

ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE SERVIZI NON RICHIESTI

Che cos'è

E' l'attivazione o la disattivazione, nel settore delle comunicazioni elettroniche, di un servizio del quale non sia mai stata fatta richiesta.

E' importante sapere che l'operatore non può mai attivare servizi che l'utente non abbia richiesto.

E' infatti vietata la fornitura di servizi, anche solo supplementari, non richiesti espressamente dall'utente e, in ogni caso, la mancata risposta ad un'offerta non deve essere intesa come consenso alla fornitura.

In altre parole, quindi, il silenzio dell'utente non è significativo.

Cosa succede

Ci si trova abbonati ad un servizio o si riceve un bene senza mai aver espresso la volontà di concludere il contratto. Spesso ci si accorge casualmente, anche dopo svariato tempo, dell'attivazione di un contratto, normalmente per richieste di canoni non pagati.

Diritti dell'utente

Nel caso in cui sia attivato un servizio non richiesto, ci si può opporre alla fornitura con qualsiasi mezzo (quindi, ad esempio, tramite call center, posta elettronica, lettera o fax) e in ogni tempo, quindi a prescindere dalla data in cui il servizio non richiesto è stato attivato e dai termini per esercitare il diritto di recesso. Si può pretendere, inoltre, il ripristino della situazione precedente. In caso di attivazione di servizi non richiesti, agli utenti non può essere richiesta alcuna spesa o prestazione, e l'operatore deve ripristinare la situazione precedente sopportando anche tutti i costi. Le stesse regole valgono anche nel caso di disattivazione non richiesta di servizi.

Cosa fare

In caso di controversia si può dimostrare con ogni mezzo di non aver mai concluso il contratto, mentre l'operatore può dare prova della conclusione del contratto solamente allegando il documento sottoscritto oppure producendo la registrazione integrale della telefonata, durante la quale deve aver rispettato tutti gli obblighi informativi.



A chi rivolgersi

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

www.adiconsum.it - e-mail: comunicazioni@adiconsum.it - C.F. 96107650580