

**1.** *Problemi con la linea telefonica***TRASCRIZIONE DIALOGO**

**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 inoltra 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.