

DIFENDERSI DALLE OFFERTE NON RICHIESTE E DAI CALL CENTER INGANNEVOLI

1) L'operatore del call center deve identificarsi?

Gli operatori che lavorano per un call center dovrebbero sempre chiarire per conto di chi stanno chiamando e lo scopo della telefonata. Bisogna prestare attenzione, non fornire dati e informazioni sulla propria persona e non utilizzare il SI come risposta. E' bene ricordare che nessuna Autorità, agenzia o ente pubblico chiama i clienti finali per attivare nuovi contratti.

2) Sono obbligato a concludere un contratto per telefono?

Non c'è alcun obbligo e per render vincolante un contratto per telefono è necessaria infatti una conferma. Questa deve essere fatta normalmente in forma scritta. Se invece la conferma avviene telefonicamente a voce bisogna esserne consapevoli perchè è molto più complicato ogni eventuale contestazione.

3) C'è il rischio di una interruzione della fornitura?

Non ci sono rischi di alcun tipo: nessuno rimane senza fornitura di energia elettrica e gas se non per motivi che dipendono dalla sua volontà e/o morosità. Le minacce del call center non hanno nessun valore.

4) Come si fa a capire se la proposta è vantaggiosa?

Per capirlo bisogna valutarne le caratteristiche, sapendo che il prezzo presentato nella pubblicità non è di norma il prezzo complessivo ma solo la parte su cui i venditori possono fare concorrenza: i costi di commercializzazione e i costi di acquisto dell'energia elettrica e del gas. Deve essere chiarito se il prezzo varierà nel tempo o se si tratta di un prezzo fisso o indicizzato.

5) Cosa devo fare se ho concluso un contratto per telefono?

Occorre sempre verificare che le condizioni economiche di fornitura, che devono essere inviate a conferma della conclusione del contratto, siano le stesse illustrate al telefono. Tale conferma va conservata.

6) *E' possibile annullare tutto in caso di ripensamento?*

Si, ci sono 14 giorni di tempo per annullarlo. Il consumatore può esercitare il “diritto di ripensamento”, vale a dire il diritto di liberarsi dal vincolo contrattuale senza fornire alcuna motivazione. Và inviata una raccomandata A/R o una Pec al fornitore. Attenzione per i contatti telefonici i 14 giorni valgono dalla data della telefonata.

7) *Come devo muovermi in caso di contratto non richiesto?*

Se si riceve una bolletta da una nuova società di vendita, ma non è stato espresso un consenso al cambio di fornitore, si può inviare un reclamo scritto. Di fronte ad una attivazione non richiesta scatta il diritto a non pagare la fornitura ai sensi dell'articolo 66-quinquies del Codice del Consumo.

In ogni caso potete rivolgervi a gli sportelli della Federconsumatori prenotando un appuntamento

*Ai numeri 0105960414 per Genova
 0185187151 per Chiavari*