

Difendersi dai dialer

Bolletta con intruso



I dialer sono programmi che si insinuano nel vostro Pc e fanno scattare connessioni verso numeri a costo elevato. E il conto telefonico aumenta a vostra insaputa. Come farsi rimborsare e come prevenire.

La nostra socia R.P. ha ricevuto una bolletta Telecom con circa 31 euro di addebiti per telefonate a satellitari internazionali (Globalstar) e ad altri gestori (Eutelia). La nostra associata non ha mai fatto queste telefonate.

La nostra socia P.A. ha trovato nella bolletta Telecom due telefonate a un numero 892 Eutelia al costo di 10 euro. La signora ci ha scritto dicendoci che le chiamate ai numeri 892 sono sicuramente state effettuate senza la sua autorizzazione.

M.G. ci segnala che nella bolletta Telecom della madre, relativa al mese di settembre 2006, risultava un addebito di 38 euro per

chiamate a numeri speciali, con prefisso 899.

Sono molte le segnalazioni che pervengono da nostri soci, che dichiarano di essere stati vittime di situazioni simili: bollette Telecom con importi elevati per telefonate mai effettuate o collegamenti a Internet mai attivati. In casi come questi, sicuramente c'è stata l'intrusione di un *dialer* sulla linea telefonica. Si tratta di un programma in grado di indirizzare la connessione Internet verso numerazioni cosiddette "a valore aggiunto", all'insaputa dell'utente. La spia è sempre quella: in bolletta trovate un importo da pagare insolitamente elevato e vi

accorgete che vi sono addebitati importi per telefonate a numeri con prefissi come 899, 892, 709. Numeri che non avete mai chiamato. Il problema riguarda chi si collega alla rete con il vecchio modem analogico. Oltre al danno la beffa, dunque, per gli utenti non raggiunti dall'Adsl. Ma anche chi utilizza la banda larga non è immune da rischi, se ha comunque un vecchio modem connesso alla rete. Chi cade vittima di un dialer deve agire in due direzioni:

- presentate una denuncia alla polizia postale o, comunque, all'autorità di polizia a voi più vicina (stazione dei carabinieri, commissariato di polizia);

- presentate un reclamo alla società di telefonia con cui avete il contratto, contestando l'importo della bolletta prima che scada e chiedendo lo storno degli importi addebitati per numerazioni mai chiamate. Dovrete allegare copia della denuncia effettuata all'autorità di polizia.

Denuncia anche online

La denuncia-querela può essere presentata agli uffici della polizia postale. L'elenco delle sedi lo trovate sul sito www.poliziadistato.it/pds/informatica/ alla sezione "Documenti-Gli uffici".

In alternativa, la denuncia può essere presentata anche ai carabinieri, ai commissariati di polizia o agli uffici della Procura della Repubblica presso il Tribunale.

Una denuncia dei reati telematici (quali sono, appunto, le truffe con dialer, ma non solo) può anche essere fatta via Internet attraverso il modulo "Denuncia via web di reati telematici", reperibile sul sito www.denunceviaweb.poliziadistato.it/polposta/. Si tratta di una sorta di prenotazione, che vi vale una corsia preferenziale nel momento in cui vi presenterete agli uffici del-

la polizia, incombenza che vi tocca comunque perché la denuncia assume pieno valore legale. Dovrete farlo entro due giorni lavorativi dalla registrazione online, perché dopo la "prenotazione" viene cancellato automaticamente.

Reclamo con lettera raccomandata

Il reclamo alla compagnia telefonica deve essere inviato, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, entro il termine di scadenza della bolletta, chiedendo lo storno degli importi addebitati per chiamate mai effettuate.

Telecom e Infostrada prevedono la sospensione del pagamento degli importi contestati: nel caso in cui il reclamo non venga accolto, il cliente dovrà pagare gli interessi di mora. Se, al contrario, avete comunque pagato e il reclamo viene accolto, oltre al rimborso delle somme pagate ingiustamente avete diritto a ricevere gli interessi e il risarcimento per il maggior danno eventualmente subito.

Se non va a buon fine

Se dopo aver fatto reclamo alla società di telefonia non ottenete

UN SOFTWARE PER DIFENDERSI

StopDialers è un programma che evita alle chiamate Internet di essere dirottate verso numeri diversi da quelli del vostro provider.



nulla, che cosa potete fare per far valere i vostri diritti?

Prima di andare davanti al giudice, l'utente è costretto a tentare la via della conciliazione.

Le strade sono sostanzialmente due: le Camere di commercio, che però prevedono il pagamento di spese di conciliazione in base al valore della controversia, e i Corecom, Comitati regionali per le comunicazioni, il cui elenco con i relativi indirizzi è reperibile sul sito internet www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm#, cliccando su *Corecom*.

Ci sono poi alcuni operatori che prevedono la possibilità di accedere a una commissione di conci-

Consigli per non farsi attaccare

Giocare d'anticipo. Con alcuni accorgimenti tecnici è possibile porsi al riparo dall'attacco dei dialer.

Disabilitate i numeri

In seguito alle nostre pressioni, da aprile 2007 Telecom mette a disposizione un Pin da anteporre alle chiamate verso numeri che iniziano con 144, 166, 709, 899... In tal modo nessuno potrà far scattare queste chiamate se non conosce il Pin. Il servizio, gratuito, può essere richiesto al 187.

Evitate i link sospetti

I dialer non sono virus, ma programmi molto più primitivi, che non hanno grandi capacità di aggirare automa-

ticamente l'utente. Fate attenzione ai siti in cui navigate e ai link sui quali si clicca. Questa è già di per sé un'ottima barriera contro i dialer: difficilmente il navigatore esperto ne rimarrà vittima.

Usate browser aggiornati

Navigare in rete usando i browser più aggiornati. La nostra scelta cade ormai da tempo su Firefox (vedi *HT n. 1, maggio 2007*), ma se proprio volete usare Internet Explorer, accertatevi almeno di usare la versione più recente (attualmente la numero 7).

Si può pensare a un antidialer

Se vi sentite insicuri, potete usare uno dei tanti programmi antidialer, il

cui fine è proprio evitare dirottamenti delle chiamate Internet verso numeri diversi da quello del vostro provider. Per esempio StopDialers (www.socket2000.com). Anche alcuni software di sicurezza più "generici" (comprensivi antivirus e firewall) talvolta includono funzionalità antidialer. Verificate che il vostro antivirus ne abbia, prima di installare un antidialer apposito.

Scollegate il modem analogico

I dialer possono attaccare chi è collegato a Internet tramite il vecchio modem analogico. Se avete l'Adsl, ma il normale cavo del telefono è ancora collegato al vostro Pc, siete lo stesso a rischio. Scollegate il vecchio modem.

Un accordo con Telecom

Altroconsumo, assieme ad altre associazioni di consumatori, ha raggiunto un accordo con Telecom Italia per dar vita a una procedura di conciliazione per la soluzione delle controversie. Non solo per problemi di dialer, ma per una serie di reclami: importi addebitati in bolletta, guasti e riparazioni, errori od omissioni nell'elenco telefonico, cambi di numero, trasferimento dell'utenza telefonica, mancata attivazione o sospensione del servizio. In pratica, se il reclamo non ha avuto esito soddisfacente, potete rivolgervi a noi, chiamando il numero 02/6961550, dal lunedì al venerdì in orario 9-13 e 14-18. Una delle ipotesi è che si acceda poi a una commissione di conciliazione, formata da un rappresentante nostro e uno di Telecom. L'eventuale accordo raggiunto viene sottoposto al consumatore, che può accettarlo o rifiutarlo: se viene accettato, l'accordo assume valore di transazione tra le parti e quindi di contratto. In caso di esito negativo, le parti potranno comunque valutare altre possibilità di soluzione della controversia.



GLOSSARIO

Dialer. Programmi che fanno scattare a vostra insaputa una connessione verso numeri telefonici a costo elevato.

Antidialer. Programmi che servono a evitare che la chiamata sia dirottata verso un numero a costo elevato.

Corecom. Comitati regionali per le comunicazioni, ai quali ci si può rivolgere per la conciliazione se l'operatore telefonico vi ha addebitato in bolletta importi non dovuti.

Agcom. Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

liazione (vedi per esempio il riquadro in alto).

> *Conciliazione presso i Corecom.* Quando vi rivolgete al Corecom dovete indicare: nome, cognome e residenza o domicilio, numero dell'utenza telefonica, denominazione e sede della società di telecomunicazioni. Poi devete descrivere brevemente i fatti. L'istanza, da voi firmata, può essere depositata a mano o inviata con raccomandata a/r o fax, allegando fotocopia di un documento d'identità. Potete recuperare il modulo per l'istanza (formulario UG) sul sito dell'Autorità per le garanzie nelle comuni-



OCCHIO AL MODEM

Anche se utilizzate l'Adsl (per esempio tramite una connessione ethernet come quella a destra) siete comunque a rischio dialer se utilizzate anche un vecchio modem analogico (connessione a sinistra), magari per ricevere e inviare fax. Per evitare problemi, scollegate il vecchio modem quando non vi serve.

cazioni, www.agcom.it. La conciliazione è gratuita e il procedimento deve terminare entro 30 giorni. In udienza potete presentavi personalmente o delegando qualcuno, e potete decidere se farvi assistere da un avvocato o no. Se la conciliazione ha esito positivo, il verbale ha valore di contratto di transazione tra le parti. Sulla carta sembra tutto molto semplice e lineare. In realtà i Corecom attualmente funzionano male e molto lentamente: i 30 giorni per concludere il procedimento sono purtroppo solo teorici. Meno male che il nuovo regolamento prevede comunque la possibilità, una volta decorso il termine, di ricorrere al giudice anche se la procedura di conciliazione non si è ancora conclusa.

> *Direttamente all'Agcom.* Se il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo, il consumatore può scegliere se rivolgersi all'autorità giudiziaria (giudice di pace, tribunale) oppure, in alternativa, chiedere direttamente all'Agcom di definire la controversia. Se è questa la soluzione scelta, la domanda deve essere presentata, entro sei mesi dalla conclusione del tentativo di conciliazione, alla Direzione dell'Agcom. Si seguono le stesse modalità previste per il tentativo di conciliazione davanti al Corecom, con l'unica differenza

che bisogna anche spiegare i tentativi di risoluzione della controversia effettuati in precedenza. Il modulo per l'istanza (in questo caso formulario GU14) è sempre reperibile sul sito Internet dell'Agcom. Questa procedura deve terminare entro 90 giorni: la decisione, vincolante per le parti, spetta all'Authority, che può condannare l'operatore al rimborso di somme non dovute o al pagamento di eventuali indennizzi. Ferma restando la possibilità, da parte dell'utente, di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Inoltre l'Agcom può riconoscere all'utente il rimborso delle spese della procedura.

> *Giudice di pace.* Se la conciliazione non è andata a buon fine o non siete rimasti soddisfatti del suo esito, potete citare in giudizio la società davanti alla giustizia ordinaria (giudice di pace, tribunale). Ricordiamo che il giudice di pace è competente per le cause relative a beni mobili per un valore non superiore a 2.582,28 euro. Se il valore della causa non supera i 516,46 euro, potete stare in giudizio anche senza l'assistenza di un avvocato. Naturalmente sta a voi valutare, anche in funzione dell'entità degli importi addebitati, se è il caso di imbarcarsi in un'azione giudiziaria. ✱

Sul nostro sito le lettere da usare

I dialer sono programmi che, all'insaputa dell'utente, fanno scattare connessioni verso numeri di telefono a costo elevato, con il risultato di gonfiare le bollette di addebiti che non sono dovuti. Per chiedere il rimborso dovete presentare denuncia alla polizia postale e reclamo nei confronti della compagnia telefonica. Sul nostro sito, sezione "Lettere tipo", trovate i due esempi di lettere da utilizzare.

L'iter, purtroppo, non è così lineare come dovrebbe. Il fatto che, prima di andare in giudizio, sia previsto un tentativo di conciliazione è di per sé positivo. Ma questa tappa non dovrebbe a nostro avviso essere obbligatoria, come invece è. Basta che la compagnia faccia ostruzionismo per allungare i tempi. Riteniamo che le procedure conciliative debbano rappresentare un'opportunità in più per il consumatore, non uno sbarramento all'accesso alla giustizia ordinaria.