



UNC
CONSUMATORI.IT

Telefonate indesiderate: due buone notizie

21 Gennaio 2020



Sono tanti, ahimè troppi, i problemi irrisolti di questo Paese. Certo ve ne sono di assai più gravi, sia ben chiaro, ma quello delle **telefonate moleste**, che ti interrompono mentre stai per metterti a tavola, oppure quando, dopo una giornata di lavoro vorresti startene in santa pace, comodamente sdraiato sul divano, è uno di quelli più fastidiosi, insieme alle zanzare che ti ronzano nelle orecchie.

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 del 1996**, con il decreto legislativo n. 171/98: nessuno può chiamare per vendere qualcosa salvo la persona contattata non abbia dato il suo espresso consenso (il cosiddetto sistema dell'**opt in**). Un regime valido fino al 2009, 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**. Ossia, 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, deve esercitare il diritto di opposizione, iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni** (<http://www.registrodelleopposizioni.it/it> Numero verde: 800.265.265). Istituito con il D.P.R. 178/2010, è gratuito ed è anche semplice iscriversi. Lo si può fare dal 31 gennaio 2011.

Peccato che ancora oggi non possano iscriversi i cellulari o i numeri non presenti negli elenchi telefonici pubblici e che, anche chi è iscritto, continui a ricevere telefonate, anche se molte meno rispetto agli altri.

La legge n. 5 dell'11 gennaio 2018 (approvata anche grazie alla nostra campagna **#NonDisturbarmi**) cercava di porre rimedio al problema, prevedendo l'ampliamento del campo di applicazione del Registro a cellulari e numeri non presenti in elenco. Ma mancava il regolamento che doveva definirne il funzionamento. Si stima che, in tal caso, si passerebbe dalle attuali 13 milioni di utenze fisse a 20 milioni, a cui si aggiungerebbero 83 milioni di numeri di cellulari.

Ebbene, **una prima buona notizia** è che **il Governo, il 17 gennaio 2019, ha finalmente approvato**, in via preliminare, questo **regolamento sul funzionamento del nuovo Registro**. Certo, c'è da chiedersi come mai ci abbiano messo oltre due anni per vararlo, quando doveva essere emanato entro 90 giorni dall'entrata in vigore della legge, ossia dal 4 febbraio 2018.

Inoltre, tanto per cambiare, bisognerà ancora attendere prima che il **nuovo Registro** diventi realmente **operativo, non prima del 1° dicembre 2020**. Quando accadrà, i consumatori, iscrivendosi, 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 troppi 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. Tra qualche mese, almeno si spera, si potrà fare.

Purtroppo la Legge n. 5/2018 ha invece miseramente fallito per quanto riguarda la questione dei **prefissi unici**, che avrebbero dovuto aiutare il consumatore a riconoscere le chiamate telefoniche commerciali. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 presentare l'identità della linea a cui poter essere contattati, per aggirare la disposizione, vanificando la ratio della norma stessa. Insomma, non vale nemmeno il detto *"fatta la legge trovato l'inganno"*. E' la legge stessa a concedere e contenere la scappatoia. Una beffa ed una presa in giro per chi riceve telefonate moleste ad ogni ora del giorno, nei momenti meno opportuni.

Ma che fare se ricevete una telefonata pur essendo iscritti al Registro? **Segnalate al**

Garante della privacy la violazione, compilando l'apposito modulo.

La seconda buona notizia, infatti, è che il Garante della Privacy, a seguito di diverse decine di segnalazioni e reclami, ha finalmente comminato una sanzione esemplare per il trattamento illecito di dati personali nelle attività di telemarketing e teleselling, applicando **ad Eni Gas e Luce una sanzione di 8,5 milioni di euro**, a cui si sono aggiunti altri 3 milioni per attivazione di contratti non richiesti, per un importo complessivo pari a 11,5 milioni. L'accusa del Garante è che venivano effettuate telefonate pubblicitarie senza il consenso della persona contattata o nonostante il suo diniego a ricevere chiamate promozionali, senza che Eni Gas e Luce verificasse la sua iscrizione nel Registro pubblico delle opposizioni.

Gli italiani sono stufo di chiamate indesiderate. Per questo www.consumatori.it continua a chiedere al legislatore di rivedere la legge, per dare un'ulteriore giro di vite. Nel frattempo, è 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.

Autore: Mauro Antonelli

Data: 21 gennaio 2020