



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

Concludere contratti al telefono?

Ven 24/02/2017 - 09:53

CTCU: Attenzione, quando vi chiedono dati personali!

Quasi ogni giorno veniamo disturbati sul fisso o sul mobile, in maniera più o meno invadente, da operatori di call center che ci propongono offerte tali da "rivoluzionarci la vita" ma che alla fine ci costringono invece ad occuparci di contratti invece che godere del nostro tempo libero.

Ultimamente alcuni di questi operatori sono sembrati essere particolarmente "creativi", sciorinando affermazioni più o meno fantasiose per concludere contratti di telefonia: chiamavano in nome di tutti gli operatori sul mercato; si spacciavano per rappresentanti delle Associazioni dei consumatori o promettevano di interessarsi presso gli altri operatori per cancellare eventuali penali per recesso anticipato, ecc. Insomma per dirla tutta, provavano a raccontarci la famosa storia dell'orso.

Indipendentemente dal lodare o dal biasimare i singoli operatori per queste prassi, il CTCU mette in guardia da una serie di svantaggi che sono sempre in agguato se si stipula un contratto al telefono.

- **Confrontare i prezzi è impossibile.** Secondo la nostra esperienza, un buon contratto è quello che si sottoscrive dopo aver confrontato i prezzi di diversi fornitori e trovato quello che si confà alle nostre esigenze. Sottoscrivere un contratto al telefono significa precludersi tutte le altre offerte presenti sul mercato. Inoltre, ci sono molti prodotti che vengono venduti esclusivamente tramite tele-selling e in questo caso non è possibile alcun controllo-qualità indipendente; tantomeno è possibile confrontare il prodotto o il servizio offerto;
- **Anche calcolare i costi è difficile.** Sfidiamo chiunque ad essere in grado, durante una telefonata di marketing, a calcolare al centesimo, se l'offerta per il telefono o di fornitura elettrica che ci viene decantata sia vantaggiosa o meno. Se uno ci riesce, buon per lui, è un genio - ma per la maggior parte di noi è praticamente impossibile.
- **L'equità di queste tipologie di transazioni commerciali è, purtroppo, quasi sempre discutibile.** Secondo le norme, la conversazione telefonica dovrebbe essere registrata per intero, in modo che sia poi possibile risalire esattamente a ciò che è stato promesso e a ciò a cui è stato dato il nostro consenso. Purtroppo, l'esperienza ha dimostrato che viene registrata solo parte relativa al consenso all'attivazione dell'offerta, mentre le promesse precedenti svaniscono e non sono più dimostrabili.

In conclusione

Date il vostro consenso al telefono all'attivazione di un contratto solo quando siete assolutamente sicuri di tutti i dettagli dell'offerta. Altrimenti è meglio concludere (educatamente ma con fermezza!), la comunicazione. Fate attenzione ad essere certi di quello che fate nel momento in cui vi vengono richiesti dati personali, come il numero della carta d'identità o del conto corrente.

Un contratto concluso a distanza è valido?

L'AGCM, l'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato, ha stabilito con due sentenze del 2015 che condannavano due società di telefonia, che i contratti stipulati al telefono sono validi solo se sono seguiti dal contratto cartaceo sottoscritto dal cliente. Questa decisione è importante per l'eventuale annullamento di contratti analoghi. Ma attenzione: nel frattempo le società con le quali si è stipulato un contratto al telefono agiscono come se il contratto fosse giuridicamente valido, attivando il servizio e inviando fatture, solleciti, e così via. In caso di dubbi è meglio avvalersi del diritto di recesso entro i 14 giorni dalla stipula del contratto o dalla fornitura del servizio. Ulteriori informazioni presso il CTCU: Foglio informativo "Recedere da un contratto", Comunicato stampa "Contratti al telefono".

Ricordate inoltre che se al telefono date il consenso all'attivazione del servizio prima dell'invio del cartaceo, la parte di servizio usufruita (ad esempio, le telefonate o la connessione adsl), dovrà essere pagata. Particolarmente nella telefonia, se all'arrivo della prima fattura vi accorgete che le condizioni contrattuali non corrispondono a quanto promesso telefonicamente, dovrete comunque pagare la differenza (in base a quanto avreste pensato di pagare) contestando la fattura (meglio prima della scadenza e per iscritto), chiedendo l'applicazione delle condizioni che vi avevano promesso. Ricordatevi però che se siete migrati verso un altro operatore, non riuscirete più a rientrare con il vecchio (magari alle stesse condizioni), se non migrando nuovamente e pagando nuovamente i costi di attivazione.

Opporsi alle chiamate di marketing telefonico

Chi viene disturbato da chiamate di marketing, dovrebbe iscriversi al Registro Pubblico delle Opposizioni (www.registrodelleopposizioni.it); in teoria, i numeri inseriti in questo registro non possono più essere contattati per scopi pubblicitari o di vendita di prodotti e servizi.

Inoltre: fate attenzione ogni volta che sottoscrivete un contratto, perché vi verrà richiesto anche il consenso al trattamento dei dati personali. Ci devono essere due firme distinte, una relativa al trattamento dei dati che servono per poter attivare quel determinato contratto e una per il trattamento dei dati a scopi pubblicitari a cui potete negare il vostro consenso. Per i contratti che avete già stipulato potete sempre attivarvi per negare il consenso che avevate dato precedentemente.

E non dimenticate: un educato "no, grazie" al telefono, chiudendo immediatamente la comunicazione, aiuta contro ogni vendita telefonica!