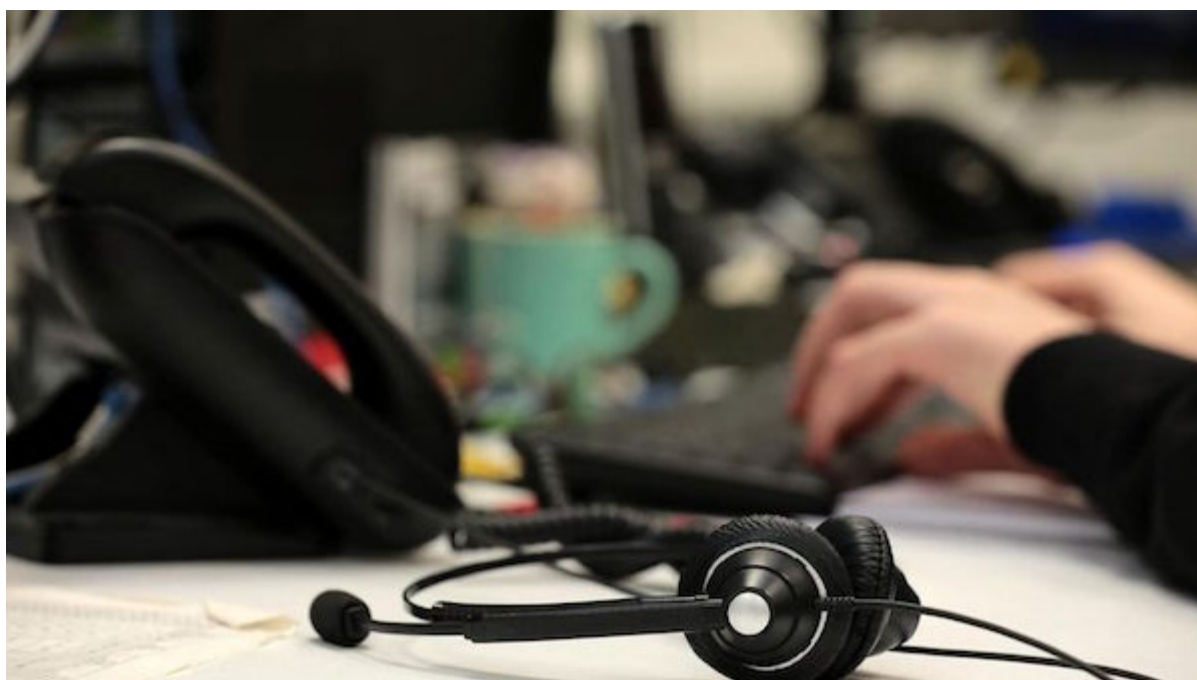




UNC
CONSUMATORI.IT

Le nuove truffe dei call center: non è UNC a chiamarvi!

15 Ottobre 2019



Negli ultimi anni i **call center** ne hanno inventate di tutti i colori pur attirare gli utenti nelle loro reti e convincerli ad acquistare ciò che vendono. L'**ultima truffa telefonica** ha però superato ogni limite: perché oltre ai cittadini a farne le spese è stata anche l'**Unione Nazionale Consumatori**. A confermarlo sono le decine di segnalazioni, arrivate nelle ultime settimane agli **sportelli dell'associazione**, di persone che hanno ricevuto telefonate da **operatori di call center**, i quali si presentavano come **consulenti di Unc** per convincerli a passare a un **nuovo gestore di telefonia**. A ricevere una di queste telefonate è stato il presidente dell'associazione in persona, **Massimiliano Dona**.

Come funziona la nuova truffa

Questa nuova truffa messa in piedi dai call center prevede **due fasi**. C'è una **prima telefonata** attraverso la quale l'addetto del call center si **finge un operatore della compagnia telefonica** della persona chiamata, avvertendo l'utente che a breve verrà aumentato il **prezzo della sua bolletta** per "ragioni amministrative" delle quali non vengono fornite ulteriori precisazioni. Dopo che l'utente è stato colto di sorpresa e intimorito da questa comunicazione, scatta la **seconda fase** della truffa: l'operatore lo

informa che per evitare di pagare di più un modo c'è e che sarà in una successiva telefonata un altro operatore, spacciato per un **consulente dell'Unione Nazionale Consumatori**, a illustrargli le **tariffe più convenienti** di altre compagnie telefoniche e ad aiutarlo a **disdire il contratto** a cui è legato senza dover pagare alcuna penale. La telefonata arriverà dopo qualche giorno, o addirittura in alcuni casi anche dopo qualche ora. Una di queste, come detto, è addirittura arrivata al presidente dell'Associazione Massimiliano Dona, il quale ha prontamente attivato delle **verifiche incrociate agli sportelli di Unc** su tutto il territorio nazionale scoprendo che il suo non era affatto un caso isolato.

Chi c'è dietro queste telefonate?

Ma chi c'è dietro queste **nuove truffe telefoniche**? I casi possono essere fondamentalmente due. Il primo è che ad agire sia un **call center plurimandatario**, vale a dire un servizio che lavora per più compagnie telefoniche. Il secondo caso, invece, è che potrebbe essere stato fatto un lavoro di ricerca a monte: ci sono infatti **società** che sono **specializzate** nel raccogliere da fonti aperte (come ad esempio **Facebook** o altri social network) informazioni sugli utenti che si lamentano del proprio gestore, e che **vendono i dati acquisiti** alle **compagnie telefoniche** proponendo loro dei tentativi di conversione che possono avere probabilità di successo molto più ampie rispetto alle telefonate fatte genericamente a un utente medio. In generale, non dovrebbe comunque trattarsi di iniziative suggerite direttamente dalle compagnie telefoniche. È verosimile, semmai, che siano i call center ad architettare queste strategie con l'obiettivo di **chiudere più contratti possibile**. Ci sono però dei casi segnalati agli sportelli dell'UNC che lasciano qualche dubbio in proposito. Come quello di un utente **Vodafone** che ha telefonato al servizio clienti lamentando problemi di connessione a internet e che, subito dopo, è stato ricontattato da un falso consulente di Unc il quale gli suggeriva di passare a **Fastweb**.

La risposta di Unc

L'UNC ha immediatamente presentato un **esposto all'Antitrust** perché apra un'indagine su quanto sta accadendo. L'Associazione non solo è ovviamente estranea a quanto descritto ma, purtroppo per l'ennesima volta, vede messo in discussione da raggiri di questo genere il solido rapporto di fiducia che ha instaurato con i cittadini in tanti anni di **assistenza ai consumatori**: un servizio prestato sempre in modo disinteressato, inattaccabile e all'insegna della **trasparenza**. La speranza è che l'Autorità faccia al più presto chiarezza su quanto sta avvenendo e fermi chi c'è dietro queste truffe. In attesa che arrivino dei provvedimenti risolutivi, i **nostri sportelli** sono sempre pronti ad ascoltare i vostri reclami e accogliere le vostre denunce.

Autore: Rocco Bellantone

Data: 15 ottobre 2019