



di Valerio Staffelli
informatore pubblico

HANNO ACCESO UN CONTRATTO SENZA IL MIO CONSENSO

UNA LETTRICE VIENE CONTATTATA TELEFONICAMENTE PER UNA PROPOSTA COMMERCIALE. RICEVE UNA COMUNICAZIONE VIA POSTA E, SENZA CONFERMA, UNA BOLLETTA MAI RICHIESTA

CARI AMICI DI OGGI,

avete ricevuto per telefono una proposta commerciale? Attenzione.

SEGNALAZIONE

Ciao Valerio, sono Rosa da Padova. Sono molto adirata con Eni. Gli operatori mi hanno contattato per un'offerta commerciale: «Lei è la signora Rosa? Abita a Padova? È interessata a sapere come risparmiare sulla bolletta?». Sono pensionata e sono interessata a risparmiare! Hanno aggiunto che avrei ricevuto un preventivo via posta e che avrei avuto 14 giorni di tempo per decidere. Alla consegna della busta ho firmato per «avvenuta ricezione». Ho letto la proposta, ma non essendo interessata non ho più ricontattato il servizio clienti. Dopo un mese, nella cassetta della posta ho trovato una bolletta Eni! Ma come è possibile? Ho contattato il servizio clienti che mi ha detto: «Lei signora ha acconsentito telefonicamente al contratto e poi ha dato conferma». Io non l'ho mai fatto.

INDAGINE

Siora Rosa, ma cosa mi dice mai!



CENTINAIA DI OPERATORI

Sopra, un call center. La signora Rosa è stata contattata da un operatore per poter risparmiare sulla bolletta. Ma le è stato acceso un contratto mai firmato.

Sento aria di zanzata, ma sapete che prima di tirare le somme noi indaghiamo. In Rete abbiamo trovato molti casi analoghi a quello della nostra segnalatrice. Stesso identico copione. Noi, testoni, abbiamo fatto l'ennesima prova. Abbiamo chiamato l'800.900.700. L'operatrice

candidamente ha risposto: «Lei ha ragione ad arrabbiarsi, però non c'entriamo niente noi, ma è il reparto commerciale che lavorando a provvigioni, pur di guadagnare, agisce così soprattutto con le persone più vulnerabili». Ahhhh! La bocca della verità! Avete capito?! Il servizio clienti ci ha confermato questo *modus operandi!* (Garantiremo copertura legale alla simpatica operatrice che si è rivelata a noi se dovessero licenziarla!). Dovevamo assolutamente chiedere spiegazioni ufficiali all'operatore di luce e gas.

EPILOGO

La risposta di Eni: «Valuteremo seri provvedimenti in caso di comportamenti non corretti da parte di nostri operatori di contatto. Ricordiamo la procedura: in questi casi il dialogo viene registrato e rimane a disposizione. La telefonata deve rispettare le linee guida dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Il potenziale cliente ha 14 giorni di tempo per esercitare il diritto di ripensamento, a partire dalla data del contatto telefonico. Il cliente riceve poi una telefonata di verifica. In caso di non risposta, si effettuano 10 tentativi di chiamata. E poi il processo di attivazione viene spostato di altri 30 giorni». Capito cosa è successo? Un contratto vestito da proposta! Poi avete voglia di protestare, fare e disfare. Le cose andranno per le lunghe. La manovra più decisa è quella dello «Stop alle telefonate»!

IL CONSIGLIO

Tutelatevi così dai sinistri stradali

Può capitare che qualcuno danneggi la vostra auto parcheggiata. Per non rimetterci dei soldini ingiusti - perché spesso le compagnie assicurative cercano cavilli per non rimborsare dei danni anche quando la norma lo prevede - il consiglio è scattare fotografie prima di spostare i mezzi ed eventuali oggetti. Questo gesto vi garantirà la prova per ottenere la conferma che siete dalla parte della ragione.