

Storia di una (quasi) truffa al telefono: benvenuti nel girone dei call center

Maria Cattini | 01/08/2025 | Modus vivendi

Rispondo per sbaglio. Giuro. È stato un gesto meccanico, un riflesso da tempi antichi, quando le chiamate sconosciute portavano notizie e non incubi. Numero sconosciuto, voce entusiasta. “Buongiorno! È la fortunata sorteggiata per una **super tariffa luce e gas** riservata solo ai clienti più speciali come lei!”

La malafede è già nella parola “sorteggiata”. Come se fosse la tombola di Natale e non la solita trappola per allocchi stanchi.

Spiego con educazione che no, grazie, sono già sistemata: fibra, mobile, luce e pure il telecomando che accende il frullatore. Non mi serve nulla. Niente. Nada.

Lui insiste. Come il brufolo sul mento il giorno del colloquio.

Così, invece di riagganciare (perché sono gentile... *troppo* gentile), mi dico: vediamo dove vuole arrivare.

Mi fingo interessata solo al gas. Solo gas, ok? E lui, tutto contento, mi manda un link. “Clicchi su **CONFERMA** per aderire alla promozione!”

Leggo. E cosa scopro? Che cliccando su **CONFERMA** avrei in realtà **revocato luce e gas** con il mio attuale fornitore. Il classico pacco triplo con sorpresa.

Lo blocco. Spiego ancora (è la terza volta, ma chi conta più?) che voglio **solo il gas**, niente luce. Ma lui no, parte in modalità ipnotizzatore da fiera: “Signora, mi segua in quello che le dico. Sono moduli standard. Clicchi su conferma e stia tranquilla.”

Ah, l'adorabile paternalismo misto a gaslighting. Peccato che non funzioni con chi ha ancora tre neuroni svegli.

Insisto: niente luce. NIENTE. LUI si innervosisce. Io pure. Si gioca il jolly della collega. E la collega? Propone di cambiare anche la **fibra**.

Mi rifiuto. Loro cedono. Dopo **40 minuti** mi inviano finalmente solo il contratto gas.

Ma di cosa stiamo parlando?

Quello che ho vissuto non è un episodio isolato. È uno **schema**: pressione, ambiguità, tempistiche tossiche e una spruzzata di manipolazione linguistica. Non è vendita. È **aggressione psicologica travestita da promozione**.

E ho un sospetto fondato: **puntano le persone più anziane**, o almeno quelle che sembrano più vulnerabili. Perché chi ha meno dimestichezza con i contratti online o i giochi di parole, cade.

Mi chiedo quanto guadagnino per ogni contratto strappato così. E se dormano la notte.

Ma soprattutto: **perché nessuno li ferma?**

È ora di dire basta a un sistema che gioca sull'ambiguità, sulla pressione psicologica e sull'analfabetismo digitale di chi semplicemente vuole capire prima di firmare. Un contratto non è un pacco a sorpresa. E la trasparenza dovrebbe essere la regola, non l'eccezione.