sempre meglio inviare un'e-mail per richiedere una ricevuta di ritorno oppure inviare una lettera raccomandata. Queste ricevute saranno la prova che l'azienda ha ricevuto l'e-mail o la lettera. Conservare sempre copie di tutti i documenti relativi alla contestazione.
- **Sporgere denuncia:** in caso di problemi con un fornitore di servizi di telefonia mobile che aggiunge continuamente alla bolletta addebiti di terzi o per altri servizi non richiesti, è possibile sporgere denuncia presso la Federal Trade Commission (commissione federale per il commercio) visitando l'apposito sito Web della FTC all'indirizzo <https://www.ftccomplaintassistant.gov> o telefonando al numero 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

#### Suggerimenti per impedire il “cramming”

- **Pensare due volte prima di agire:** prima di partecipare a un concorso “gratuito”, di chiamare un numero sconosciuto per richiedere un premio “gratuito” o di iscriversi a un club “gratis”, è meglio aspettare un momento e chiedersi che cosa si sappia realmente della persona che si è in procinto di contattare, del servizio offerto o del concorso cui ci si sta iscrivendo. Talvolta può sembrare che si stia per partecipare a un concorso “gratuito” o aderire a un club “gratis”, ma quando si leggono le condizioni scritte in caratteri piccoli, si può scoprire che, in realtà, si sta sottoscrivendo un abbonamento a pagamento per qualche servizio. Prima di chiamare uno di tali numeri, si dovrebbe sempre controllare e cercare di ottenere ulteriori informazioni sull'offerta. Chiamare questi numeri o comunicare il proprio numero quando si riceve una richiesta può far sì che ci si iscriva a programmi e servizi non desiderati che in seguito saranno riportati nella bolletta del cellulare.
- **Bloccare gli addebiti da parte di terzi:** l'operatore di telefonia mobile potrebbe consentire il blocco degli addebiti di terzi. Ciò può essere particolarmente utile se altre persone, come i bambini, utilizzano lo stesso conto. Controllate la bolletta o chiamare l'operatore per ulteriori informazioni.

#### Risorse: ulteriori informazioni sugli addebiti non autorizzati

- Diverse risorse utili in merito al cramming e alle bollette dei telefoni cellulari sono disponibili sul sito Web della Federal Trade Commission (commissione federale per il commercio) all'indirizzo: <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0183-mystery-phone-charges>.
- Per ulteriori informazioni, telefonare alla Consumer Assistance Unit (ufficio assistenza consumatori) dell'ufficio dell'Attorney General (Procuratore generale) al numero 860-808-5420.