

A: Simona, operatrice del Servizio Clienti "Telephone"

B: Emanuele Giachetti, cliente

A: Buonasera, Servizio Clienti Telephone, sono Simona, come posso aiutarla?

B: Buonasera, mi chiamo Emanuele Giachetti. Senta, noi è da stamattina che non ci colleghiamo a internet né riusciamo a telefonare. Con la rete e col telefono ci lavoriamo, capisce? Siamo un'agenzia viaggi...possibile che non si riesca a risolvere?

A: Verifichiamo subito. Mi può dare il numero per cortesia?

B: Sì, sì, 02 67354761.

A: Sto verificando. Dunque, la linea della zona funziona correttamente. Il problema però è di natura amministrativa.

B: Sì, lo immaginavo. Non abbiamo ricevuto la bolletta del secondo bimestre, marzo-aprile, ho chiamato e mi hanno detto che se avessi pagato entro una settimana la linea non sarebbe stata sospesa...allora ho inviato il fax con il pagamento ma evidentemente la linea è stata staccata comunque.

A: Ho capito. Ora controlliamo se ci sono bollette scoperte ed eventualmente inseriamo gli estremi del pagamento.

B: Ma io ve li ho già comunicati per fax!

A: Sì, per sicurezza verifico. In effetti, è tutto a posto. Mi può ridare il codice e la data di pagamento?

B: Il codice è 4511, del 25 maggio.

A: Ecco, il computer indica 4521 come codice. Correggo subito. Bene, le ho inserito i dati corretti. Stia tranquillo che massimo in 48 ore la linea sarà ripristinata.

B: Non si può fare più in fretta?

A: Mi dispiace, Signore, questi sono i tempi tecnici.

B: Senta, ora stavo riguardando la bolletta, ce l'ho qui sott'occhio e le vorrei chiedere un chiarimento.

A: Prego, mi dica.

B: Volevo sapere perché i costi sono così alti. Non capisco perché pago io le chiamate che vanno dal telefono fisso al mio cellulare.

A: Perché lei ha il trasferimento di chiamata. Con il trasferimento di chiamata la persona che chiama paga la prima chiamata, lei invece la seconda.

B: Ah, ho capito, ma posso disattivare questo servizio?

A: Certo. Facciamo così, le inoltro la richiesta ad un nostro addetto commerciale così potrà stabilire con lui le tariffe per lei più convenienti.

B: Ok, me lo passi, perché così mi sembra un costo esagerato. Però non voglio cambiare abbonamento, questo mi piace: con 25 euro al mese abbiamo chiamate illimitate, fax, segreteria telefonica, internet ... L'unico problema è questo trasferimento di chiamata!

A: Va bene, può fare tutti i cambiamenti che desidera con l'ufficio commerciale. Le ho inoltrato la richiesta, sarà l'addetto commerciale a ricontattarla per prendere un appuntamento con lei, va bene?

B: Sì, grazie, buonasera.

A: Grazie a lei per aver chiamato Telephone, buona serata.