



UNIONE
SINDACALE
TERRITORIALE

Stefano Contu
Responsabile Ufficio Stampa
Tel 035 324 122
Cellulare 335 273189
E-mail: stefano.contu@cisl.it

COMUNICATO STAMPA

ADICONSUM consiglia di non fare contratti “a voce”

Sempre più telefonate “moleste”

“Attenti alle offerte dei call center”

Non c'è pace per gli utenti ... e la truffa corre sempre sul filo del telefono. **Operatori scorretti di call center si fingono gestori di un prodotto per venderne un altro**, cercando anche di passare per benefattori. ... È l'ultimo “allarme” che lancia ADICONSUM Bergamo, allertata da una serie di lamentele e richieste di aiuto dei propri iscritti, quotidianamente alle prese con offerte irrinunciabili che spesso nascondono sorprese poco gradite.

Contratti telefonici e utenze di luce e gas sono naturalmente l'oggetto preferito delle telefonate: **famiglie “prese d'assalto” da richieste di cambio del contratto telefonico o per la fornitura di energia**, quest'ultima anche con la scusa del passaggio al mercato libero, che avverrà, salvo ulteriori ripensamenti, col primo luglio 2020.

*“Non è una cosa illegale – ricorda Mina Busi, presidente di ADICONSUM Bergamo - **Ma attenti all'inganno!** L'operatore, si presenta a nome del nostro gestore e ci dice che la nostra offerta attuale è in scadenza a settembre. A partire da quel mese, continua il “finto” operatore, ci vedremo aumentare il costo dell'abbonamento di 10 euro mensili. Per ovviare, propone due possibili soluzioni: o chiudere la linea per poi riapirla intestandola ad un altro membro della famiglia, oppure cambiare temporaneamente operatore per poi ritornare con la vecchia tariffa “in scadenza”. Ed è qui che scatta la truffa. Sono le tecniche più usate per far cambiare gestore all'utente”.*

Se si accetta, il consumatore sarà presto richiamato da un secondo operatore che porterà a stipulare un nuovo contratto con altro gestore concorrente. *“Il cliente in questo modo viene tratto in inganno perché convinto di parlare col proprio gestore. Tutti i gestori - continua Busi - si affidano a call center esterni per chiamare e fare offerte agli utenti. Ci sono però call center corretti e call center scorretti e, tenendo conto che gli operatori dei call center sono pagati a contratto, ci può essere l'operatore che pur di fare un contratto è disposto a raccontare di tutto e di più”.*

Cosa si rischia con la truffa del finto operatore telefonico?

“Anche se si crede che un gestore vale l'altro e i costi degli abbonamenti sono tutti simili, in realtà può anche darsi che la nostra attuale offerta “in scadenza” abbia un vincolo temporale: molti gestori telefonici legano le offerte più vantaggiose ad una durata del contratto di almeno 24 mesi. Se chiudiamo il contratto prima dei due anni, quindi, possiamo incorrere in penali anche salate, senza contare che se sottovaluto la telefonata corro il rischio di non sapere più con chi mi trovo e devo aspettare la prossima fattura, se non prendo nota del gestore corretto non riesco neanche a fare valere il diritto di ripensamento”.

Come difendersi dalla truffa del call center? **“Per capire se un operatore di call center sta cercando di prenderti in giro basta usare un po' di logica.** Se ad esempio è il tuo operatore che ti sta chiamando perché ti dovrebbe proporre di passare ad un altro gestore? Se la promozione sta per scadere, e quindi da settembre paghi di più per lo stesso servizio, per quale motivo dovrebbe avere interesse ad avvertirti? **Mai dare il consenso telefonico a nuovi contratti. Chiedete l'invio cartaceo, prendete tempo e verificate col numero di assistenza clienti del vostro operatore la bontà della telefonata”.**

Bergamo, 2 agosto 2019