

## Sordi a tutto.

Di Mattia Camellini

Lunedì 30 Gennaio 2006 12:31

---



Sarà capitato anche a voi di ricevere a casa una telefonata e dopo il fatidico "Pronto?" sentire la voce di una gentile signorina che dopo un veloce saluto inizia a proporvi gustosi prodotti delle fattorie lucchesi. Voi ascoltate per educazione qualche secondo e poi fate presente che avete cose urgenti da fare e che non siete interessati all'offerta. Come se non aveste neanche fiutato! la gentile interlocutrice continua imperterrita a descrivervi l'eccezionalità dell'offerta e le condizioni irripetibili, ecc. ecc. A questo punto vi spazientite e ribadite con voce più decisa quello che avete già detto e chiedete di sapere da dove abbiano preso i vostri dati. Come prescrive la legge. Incredibilmente non succede nulla! la signorina, evidentemente sorda, completa il suo discorso e termina invitandovi a premere "1" sulla tastiera del telefono se siete interessati all'offerta. In caso contrario potete chiudere e vi ringrazia per l'attenzione. A questo punto vi rendete conto che stavate dialogando con un robot. Con un messaggio registrato che viene "spedito" in automatico a migliaia di numeri telefonici. Visto che non sono riuscito a far valere subito i miei diritti, ho pigiato il tasto "1" e atteso che "qualcuno" rispondesse. Finalmente una voce "vera", con lieve accento romeno, mi saluta di nuovo e questa volta riesco a esporre il problema. Candidamente mi dice che il mio numero è stato preso dall'elenco telefonico. Faccio presente che in tal caso io ho dato l'autorizzazione per ricevere corrispondenza ma non telefonate. E soprattutto non ho mai dato il consenso a ricevere telefonate registrate. C'è infatti un regolamento sulle telecomunicazioni che lo vieta esplicitamente. "Ma noi non telefoniamo dall'Italia e quindi queste regole non valgono". A parte la curiosa circostanza che i prodotti alimentari di una ditta di Lucca (introvabile perfino con google) mi vengano offerti dall'estero, non sono per nulla rimasto soddisfatto della spiegazione sui miei dati personali. Alla richiesta di poter parlare con un responsabile del call center o della fantomatica ditta lucchese, la signorina mi dice che al momento non c'è nessuno ma senz'altro mi richiamerà più tardi. Ovviamente rimango scettico sulla veridicità di questa promessa, ma non ho altra scelta e quindi decido di rimanere a casa ad aspettare. E invece, nell'arco di mezz'ora arriva la telefonata!

Evidentemente non sono così sordi né in malafede. Alzo quindi la cornetta e prima ancora di parlare riconosco subito la voce della signorina di prima. Si sente anche una voce maschile, forse del responsabile del call center, come promesso. Finalmente una società seria, mi dico, che anche se ha utilizzato in modo scorretto i miei dati, è disponibile a rimediare. I due continuano a parlare tra loro come se fossero in attesa: non si sono accorti che io li sto sentendo. Per richiamare la loro attenzione saluto a voce alta e aspetto la risposta. Nulla, non mi sentono. Insisto con parole, fischi, tosse. Niente da fare, è come se fossero... sordi. Ad un

## **Sordi a tutto.**

Di Mattia Camellini

Lunedì 30 Gennaio 2006 12:31

---

certo punto la voce maschile dice alla ragazza: "non c'è nessuno" e chiude la telefonata. A me non è rimasto nessun numero da richiamare e la ditta di Lucca la sto ancora cercando.