



UNC
CONSUMATORI.IT

Il servizio clienti può essere a pagamento?

09 Maggio 2022



Ci risiamo, dobbiamo fare un reclamo: il nostro fornitore di luce, gas, telefonia o servizi pay-tv non funziona...

Nessun problema i **Superconsumatori** oramai sanno di poter ricorrere al **servizio clienti**! Ok magari ci faranno attendere un po' al telefono, ma poi ci aiuteranno a risolvere il nostro problema. Ma a quale prezzo?

È proprio questo il punto: quanto ci costa il servizio clienti, cioè il **supporto tecnico** fornito ai **consumatori** che siano già clienti dell'azienda?

Ne sa qualcosa Beatrice che mi ha raggiunto con un messaggio vocale su Instagram. Ecco la sua domanda.

Spesso capita di dover contattare l'assistenza clienti di una azienda, ma io mi chiedo è giusto che si faccia pagare questo servizio al consumatore anche in tutti quei casi in cui la necessità di contattare il servizio clienti deriva da un disservizio generato dalla stessa azienda?

Sei curioso di conoscere la mia risposta? Puoi ascoltarla nell'ultimo episodio del mio podcast "Nessun Problema" dedicato proprio ai quesiti dei consumatori?

Lo trovi a questo link: [Il servizio clienti può essere a pagamento?](#)

Anche tu puoi mandarmi la tua domanda con un messaggio vocale su [Instagram](#).

Autore: Massimiliano Dona

Data: 11 maggio 2022