

6 *La rubrica tutta VOSTRA Se vuoi intervenire chiama 339 844 1715*

DOMANDE D'OGGI

a cura di Marta Saccani

CHE COSA VEDI PER PRIMO IN UNA PERSONA?

Lo, la prima cosa che vedo in una persona è l'aspetto, il modo con cui si presenta, la cura o no che ha di sé stessa, nel suo vivere quotidiano, senza ricercatezza. Poi l'espressione del viso, l'atteggiamento, il modo di parlare. Nelle persone che incontro per strada, nella folla dei grandi eventi, negli incontri casuali. Negli immigrati che vengono di frequente a casa per vendere la loro piccola merce o solo per ricevere una piccola offerta. Qualcuno è vestito bene, ordinato, pulito. Altri per niente, con gli stessi vestiti da settimane, strappati, sudici, e, spesso, questi con un'espressione mesta, lo sguardo basso, forse la sofferenza del dover chiedere, a differenza dei primi che sorridono, parlano, ringraziano. Nei ragazzini in gruppo sulle panchine del parco, nell'angolo della strada vicino al rivenditore di bibite più o meno analcoliche..., chiassosi, provocatori, strafottenti: si vede subito chi è educato e chi no! Nei bambini che vengono a scuola, in oratorio, ai campi estivi. Sono i loro occhi a colpirti subito: quelli furbi, quelli timidi, quelli tristi, quelli lagnosi, quelli attaccabrighe, quelli un po' bugiardi, quelli simpaticissimi. Già, gli occhi.

“Lo sguardo per me è fondamentale in una persona” dice **ANNA CREMONESI** “Vedo gli occhi, che sono lo specchio dell'anima. Anche il modo di proporsi, il



modo di parlare. Ricordo ancora le parole offensive di uno sconosciuto in un parcheggio al supermercato che ha inveito contro di me e mi ha insultato pur avendo torto. Cosa ho potuto vedere? Una grande maleducazione!”

“Si vedono subito i maleducati” ribatte **RITA** di Pistoia “Vedo l'atteggiamento, l'espressione del viso e riesco a capire se la persona è gentile, disponibile, aperta al dialogo.”

“Guarda che bella persona” pensa **MARIETTA GONGNA** quando incontra una persona e ne vede subito lo sguardo “E' proprio bella dentro, si capisce benissimo dal suo sguardo schietto, gioioso, gentile. Non si può fare a meno di scambiare un bel sorriso e salutarla con tanta simpatia.”

“La prima cosa che vedo in una persona” dice **VALENTINA RIMETRA** “è l'espressione del volto, lo sguardo degli occhi, poi come si muove, come comunica, l'aspetto fisico nell'insieme. Come una persona si presenta nell'insieme mi aiuta a capire che tipo può essere. Lo sguardo comunque penso comunichi davvero tratti emotivi della personalità come simpatia o antipatia. Con lo sguardo puoi comunicare senza parlare, e questa cosa è molto importante!”

ANGELA ZANZI premette innanzitutto che osserva a seconda della situazione. “In generale, per esempio, dato che per me è espressione di amore per sé stessi essere in ordine, puliti nella persona (capelli soprattutto e abiti), avere un modo di presentarsi piacevole, delle persone osservo: - “Quanto si amano -. In particolare, invece, se fac-



DALLA PARTE DELLA LEGGE

di Andrea Missaglia



IL QUESITO

Mi sono fatta convincere a sottoscrivere un nuovo contratto di telefonia con connessione in fibra ottica, allettata dalla possibilità di accedere ai programmi televisivi di Netflix. L'addetto del negozio mi ha infatti garantito che, a fronte di un esborso maggiore, la connessione sarebbe migliorata notevolmente e avrei potuto vedere le mie serie preferite in maniera fluida.

In effetti, il giorno che il tecnico è venuto ad installare il nuovo modem, funzionava tutto a meraviglia ma, già il giorno dopo, la connessione ha cominciato a funzionare a singhiozzo con lunghi periodi di latenza ed ancora più lunghi periodi in cui la qualità è estremamente bassa.

Ho fatto varie telefonate al servizio clienti che mi prometteva di risolvere senza però cavare il ragno dal buco.

Un servizio così non mi serve. Dato che sono passati solo 7 giorni dall'installazione ho sentito che si può recedere e tornare al contratto precedente, è vero?

LA RISPOSTA

Siamo abituati ad avvalerci così spesso e con facilità del diritto di recesso che ci capita di dimenticare che esistono precisi presup-

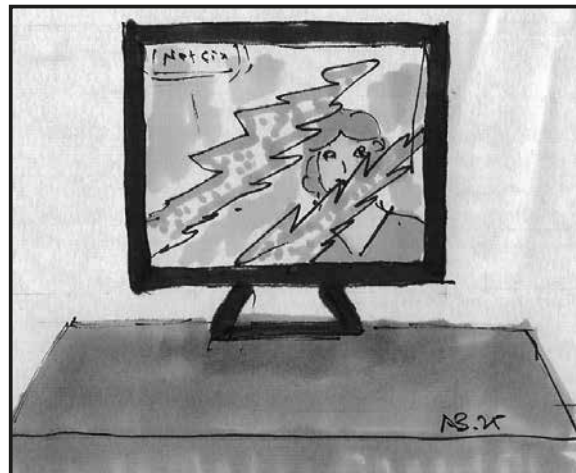
posti per il suo utilizzo.

Innanzitutto il diritto di recesso è concesso solo a coloro che possono definirsi consumatori ovvero alle persone fisiche che acquistano un bene od un servizio per scopi estranei alla professione eventualmente esercitata (in altre parole, società e professionisti). In sostanza, se ci si fa emettere fattura con l'indicazione della propria partita IVA non è possibile usufruire del recesso.

Questo diritto, poi, è concesso solo per i contratti conclusi a distanza (al telefono, via internet, in TV) o fuori dai locali commerciali (al proprio domicilio, per strada, durante un'escursione) ed è quindi escluso quando, come nel caso di specie, il contratto è stato stipulato all'interno di un negozio, salvo che il contratto stesso non lo preveda comunque ma, in questo caso, solo nei casi e nei modi previsti dal contratto.

È quindi tutto perduto? No, perché nel caso descritto è comunque possibile ottenere la risoluzione del contratto per inadempimento del fornitore.

Per farlo, però, è necessario dare



la prova di detto inadempimento, ovvero della scarsa qualità della connessione fornita.

Come si può ottenere tale prova? Si deve scaricare dal sito dell'Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM) il software Nemesys ed installarlo su un PC connesso con il modem mediante cavo. Una volta avviato il programma, il computer dev'essere lasciato acceso per 24 ore, al termine delle quali l'applicazione rilascerà una certificazione ufficiale della velocità media di connessione.

Se detta velocità dovesse essere inferiore ai minimi garantiti dal contratto, sarà possibile recedere dallo stesso senza pagare alcuna penale. ■

cio conversazione con una persona, osservo i suoi occhi! Mi piace parlare avendo spazio e tempo, e non con le persone che vanno sempre di corsa! Chi va di corsa non ha nulla da dare nei rapporti interpersonali. Detto questo, osservo gli occhi attentamente mentre uno parla! E vedo dagli occhi se una persona è vera o se ha la maschera! L'occhio non mente se è calmo, pacato, attento e partecipe. Allora c'è la possibilità di un buon scambio di esperienze e di vita. E a volte può pure nascere una buona amicizia!"

Proprio come è stato per **GIULIANA BROVELLI** che, colpita dal sorriso di una ragazza incontrata mentre usciva dall'Università Cattolica, ha iniziato un dialogo che col tempo si è trasformato in studio comune, amicizia personale continuata anche dopo le rispettive lauree, i successivi matrimoni, i figli diventati anche suoi allievi. "In una persona, anche vista per caso in strada, scorgo prima di tutto il sorriso delle labbra e degli occhi (perché anche gli occhi sorridono). Il sorriso emana positività, gentilez-

za, empatia, senso di apertura agli altri.... Il sorriso di un bambino sul passeggiare, di un anziano sulla sedia a rotelle, di un povero che dignitosamente chiede l'elemosina, mi riscaldano il cuore per la gratuità e la semplicità. Invece chi è cattivo di animo difficilmente sorride, ma mostra un ghigno serrato e malevolo che suscita paura in chi lo incontra. Poi la voce e le parole e il pensiero confermano tale prima impressione di positività e possono far sorgere conoscenze ed amicizie che durano tutta una vita." ■