

Trento, 11.05.2020

Comunicato stampa

IL MARKETING TELEFONICO AI TEMPI DEL CORONAVIRUS

Le possibili difese per i consumatori

Stanno arrivando numerose richieste di informazioni ed aiuto da parte di consumatori trentini per telefonate con cui le varie aziende cercano di far cambiare fornitore di telefonia ed energia. Appena iniziato il *lockdown*, sono aumentate esponenzialmente le chiamate di marketing telefonico. Molti operatori, infatti non potevano sfruttare “occasione migliore” di questo periodo per contattare i consumatori con offerte commerciali, in un momento in cui siamo costretti molto più di prima a casa.

Da una parte, senza dubbio, tutti noi abbiamo iniziato ad usare molto di più Internet, con diverse e ulteriori necessità, quali smartworking, scuola a distanza oppure semplicemente necessità di tenersi in contatto con i propri cari. Molti di noi non avevano una connessione tale da reggere applicazioni di videochat, o altre applicazioni diventate improvvisamente importanti ed hanno accettato di modificare il proprio contratto, magari potenziandolo, dopo aver ricevuto al telefono una proposta di un operatore, capitata al momento giusto...

Nei contratti a distanza conclusi a mezzo del telefono spesso mancano informazioni

Innanzitutto ricordiamo sempre che accettando un’offerta di modifica o di attivazione di un contratto, fatta al telefono, non sempre, anzi quasi mai, riusciamo ad avere tutte le informazioni che ci servono per capire se il prodotto che ci stanno vendendo sia effettivamente adatto a noi. Ad esempio, non siamo certi che quella compagnia telefonica copra bene la zona in cui abitiamo e i costi per un eventuale recesso anticipato, sono stati spiegati chiaramente? Li abbiamo segnati da qualche parte? E gli indirizzi per comunicare con la compagnia? I tempi di attivazione del servizio?

Insomma, non sempre è una buona idea attivare o modificare il proprio contratto tramite un’offerta telefonica. Mancano troppe informazioni importanti per capire se stiamo facendo un affare o meno. Meglio prendersi il tempo e verificare in internet quali sono le offerte che meglio si confanno al nostro operare e attivare il servizio dal sito della compagnia telefonica o di servizi.

Due soluzioni per tutelarsi

La prima, di carattere generale è una soluzione a metà, nel senso che vi preserva da tutti quei *call center* che usano gli elenchi pubblici per il loro marketing telefonico. Si tratta di **isciversi al Registro Pubblico delle Opposizioni** un servizio gratuito per l’utente che permette di opporsi all’utilizzo per finalità pubblicitarie dei numeri di

Piazza Raffaello Sanzio, 3 – 38122 Trento

Tel. 0461/984751

Fax 0461/265699

info@centroconsumatori.tn.it www.centroconsumatori.tn.it

telefono di cui si è intestatari e dei corrispondenti indirizzi postali associati, presenti negli elenchi pubblici, da parte degli operatori che svolgono attività di marketing tramite il telefono e/o la posta cartacea.

L'utente può richiedere l'iscrizione, l'aggiornamento dei dati e la revoca al *RPO* tramite modalità: web, <http://www.registrodelleopposizioni.it/it/abbonati/iscrizione/#1>, telefono, numero verde *RPO* 800 265 265, o raccomandata a Gestore del Registro pubblico delle Opposizioni – Abbonati – Ufficio Roma Nomentano Casella Postale 7211 00162 Roma RM.

Ricordate però che la maniera più efficace per essere contattati il meno possibile a casa è quella di fare sempre molta attenzione quando date il consenso all'utilizzo dei vostri dati personali a scopo di marketing telefonico, in qualsiasi occasione, come quando, ad esempio, vi offrono di aderire ad una tessera punti al supermercato: di solito c'è sempre la richiesta del consenso perché i vostri dati siano comunicati a terzi a scopi di marketing (il consenso deve essere richiesto e dato in maniera distinta per l'esecuzione del contratto e le comunicazioni commerciali). Più consensi date, più sarà difficile controllare il marketing telefonico sui vostri numeri di telefono associati.

La seconda soluzione, efficace per ogni numero che ci contatta, è quella di attivare la **funzione di blocco del numero di telefono**. Semplice e veloce. Bisogna farlo per ogni numero da cui arrivano le chiamate di marketing ma con il tempo, i call center di una determinata compagnia, dopo aver esaurito le numerazioni a disposizione, vi lasceranno molto più in pace.

Recesso entro 14 giorni

Se avete accettato l'offerta al telefono e non siete sicuri della bontà della vostra scelta potete esercitare il diritto di recesso che significa annullare al contratto, inviando una comunicazione con qualsiasi forma ma meglio raccomandata con avviso di ricevimento o una pec, entro 14 giorni che decorrono dalla data di conclusione del contratto (qui un modello da utilizzare www.centroconsumatori.tn.it/154d1849.html). Ricordiamo che la maggior parte delle volte, durante la conclusione di un contratto telefonico, diamo il consenso all'attivazione del servizio prima che siano trascorsi i 14 giorni previsti per il recesso: questo significa che saremo costretti a pagare il servizio di cui abbiamo usufruito fino a quel momento ma non eventuali costi di disattivazione.

Il CRTCU è a disposizione per informazioni e consulenze in materia di contratti conclusi a distanza telefonando allo 0461984751 o scrivendo a info@centroconsumatori.tn.it