



Associazione di Promozione Sociale

Le nuove truffe dei call center: i finti operatori delle associazioni dei consumatori

Diffidate dagli operatori di call center che si spacciano per associazioni a tutela dei consumatori: Adiconsum non contatta gli utenti per proposte commerciali!

Negli ultimi anni i call center hanno utilizzato ogni tipo di escamotage pur di convincere i cittadini ad aderire alle offerte telefoniche proposte, nella convinzione di risparmiare. In questi ultimi mesi, tuttavia, le pratiche commerciali scorrette sono giunte al punto di coinvolgere, a nostra insaputa, le associazioni dei consumatori.

Gli operatori dei call center, infatti, dopo aver comunicato al malcapitato la immediata scadenza del suo contratto, una modifica unilaterale dello stesso con aumento dei costi, addebiti eccessivi in bolletta e la conseguente possibilità di risparmiare, lo informano che lo metteranno direttamente in contatto con un consulente di una associazione di consumatori per le bollette di energia elettrica, gas o telefonia. A quel punto il consumatore viene dirottato ad un altro interlocutore, che effettua un fantomatico controllo sul gestore più economico, per poi consigliare e proporre agli ignari utenti di stipulare nuovi contratti più convenienti.

I consumatori, seppur ormai abituati a questo tipo di offerte commerciali, vengono colti alla sprovvista quando comprendono che si tratta di una associazione che tutela proprio i loro diritti; in tal modo, vengono indotti a sottoscrivere telefonicamente nuovi contratti, sulla erronea convinzione che il consiglio provenga da un'associazione dei consumatori.

Gli operatori del call center, che siano consulenti plurimandatari, agenzie esterne o dipendenti di specifici gestori, rassicurano l'utente che non dovrà pagare alcuna penale per la variazione di contratto e, soprattutto, che troverà un ingente risparmio in bolletta, proprio perché la verifica è garantita da un'associazione dei consumatori. Inutile dire che, in molti casi, i nuovi contratti non consentono alcun risparmio, anzi! Inoltre, spesso i consumatori non riescono neppure a comprendere quale sia il gestore che sta proponendo il nuovo contratto: se ne accorgono soltanto al pervenire della prima fattura.

Adiconsum si dichiara totalmente estranea a tali iniziative e sta provvedendo ad effettuare tutte le verifiche necessarie, in relazione alle segnalazioni ricevute da numerosi utenti. Invitiamo, pertanto, tutti coloro che hanno subito pratiche scorrette simili a segnalarle ai nostri sportelli, al fine di poter assumere i conseguenti provvedimenti ed interessare l'Antitrust affinché intervenga a porre fine a quanto sta accadendo.

Ricordiamo, altresì, ai consumatori che i contratti stipulati telefonicamente sono validi ed efficaci al pari di quelli sottoscritti in forma cartacea, dunque se i gestori o le offerte proposte non sono chiari, vi raccomandiamo di usare prudenza e a non procedere ad alcuna registrazione telefonica.

Adiconsum, nel frattempo, continua a svolgere la propria mission di tutela dei consumatori in maniera professionale e competente, confermando e rafforzando la reputazione guadagnata in tanti anni di attività al servizio degli utenti, nonché il solido rapporto di fiducia instaurato con i cittadini.

Adiconsum Marche