

Quando l'Adsl non c'è, ma il contratto "firmato"... al telefono sì

Pubblicato: Lunedì 3 Gennaio 2011

Accadono a volte fatti paradossali in questo strano Paese che è l'Italia, dove tutto è possibile. Anche di **cambiare operatore senza accorgersene e di ritrovarsi abbonati a Internet senza avere un'idea chiara di cosa sia, e soprattutto senza avere la possibilità fisica di connettersi**. Succede al rione Redentore, ad una signora che ha accettato di raccontarci la sua storia, sintomatica di tante altre, temiamo, a patto di rispettare la sua privacy non citandone il nome. La chiameremo per comodità Laura. Ometteremo per carità di patria il nome della compagnia coinvolta.

La signora ha **ottantasette** anni. Classe 1923.

Un anno fa operatori di una nota compagnia di servizi di telefonia fissa e mobile e Internet l'hanno chiamata, e la signora Laura s'è ritrovata abbonata ad un gestore diverso da quello precedente (e usuale, che non aveva mai cambiato), prima ancora di realizzare.

«Mi hanno tenuto al telefono forse venti minuti, erano in due. **Una predica che non finiva più, una parlantina!...** Mi hanno fatto tirare fuori le vecchie bollette del mio gestore, e a sentir loro pareva che me le regalassero le telefonate. **Parlavano velocissimo, era difficile da capire, e io 'sì, sì'. Ma non avevo capito niente**, non avevo capito bene nemmeno chi erano e cosa volevano...».

"Tutto quello che dirai potrà essere usato contro di te" viene da pensare di fronte alle tecniche del marketing aggressivo, che **se il cliente non c'è, se lo inventa**. E ci si sente giustificati anche nelle tante risposte brutali spesso servite agli sventurati lavoratori del telemarketing e dei *call center*, impegnati a chiamare sconosciuti, come è tuttora ampiamente consentito, anzi più di prima, per spillare quattrini e vendere merci e servizi non richiesti. Per i quali anche la recente "autoregolamentazione" appare non tanto una foglia di fico, ma una vera beffa. Se prima, in teoria, occorreva un consenso esplicito, ora basta il silenzio assenso per essere bombardati.

Senza nemmeno accorgersene la signora si è ritrovata abbonata ad un nuovo operatore, di cui riceve tuttora le bollette. Che includono di fatto un'opzione Internet: **a consumo, è vero, ma che la signora comunque non potrebbe utilizzare** neppure nel caso improbabile in cui lo volesse.

«Internet? Nemmeno so cos'è...» Peccato poi che l'abitazione della signora sia in una zona **non servita dall'Adsl**. «Qui il doppino in rame, anzi no il "bronzino" dell'Adsl, come lo chiamano i tecnici, non arriva» spiega il marito della nipote dell'anziana. Sono state le nipoti infatti ad attivarsi quando la signora Laura, accortasi di aver cambiato (?) operatore, voleva tornare sui suoi passi. «Nisba: per tornare al mio operatore avrei dovuto pagare 96 euro, così mi hanno riferito». Che su una pensione, qualcosa fanno. Le bollette della signora Laura sono, intendiamoci, molto leggere, non arrivano ai trenta euro. «Prima il telefono lo usavo, con una certa frequenza, anche perchè io vivo qui sola. Adesso... non mi fido più tanto». Nulla di drammatico sul piano economico, quindi. Fosse solo quello, ci si potrebbe passare sopra. E la signora ha sempre a disposizione la nipote e i familiari di lei, che abitano nella casa vicina. Eppure, le resta l'amaro in bocca. **Si è sentita raggirata? «Ciusca!** (altroché, ndr)» è l'inequivocabile risposta. E fa rabbia, a lei e ai parenti, pensare agli anziani in qualsivoglia modo presi in giro. «Ancora tempo fa, c'era qui in giro un ragazzo» che si presentava (falsamente) come un dipendente di un importante esercizio commerciale cittadino, asserendo di svolgere lavori da arrotino. «Ha spillato soldi a mezzo rione prima di essere fermato».

Sono due casi diversi, chiaramente: in uno è una compagnia telefonica che opera alla luce del sole e comunque un servizio lo dà – anche se parte di quello che offre, per i motivi detti sopra, non può essere usufruito -; nell'altro, una truffa da quattro soldi. Ma filosoficamente, e quando di mezzo c'è una signora anziana che ci guarda fragile e minuta, il suo scialle sulle gambe, **che differenza fa?** Dov'è il

rispetto della persona?

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it