



UNC
CONSUMATORI.IT

Una petizione per dire stop ai call center molesti

12 Gennaio 2022



Riusciremo a dire **stop ai call center** che chiamano a tutte le ore proponendoci le più svariate offerte irrinunciabili? Regolamentare le **chiamate indesiderate** è una battaglia che abbiamo intrapreso fin dal 2016 con la **campagna #nondisturbarmi** che ha portato nel 2018 all'approvazione di una **legge sui call center** che però ancora oggi non è stata attuata.

Secondo il **Decreto capienze**, pubblicato in Gazzetta ufficiale alla fine del 2021, potremo finalmente iscrivere al Registro delle opposizione anche i numeri di cellulare, ma dobbiamo aspettare l'ok definitivo del Consiglio dei Ministri.

Per questo motivo la **petizione #nondisturbarmi è ancora attuale**: è necessario fare l'ultimo passo per fermare il **teleselling selvaggio**, considerato che i consumatori sono davvero esausti di ricevere telefonate (sempre più moleste) da parte dei **call center** a tutte le ore del giorno.

Aderisci alla petizione #nondisturbarmi



La legge sulla Privacy del 1996, un primo stop alle telefonate moleste

Le **telefonate moleste** che ti tartassano sul cellulare in qualsiasi momento della giornata sono tra le cose che più infastidiscono i consumatori!

Quello che fa più rabbia, è che non sarebbe complicato risolvere il problema: basterebbe tornare alla vecchia regola introdotta subito dopo la prima **legge sulla Privacy**, con il decreto legislativo n. 171/98: nessuno può chiamare per vendere qualcosa salvo che la persona contattata non abbia dato il suo espresso consenso (il cosiddetto sistema dell'**opt in**).

Un regime valido fino a quando il legislatore, con il **decreto legge n. 135 del 25/9/2009** (convertito dalla **Legge n. 166/2009**), ha fatto la bella pensata di cambiare idea, passando all'attuale impianto normativo basato sul principio dell'**opt-out**: se non ci si oppone espressamente, chiedendo di non essere contattati, è consentito il **trattamento dei dati personali** per l'invio di **materiale pubblicitario, vendite dirette o comunicazioni commerciali**. Una sorta di silenzio assenso.

Insomma, se il consumatore non vuole più ricevere le chiamate a fini promozionali e pubblicitari da parte degli operatori di **telemarketing e teleselling**, dovrebbe esercitare il diritto di opposizione, iscrivendosi al **Registro Pubblico delle Opposizioni** (www.registrodelleopposizioni.it – Numero verde: 800.265.265).

Come funziona il Registro pubblico delle opposizioni

Istituito con il D.P.R. 178/2010, il **Registro** è completamente gratuito ed è anche semplice iscriversi. Piccolo particolare: fino alla recente riforma non era possibile iscrivere i **numeri di cellulare**. E non è tutto: pensate che non possono essere iscritti neppure i **numeri fissi** che non appaiono in elenco: insomma, siamo al paradosso per cui se abbiamo tenuto il nostro numero "riservato", non possiamo proteggerlo dai call center molesti. Basterebbero queste due circostanze per spiegare perché, fino all'entrata in vigore della riforma, il Registro è pressoché inutile.

La legge di riforma del 2018 approvata grazie a Unc

A seguito della **campagna #NonDisturbarmi**, finalmente siamo riusciti ad ottenere una legge che cercava di porre rimedio al problema delle **chiamate indesiderate dei call center**, prevedendo l'ampliamento del campo di applicazione del Registro a cellulari e numeri non presenti in elenco: si tratta della **legge n. 5 dell'11 gennaio 2018**.

Piccolo particolare: per entrare in vigore la legge necessitava di un regolamento che doveva definirne funzionamento e modalità operative, ma a tutt'oggi la riforma non è ancora diventata realtà. Perché?

Il 25 gennaio 2021, il **Garante per la protezione dei dati personali**, ha espresso parere favorevole al nuovo regolamento del **Registro pubblico delle opposizioni (Rpo)**, precisando che le nuove regole valgono solo per il telemarketing effettuato con chiamate tramite operatore (le comunicazioni di marketing automatizzate, infatti, non possono in nessun caso effettuarsi senza il consenso esplicito dell'interessato).

Arriviamo all'ultima novità che ci fa ben sperare: a fine 2021 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il **“Decreto Capienze”** con la tanto agognata **riforma del Registro Pubblico delle Opposizioni**, che permetterà (una volta ricevuto il via libera definitivo) finalmente di bloccare le telefonate moleste grazie all'iscrizione del nostro **numero di cellulare**.

Un nuovo strumento per difendersi dal teleselling selvaggio che promette di innalzare la protezione del **consumatore**: la sola iscrizione infatti cancellerà tutti i consensi dati in precedenza! Quindi una volta registrata un'utenza, si farà “tabula rasa” di tutti i consensi dati precedentemente, anche per errore con la classica “firmetta” apposta su un qualsiasi modulo.

Fatta l'iscrizione, le telefonate dei **call center** diventeranno illegali dopo 15 giorni!

La battaglia però non è ancora vinta perché è previsto che debba arrivare entro l'estate (si spera) un decreto di attuazione da parte della Presidenza del Consiglio Dei Ministri.

Per questo continuiamo a chiedere al legislatore di intervenire e per farlo abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti per rendere la nostra voce ancora più forte attraverso la nostra petizione.

Aderisci alla petizione #nondisturbarmi



Cosa prevede la riforma del Registro pubblico delle opposizioni (Rpo)

Quando il Regolamento entrerà in vigore iscrivendosi al **Registro** i consumatori potranno finalmente ottenere anche la revoca di tutti i consensi precedentemente espressi, come previsto dall'art. 1 comma 5 della legge n. 5/2018. E' questo, infatti, uno dei problemi principali: per anni gli italiani hanno messo troppe firme, cedendo troppo facilmente il **consenso al trattamento dei propri dati**, anche per finalità non obbligatorie, ossia non connesse alla fruizione del servizio richiesto, autorizzando ad esempio la cessione dei propri dati a terzi per finalità di marketing. Certo è un diritto sapere dove è stato reperito il nostro numero e revocare il consenso in precedenza espresso, ma pochi lo esercitano. E' importante, quindi, poter “resettare” la propria posizione, riappropriandosi dei propri dati e facendo “tabula rasa” dei precedenti consensi. Tra qualche mese, almeno si spera, tutto questo si potrà fare.

L'altra importante novità -come detto- è la possibilità di iscrivere finalmente i **numeri di cellulare (e i numeri fissi non in elenco)**. Ma non è tutto: è prevista anche una responsabilità solidale tra il singolo call center e l'azienda che ha commissionato il lavoro, così finalmente potranno essere sanzionate anche le società di telefonia o energia che ordinano di fare chiamate commerciali se queste non rispettano la privacy dei consumatori.

Resta un punto sul quale purtroppo la **Legge n. 5/2018** ha miseramente fallito: è la questione dei **prefissi unici**, che avrebbero dovuto aiutare il consumatore a riconoscere le chiamate telefoniche commerciali (e quindi non rispondere al telefono). L'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)** nel settembre 2018, con la Delibera n. 156/18/CIR, ha attuato la norma, individuando i due prefissi unici: **0844 per le pubblicità, vendite e comunicazioni commerciali** e **0843 per le attività statistiche**. Peccato che nessuno se ne sia ancora accorto! La legge, infatti, prevedeva i prefissi unici, ma poi (all'italiana), consentiva una deroga: basta chiamare da un numero ricaricabile.

Cosa fare?

Ma che fare se ricevete una telefonata pur essendo iscritti al Registro? **Segnalate al Garante della privacy la violazione, compilando l'apposito modulo.**

E' bene che il consumatore eserciti i suoi diritti e segnali le violazioni. Le sanzioni, se superiori all'illecito guadagno, possono essere dissuasive e, indirettamente, premiare quelle aziende e quei **call center** che svolgono correttamente e professionalmente il loro lavoro, che sono poi la maggioranza.

Perché firmare la nostra petizione

Il Garante della Privacy, negli ultimi mesi a seguito di diverse decine di segnalazioni e reclami, ha comminato diverse sanzioni ai principali operatori di telefonia colpevoli di **telemarketing** e **teleselling**. Tuttavia, nonostante gli importi fossero talvolta nel massimo previsto per legge, si tratta di sanzioni che non si avvicinano lontanamente all'illecito guadagno degli operatori. Ecco perché l'unico modo di fermare il lavoro sporco di certi call center è quello di rendere operativa la **legge 5/2018** consentendo ai consumatori di bloccare anche le chiamate moleste che arrivano sui cellulari.

Gli italiani sono stufo di chiamate indesiderate. Per questo continuiamo a chiedere al legislatore di intervenire e per farlo abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti per rendere la nostra voce ancora più forte: **Aderisci alla petizione #nondisturbarmi per chiedere al Governo di rendere finalmente operativa la legge che dice stop ai call center molesti.**



Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 21 gennaio 2020

Aggiornamento: 12 gennaio 2022