

società | *diritti*

Lo scorso 22 dicembre il Parlamento ha approvato una **legge contro il telemarketing molesto**, che entrerà in vigore nella seconda metà del 2018

Esiste da tempo un Codice etico sottoscritto da Assocontact, l'associazione che rappresenta i call center in Italia, grazie al quale possiamo ricevere le telefonate commerciali in orari ragionevoli. Mai prima delle 9 e non dopo le 21 (il sabato dalle 10 alle 19). Tuttavia, il rischio di continue chiamate è molto più che una probabilità. Operatori insistenti cercano di proporci di tutto. Dai contratti di fornitura di luce o gas alle nuove tariffe telefoniche, dalla vendita di prodotti alimentari alle ricerche di mercato. Molti considerano questa pratica uno stalking telefonico.



SOS telefonate selvagge

Perché finiamo nelle mani degli operatori?

Quando attiviamo una tessera fedeltà, compiliamo un modulo per partecipare a un concorso o creiamo un account su internet per un acquisto online, sia pur senza accorgercene, diamo il nostro consenso all'utilizzo dei dati personali per scopi pubblicitari. Tra i dati richiesti c'è spesso anche il numero di telefono ed è da qui che scaturiscono le chiamate selvagge che nemmeno appellandosi al Registro delle opposizioni - concepito anni fa come forma di tutela del cittadino - si riescono a fermare.



Il numero di segnalazioni che giungono alle associazioni di consumatori rivela quanto questa pratica sia mal tollerata dai cittadini.

Qualcosa sta cambiando

Con l'approvazione del disegno di legge n. S. 2603, il Senato ha dato il via libera alla nuova legge contro le chiamate commerciali moleste. Per l'entrata in vigore, però, si deve attendere l'emanazione del regolamento attuativo, previsto per il secondo semestre di quest'anno. Poi, sarà possibile iscriversi nel Registro delle opposizioni tutti i propri numeri telefonici, compresi i cellulari e i fissi

non presenti negli elenchi pubblici (prima era possibile iscrivere solo quelli in elenco). Inoltre, se in passato avevamo messo una crocetta su un modulo, dando così il consenso al trattamento dei dati personali, grazie alla nuova legge l'iscrizione al registro revocherà tutti i consensi dati in precedenza.

I call center saranno identificabili

I call center dovranno avere un numero identificabile; ci saranno un prefisso per riconoscere le chiamate finalizzate ad attività statistiche e uno per ricerche di mercato, pubblicità, vendite e comunicazioni commerciali. Basterà guardare il numero sul display del telefono per decidere se rispondere o no. Il numero dovrà essere richiamabile, per far sì che, ricontattandolo, si possa esercitare il diritto di recesso. Almeno una volta al mese, i call center dovranno controllare il Registro per aggiornare le proprie liste.

COME DIFENDERSI

Gli utenti possono andare sul sito del Registro delle opposizioni (www.registrodelleopposizioni.it) e iscrivere i propri numeri. Se, nonostante ciò, gli operatori continuano a far squillare il telefono, è possibile segnalare tutto al Garante per la Privacy, che interverrà con sanzioni, quali la sospensione dell'attività o la revoca della licenza.



Servizio di Lorena Bassis. Con la consulenza di Mauro Vergari, responsabile settore comunicazione e nuove tecnologie di Adiconsum.