

# PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

CUSTOMER CARING: ALCUNE REGOLE DI COMPORTAMENTO  
NON ESAUSTIVE

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### CUSTOMER CARING: ALCUNE REGOLE DI COMPORTAMENTO NON ESAUSTIVE

- Assicurarsi che le informazioni fornite siano sempre pertinenti alle richieste dei consumatori e funzionali alla pronta gestione delle relative istanze e/o reclami.
- Gestire adeguatamente le istanze / reclami dei clienti adottando condotte collaborative nella gestione al fine di evitare che il consumatore possa sentirsi ostacolato nell'esercizio dei propri diritti o possa sentirsi indebitamente indotto a scelte commerciali che non avrebbe altrimenti assunto.
- In ipotesi di mancata competenza nella gestione delle istanze e/o mancata conoscenza delle questioni sottoposte dai consumatori, attivare procedure interne per la pronta evasione della richiesta da parte dell'ufficio e/o dei soggetti competenti.
- Gestire tempestivamente le istanze e/o i reclami dei consumatori e attivare controlli approfonditi a fronte della ricezione di un numero, anche esiguo, di richieste aventi il medesimo oggetto, in ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, è auspicabile una puntuale risposta alle richieste dei consumatori e l'attivazione delle azioni conseguenti.
- In ipotesi di contestazione da parte del consumatore di somme allo stesso fatturate, verificare, anche in contraddittorio con il consumatore, la corretta fatturazione e in ipotesi di non corretta fatturazione, attivare le azioni conseguenti.
- Non frapporre ostacoli alla restituzione, qualora dovuti, di crediti maturati dai clienti e all'esercizio del diritto di recesso.
- Eseguire regolarmente la lettura dei misuratori dei consumi e procedere all'aggiornamento delle stime.
- Valutare con attenzione il testo dei messaggi pubblicitari, evitando l'inserimento di informazioni non veritiere o informazioni rilevanti in caratteri di stampa più piccoli e comunque non chiare.
- Evitare la diffusione di messaggi che promettono, contrariamente al vero, l'offerta di servizi a condizioni vantaggiose e informare chiaramente i clienti di tutte le caratteristiche dei servizi offerti, compresi i vincoli contrattuali e le modalità di esercizio del diritto di recesso.
- Assicurarsi che i clienti sottoscrivano consapevolmente e validamente i contratti di fornitura dei servizi offerti.