

1 agosto 2006 0:00

S.O.S. CALL CENTER. NORME PER L'USO. E PER NON ARRABBIARSI

di [Claudia Moretti](#)

Ormai sono ovunque: nella telefonia, nelle assicurazioni, nei servizi di somministrazione del gas, dell'acqua, della luce, nei contratti di abbonamento televisivi, compagnie di trasporto aeree, perfino le amministrazioni pubbliche li usano. i numeri verdi.

Ma quante volte non riusciamo a contattare l'operatore desiderato? Quante volte si ascoltano interminabili messaggi vocali, senza che il nostro problema venga risolto o preso in considerazione?

E soprattutto, quante volte capita di accordarsi con la voce che gentilmente ci risponde "Buongiorno, mi chiamo xxx, posso aiutarla" e poi, o non cambia nulla, o addirittura mi viene detto fischi per fiaschi!?

Quante arrabbiate. molte, pero', del tutto inutili! Ecco alcuni consigli per evitare perdite di tempo, spesso costose (i numeri spesso sono a pagamento) e mal di fegato evitabili.

A cosa serve e a cosa non serve il call center

Prima di affidarsi esclusivamente al numero che vi hanno dato per risolvere il vostro problema o per fare una certa operazione, considerate che: 1. Il call center e' un ausiliario della vostra controparte (di tim, di telecom, di infostrada ecc.), dunque non vi dovete affidare ad esso come se fosse un terzo estraneo che vi da' il consiglio giusto;

2. Il cosiddetto "servizio clienti", anche nel caso funzioni, e' solo un aiuto che *migliora* l'esecuzione di un contratto, ma non si sostituisce ad esso. Prima di fare qualunque operazione, occorre leggere bene quali siano le conseguenze legali ed economiche scritte sulle condizioni generali del contratto;

3. Solo se, nelle condizioni generali di contratto, il call center e' individuato fra i mezzi attraverso i quali poter effettuare un'operazione, allora potra' avere valore legale;

4. Tenete sempre a mente la difficolta' probatoria a cui da' luogo una telefonata, piuttosto che una lettera raccomandata;

5. Se, quindi, dovete reclamare un disservizio, chiedere un rimborso, intimare qualcosa, **non andra' fatto tramite il call center**, ma attraverso la regolare messa in mora con raccomandata a. r., l'unica ad avere valore legale certo: clicca qui (http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)

Perche' puo' essere pericoloso il call center

E' frequente che gli operatori telefonici, ad esempio, si avvalgano del telefono per concludere contratti o servizi ad essi aggiuntivi. A volte gli utenti stessi chiamano il call center dopo una pubblicita', a volte vengono contattati direttamente per promozioni varie. Il cliente, ascolta le condizioni che gli elenca la voce in cornetta e dice di si'.

Questo si', molto spesso, senza neppur averne chiaro l'oggetto, diventa un contratto.

Infatti i contratti si possono per legge concludere in vari modi, non solo per iscritto, ma anche per mera esecuzione delle prestazioni: cioe', basta che vi attivino il servizio e il contratto e' concluso!

A volte il telefonista dice che arriveranno per posta le condizioni generali del contratto da sottoscrivere, ma spesso e' gia' tardi, si leggeranno *dopo* le condizioni di quel maledetto si'.

Altro pericolo telefonico e' quello di dar retta alle voci dei vari servizi clienti, che spesso sbagliano o omettono di riferire con esattezza i contenuti del contratto.

In caso di problemi o controversie, il cliente difficilmente potra' dimostrare in futuro l'informazione o la disinformazione che ha subito, anche perche' **eventuali registrazioni fai da te, non hanno alcun valore legale**. Se l'operatore afferma di registrare, cosa ne sappiamo noi, in realta'?

Come difendersi

Occorre pensare al peggio ed esser preparati a dar prova di quello che accade durante tutto il rapporto con queste grandi compagnie. In questa prospettiva, usiamo il call center, senza che ci si ritorca contro.

1. **Ascolta, e credi pochissimo**, diceva un detto latino. Non prendere mai per oro colato quello che viene riferito e prima di dire si', pretendere l'invio scritto delle condizioni generali del contratto.

2. Concludere solo contratti scritti, previa attenta e meticolosa lettura;

3. In caso di promozioni, non fidarsi delle voci, ma verificare che la pubblicita' corrisponda all'effettivo servizio offerto, leggendo le condizioni generali del contratto.

4. Tener bene a mente le norme sul diritto di recesso e i loro termini clicca qui

http://sostonline.aduc.it/scheda/diritto+recesso+nei+contratti+fuori+dagli+esercizi_9631.php)

5. Ogni bega con la controparte va risolta tramite raccomandate a.r. di messa in mora e non affidarsi alle procedure che suggeriscono al call center (fax, e mail ecc.) a meno che non sia previsto espressamente nel contratto stesso.
6. Anche le modifiche che hanno rilievo nell'esecuzione del contratto, come ad esempio il cambio di residenza o domicilio per ricevere bollette, conviene eseguirlo con raccomandata a.r., e conservare la ricevuta che attesterà la nostra correttezza, salvo mezzi alternativi espressamente previsti nel contratto (fax, mail).
7. Se proprio non si riesce ad attivare altrimenti un servizio desiderato, ci si può appostare al telefono con il viva voce e due testimoni (meglio se estranei) che ascoltano la conversazione e che un domani possano eventualmente riferire al giudice di pace l'accaduto.