



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Come dire stop alle chiamate indesiderate

16 ottobre 2017



Non si ferma la protesta dei consumatori che scrivono alle associazioni dei consumatori per chiedere come difendersi da quelle **chiamate indesiderate che ci tormentano a tutte le ore del giorno** da parte di **call center** spesso **insistenti e aggressivi** che disturbano con

l'obiettivo di vendere qualcosa a tutti i costi, magari indurci a cambiare operatore di telefonia o di energia, presentandoci contratti convenienti soltanto sulla carta!

Purtroppo attualmente non ci sono delle **regole severe ed efficaci (anche se grazie al nostro intervento è allo studio un disegno di legge)** che mettano un freno **all'aggressività di alcuni operatori** e d'altra parte, il **Registro Pubblico delle Opposizioni**, che doveva servire a chi si iscrive per esprimere il **diritto di opposizione alle chiamate di telemarketing** si è rivelato un fallimento. Il problema è che se abbiamo già espresso il nostro consenso al **trattamento dei dati** magari in altre occasioni (come ad esempio per sottoscrivere una carta fedeltà o qualsiasi contratto) il telefono continuerà a squillare!

### Cosa fare dunque?

Allo stato attuale, per difendersi è utile ricordare che è nostro diritto sapere dove è stato reperito il nostro numero (cioè il soggetto a cui abbiamo ceduto i dati per usi pubblicitari) e che il nostro consenso può essere revocato inviando una raccomandata A/R con la **richiesta di cancellazione**. Inoltre si può fare una **segnalazione al Garante della Privacy** o alla Polizia Postale.

L'arma migliore, comunque, rimane la **prevenzione**: firmare solo il consenso obbligatorio, quello cioè necessario per fruire di un servizio, evitando accuratamente di mettere altre **firme** (o flaggare caselle) **per fini commerciali** o per la **cessione di dati a terzi** che non devono essere obbligatori. E' bene, inoltre, **concedere con parsimonia il proprio numero di telefono** (meglio evitare ad esempio di metterlo sui *social-network*) e **non dare consensi telefonici all'attivazione di contratti**.

Ma a tutto ciò naturalmente si aggiunge l'urgenza di una **seria riforma del "sistema call-center"**. Per questo motivo **Unione Nazionale Consumatori, Cittadinanzattiva, Movimento Difesa del Cittadino e Udicon** lanciano la **petizione per un teleselling rispettoso della privacy e delle persone (#nondisturbarmi)**.

## Ecco in sintesi i punti chiave della petizione “Stop chiamate indesiderate”:

**1) Introduzione di un meccanismo di corresponsabilità** tra l’azienda che avvia la campagna e il call-center che fa le telefonate (per evitare rimpalli di responsabilità e di dover perseguire piccoli call-center con sede all’estero), prevedendo anche un’attività di monitoraggio e di educazione da parte del gestore.

**2) Potenziamento del Registro pubblico delle opposizioni**, così da ampliarne le prerogative prevedendo: la possibilità di iscrivere anche i numeri di cellulare e soprattutto che una volta iscritto il proprio numero, si possano così “cancellare” tutti i precedenti consensi (in modo tale da consentire al cittadino di riprendere il pieno controllo dei propri dati).

Sarebbe inoltre preziosa l’istituzione di un Registro per censire le campagne promozionali (con indicazione dell’operatore che lancia la campagna, il periodo di riferimento e i numeri utilizzati per chiamare i consumatori) così da evitare all’utente di dover fare indagini complicate per scoprire chi lo ha disturbato

**3) Incentivare gli operatori a gestire meglio i dati in loro possesso:** il sistema attuale è costruito in modo tale da disincentivare le buone pratiche. Oggi, infatti, il pagamento alla Fondazione Ugo Bordoni (che si occupa del Registro) è proporzionale all’attività di scrematura dei numeri: tanto più pulisce le liste, tanto più l’azienda deve pagare la Fondazione. Ma in questo modo si disincentivano le imprese a cancellare i numeri (di fatto questi preferiscono pagare le sanzioni), mentre sarebbe meglio stabilire il pagamento in base al fatturato.

**Firma la nostra petizione e dì la tua su Facebook e Twitter attraverso l’hashtag #nondisturbarmi**

**Scarica i poster Uomo e Donna della campagna!**

**Leggi a riguardo l’intervista di Massimiliano Dona su Key4biz**

**Autore:** Simona Volpe

**Data:** 16 ottobre 2017