



UNC
CONSUMATORI.IT

TELEFONIA: esposto sui call center a pagamento

10 Febbraio 2020

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Unc denuncia Tim, Vodafone e WindTre all'Antitrust: il servizio clienti è a pagamento per i non clienti, ma gli operatori omettono di informare chi chiama.

Roma, 10 febbraio 2020 - "Talvolta il call center è utilizzato da consumatori che non sono clienti, ma questo non esclude i doveri di trasparenza sui costi della chiamata". E' quanto dichiara Massimiliano Dona, Presidente di Unione Nazionale Consumatori, annunciando la segnalazione depositata all'Antitrust nei confronti di Tim, Vodafone e WindTre.

Nello specifico, telefonando ai servizi di assistenza dei suddetti operatori, si osserva che: solo per Vodafone, la voce registrata informa che per i non clienti la chiamata è a pagamento, purtuttavia non rivela i costi; mentre per TIM e WindTre, la voce registrata omette totalmente di informare che la chiamata per i non clienti è onerosa.

"Questa omissione delle informazioni è grave perché non permette ai consumatori di fare scelte consapevoli -afferma Dona- sapendo infatti dei costi di chiamata avrebbero probabilmente scelto un altro canale per parlare con l'operatore. Chiediamo, dunque, l'intervento dell'Autorità che se accerti la violazione intervenga con le adeguate sanzioni".