

## Preferiamo *rispondere* alle vostre domande piuttosto che le vostre domande *siano risposte*!

Raffaella Setti

PUBBLICATO: 1 GIUGNO 2022

### Quesito:

Sono moltissime le domande ricevute che sollevano il problema dell'uso del verbo *rispondere* in forma passiva nelle segreterie dei centralini che prevedono messaggi del tipo: “la sua chiamata verrà risposta il prima possibile”.

### Preferiamo *rispondere* alle vostre domande piuttosto che le vostre domande *siano risposte*!

**P**er rassicurare i nostri interlocutori e fugare ogni dubbio sulla correttezza o meno delle frasi che ci riferiscono, diciamo subito che il verbo *rispondere*, nell'accezione impiegata nelle risposte dei centralini, è intransitivo (seppur con ausiliare *avere*, ma come molti altri verbi intransitivi; su questo si veda anche la [risposta sulla scelta dell'ausiliare](#)) e quindi non trasformabile in forma passiva. Possiamo precisare che, secondo il modello sintattico valenziale (si veda la scheda su [valenze e reggenze dei verbi](#)), il verbo *rispondere* regge, oltre al soggetto, un secondo argomento indiretto, ovvero introdotto da preposizione, sia nel suo significato primario di ‘parlare o scrivere per soddisfare alle richieste di qualcuno’ – che apre alla costruzione *a qualcuno/qualcosa*, ad esempio *rispondere al cliente, al telefono, al citofono, al fuoco, alle provocazioni* – sia nel significato di ‘rendere conto, assumersi la responsabilità di qualcosa di fronte a qualcuno’ che richiede due argomenti indiretti (anche se nell'uso comune uno è spesso sottinteso): “l'ufficio non *risponde* (al cliente) di eventuali furti”, “non rispondo (a nessuno) delle mie azioni”. Viste le molte testimonianze di diffusione della formula “la sua chiamata verrà risposta”, anche in risponditori automatici di centralini di Ministeri, uffici della Pubblica Amministrazione, segreterie di grandi aziende, dovremo cercare di ricostruire come siamo arrivati a questa “storpiatura” nell'uso del verbo *rispondere*. Prima però proviamo ad andare più a fondo nell'analisi dei possibili costrutti sintattici che il verbo genera in italiano.

In effetti *rispondere* prevede alcuni usi transitivi in cui l'oggetto esplicita il contenuto della risposta data: in particolare nel discorso indiretto il verbo *rispondere* può reggere frasi complete (oggettive) che precisano che cosa è stato replicato: “Mario *rispose* a Carla che sarebbe uscito con lei”; vi è anche la possibilità che l'intera frase oggettiva “che sarebbe uscito con lei” venga sostituita da un avverbio olofrastico (*sì/no*, quindi “Mario *rispose* a Carla *sì / o di sì / o con un sì*”), così come avviene, nel discorso diretto, nelle domande totali (quelle appunto che contemplano solo risposta *sì/no*). Poche altre espressioni possono fungere da oggetto del verbo *rispondere*, perlopiù in frasi negative: “non *rispose nulla / una parola / una sillaba / verbo / una riga*”. Si tratta sempre di oggetti interni, in cui le parole che svolgono la funzione di oggetto condividono il significato del verbo stesso richiamando la forma o alcune parti del messaggio verbale, sia esso parlato o scritto. Costrutti di questo tipo, con il verbo *rispondere* transitivo, ammettono di essere trasformati in forma passiva (“A Carla *fu risposto* da Mario

che sarebbe uscito con lei”; “non una parola le *fu risposta*”), ma si tratta di usi, per quanto possibili e corretti, piuttosto rari e artificiosi, buoni per esemplificazioni grammaticali più che ricorrenti in enunciati reali (così come accade con altri verbi come *abusare* e *accedere*).

Certamente la frase in esame non rientra in questi casi visto che non corrisponde a nessuna forma attiva accettabile: se proviamo infatti a convertirla in forma attiva otteniamo l'esito agrammaticale “\*qualcuno risponderà la chiamata” (l'asterisco indica in linguistica una forma non grammaticale), da cui il passivo “\*la chiamata sarà risposta da qualcuno”; perché la frase risulti grammaticalmente accettabile è necessario reintrodurre la preposizione retta dal verbo, quindi “qualcuno risponderà *alla* chiamata” con la corrispondente forma passiva “*alla* chiamata verrà risposto da parte di qualcuno”.

A un tale esito, sostanzialmente estraneo alla sintassi del verbo *rispondere* in italiano, possono aver contribuito fondamentalmente due fattori:

- Alcuni costrutti presenti in contesti simili: pensando a un risponditore automatico, o a una segreteria, *la chiamata* può essere *messa in attesa*, *registrata*, *passata* a un operatore, *smistata*, più burocraticamente *evasa*, tutti verbi transitivi che prevedono quindi la forma passiva, ma che non sono propriamente sinonimi di *rispondere* (anche se le azioni di *passare*, *smistare* o *evadere la chiamata* lasciano presagire una prossima risposta da parte di qualcuno).
- L'interferenza con il corrispondente inglese *the call will be answered*. In inglese però il verbo *to answer* è transitivo. Pur considerando la sovrapposizione di questa possibile traccia sottostante, il costrutto resta del tutto inaccettabile e pare l'effetto di una totale assuefazione a quel burocratese-aziendale che ricalca, talvolta generando usi impropri, le formule sintetiche dell'inglese (si veda anche la scheda sui *biglietti volati e viaggiati* di Matilde Paoli).

Se fossimo in area meridionale, si potrebbe pensare anche a un esito della confusione tra oggetto diretto e indiretto dovuta all'accusativo preposizionale, per cui abbiamo, per restare in ambito vicino, *lo telefono* per *gli telefono*, da cui un possibile passivo è stato telefonato. Ma qui siamo in ambito nazionale.

C'è poi un altro aspetto da considerare che riguarda il participio/sostantivo *risposta*. Nelle frasi in esame quel *verrà risposta* (corrispondente a *sarà risposta*) contiene *risposta* come participio passato inserito nella costruzione del passivo (come abbiamo visto non ammessa per questo verbo in italiano) e accordato al femminile singolare con il soggetto *chiamata*. Per mantenere il valore semantico del ‘rispondere’ senza però piegare il verbo a un passivo inammissibile, sarebbe bastato ricorrere al sostantivo *risposta* e costruire una frase attiva assolutamente lineare e del tutto sinonimica: *la chiamata avrà/riceverà risposta*.

Ed è proprio questa, *la chiamata riceverà risposta*, la soluzione che ci offre anche il traduttore di Google (non sempre, ma in questo caso efficace) come frase italiana corrispondente a *the call will be answered*: dunque una forma del tutto accettabile e altrettanto economica rispetto a quella inglese, con la resa del passivo, non attraverso l'impiego a tutti i costi del verbo *rispondere* adattato a forza, ma con la perifrasi *avere/ricevere risposta* attiva dal punto di vista grammaticale, ma passiva, o meglio con soggetto non agente ma paziente, sul piano semantico. Benché la rete non sia, in questo caso, il luogo più adeguato a rintracciare questo genere di messaggi vocali, pare comunque significativo (ricerca su

Google pagine in italiano al 2/3/2022) che la stringa più frequente sia “un operatore risponderà appena/prima possibile (alla chiamata)” con più di 12.000 occorrenze, mentre i numeri crollano con “la chiamata verrà risposta” che ne conta soltanto 42, di cui alcune hanno funzione esclusivamente metalinguistica, ovvero la frase viene citata in messaggi di reclamo rispetto alla scorrettezza grammaticale della frase stessa. I risultati si riducono ulteriormente facendo la ricerca su “la chiamata riceverà risposta” che ottiene circa 50 occorrenze (con molte ripetizioni che le fanno calare a non più di 20): tra queste abbiamo la *guida di una grande azienda di apparecchiature per la comunicazione* in cui la stringa è riportata come esemplificazione del messaggio delle istruzioni vocali automatizzate:

Grazie per avere contattato Panasonic. Il reparto desiderato è occupato. La preghiamo di rimanere in linea. **La sua chiamata riceverà risposta** appena possibile.

Analizzando le altre occorrenze scopriamo che la stessa frase è impiegata per descrivere un'operazione leggermente diversa rispetto a quella segnalata dai nostri interlocutori. Essa ricorre infatti in alcune guide per l'uso di risponditori automatici o in descrizioni di apparecchi per registrazione di chiamate per cellulari, per indicare l'azione di premere il tasto di risposta su un cellulare, anche in caso di trasferimento di chiamata. Vediamo alcuni esempi:

Le chiamate ai servizi di emergenza al 112 effettuate tramite l'applicazione RingCentral Mobile su uno smartphone vengono automaticamente instradate al nativo sullo smartphone, e **la chiamata verrà risposta** dal proprio fornitore di servizi di telefonia mobile se il servizio mobile è disponibile. (*Politica dei Servizi di Emergenza di RingCentral* (112))

A questo punto, il proprio telefono cellulare inizierà a squillare (arriverà una chiamata dal numero di telefono aziendale), non appena **la chiamata verrà risposta** dal cellulare, il numero o interno destinatario della telefonata originale inizierà a squillare a sua volta. (*Manuale d'uso telefonia con VOIspeed6 e tramite CRM*)

Quando la chiamata è arrivata, premere brevemente il pulsante di risposta, **la chiamata verrà risposta**. Durante la telefonata, premere brevemente, sarà bloccato. (Descrizione su Amazon di Auricolare per registrazione vocale iPhone chiamate cellulari Skype Facebook Whatsapp Registrazione audio)

Da notare che, in tali contesti, si perde il riferimento al soggetto (operatore) che si presume risponda in un servizio di call center e tale ruolo è genericamente attribuito al cellulare (con funzione di agente o più genericamente di strumento da cui si risponde), al fornitore di servizi di telefonia mobile o lasciato inespresso.

In sintesi, per quanto l'uso della formula in questione non appaia troppo esteso (anche se difficile quantificare), resta il fatto che dal punto di vista linguistico si tratta di una forma non consentita dalla sintassi del verbo *rispondere*, in parte probabilmente modellata su approssimative traduzioni dall'inglese in cui però il verbo *to answer* è transitivo. Un costrutto agrammaticale, anche se intuitivamente comprensibile, che può essere sostituito con frasi più lineari e accettabili senza nessun costo in termini di economicità ed efficacia, quali *la chiamata avrà/riceverà una risposta*, *la chiamata sarà passata/smistata a un operatore*, *la chiamata sarà evasa da un operatore*, *alla chiamata si risponderà*, *alla chiamata verrà risposto*, *un operatore risponderà alla chiamata*. Ci auguriamo che almeno una di

queste opzioni “risponda” ai gusti linguistici degli autori dei testi dei risponditori automatici di centralini e call center, e che si provveda alla sostituzione.

**Cita come:**

Raffaella Setti, *Preferiamo rispondere alle vostre domande piuttosto che le vostre domande siano risposte!*, “Italiano digitale”, XXI, 2022/2 (aprile-giugno)

DOI: 10.35948/2532-9006/2022.19763

Copyright 2022 Accademia della Crusca

Pubblicato con licenza creative commons [CC BY-NC-ND](#)