

GUERRA AI CALL CENTER SELVAGGI: OLTRE 8 MILA FAMIGLIE ABRUZZESI RISARCITE

9 Luglio 2019



PESCARA - Gli abruzzesi dichiarano guerra allo "stalking" da call center e si difendono dal telemarketing selvaggio.

Nell'ultimo anno, da luglio 2018 a luglio 2019, sono 28mila i cittadini abruzzesi che si sono rivolti al Corecom, di questi più di 8mila hanno avviato procedure di conciliazione per vedersi garantiti i propri diritti di fronte a truffe e contratti non rispettati, o altre fattispecie anche di servizio, come linee telefoniche che non funzionano bene.

Inonadati di chiamate ad ogni ora del giorno, con operatori che propongono di cambiare gestore telefonico per risparmiare quando, in molti casi, le promozioni sono valide solo qualche mese fino a quando sulla bolletta si arriva a pagare anche il doppio senza essere informati.

"L'Abruzzo è primo in Italia per numero di conciliazioni e per buon esito delle stesse che da noi ha raggiunto l'87% dei casi: è un dato straordinario. La conciliazione è totalmente gratuita ed è anche digitale", spiega al *Centro* il presidente nazionale del Corecom, il teramano Filippo Lucci.

Si fa tutto on-line, senza spostarsi da casa, con il telefonino o in audio e video conferenza: "Nell'ultimo anno inoltre - aggiunge Lucci - le associazioni dei consumatori hanno svolto un ruolo importante collaborando con noi e con molti cittadini che non hanno dimestichezza con l'utilizzo della tecnologia, persone anziane, fasce deboli".

Tra i casi più diffusi: "L'utente debole viene chiamato da un operatore che inizia a fargli una serie di richieste generali, domande del tipo come si trova col suo operatore, quanto paga e se sa che ci sono delle promozioni assolutamente vantaggiose che gli faranno risparmiare fino al 50% del costo della tariffa che oggi paga. L'utente ovviamente invogliato pronuncia una serie di sì registrati nella telefonata, e così cambia operatore senza comprendere esattamente che sta passando da una società ad un'altra che gli riserverà una brutta sorpresa, ossia un costo accessorio di cui non si è parlato chiaramente, ma di cui l'utente si rende conto quando gli arriva la prima bolletta a casa".

Contratti di telefonia, luce, gas e acqua, "di qualsiasi tipo - sottolinea Lucci - anche se il Corecom Abruzzo si occupa esclusivamente di telefonia mobile e fissa. Per luce, acqua e gas noi riceviamo le segnalazioni che rigiriamo alle altre autorità che se ne occupano. Ma da marzo abbiamo firmato una convenzione con un'altra authority, assumendo una nuova competenza per la tutela della privacy. Quindi ci si può rivolgere al Corecom anche per denunciare la pubblicazione impropria di video, foto e dati personali".

Per contattare il Corecom Abruzzo basta connettersi al sito www.corecomabruzzo.it, qui si possono trovare tutti i numeri di telefono e le mail.

"Abbiamo sedi aperte in piazza Unione a Pescara e all'Aquila in via Iacobucci, nel palazzo del Consiglio regionale. Per di più,

un giorno a settimana siamo anche a Teramo (Genio Civile, in via Cirulli) e ad Avezzano e poi ci sono le nuove App disponibili sul mercato che consentono di comprendere alla chiamata chi ci sta contattando. Se c'è un soggetto che vuole fare marketing la App lo riconosce subito tramite una ricerca immediata che fa sulla rete, permettendo all'utente di non rispondere".