

LA NOSTRA INCHIESTA

Telemarketing selvaggio,
ecco come difendersi

BARTOLOMEI ■ Alle pagine 10 e 11

Telemarketing

La beffa

Chiamate selvagge, la legge è bloccata

La norma è in vigore da mesi, ma manca il regolamento di attuazione. Ecco come difendersi
 Anche cellulari e numeri riservati non in elenco si potranno iscrivere al Registro delle Opposizioni

LA LEGGE che ci libererà dal telemarketing selvaggio è in vigore dal 4 febbraio ma ancora non esiste. Sì, avete capito bene. Pubblicata nella Gazzetta ufficiale più di otto mesi fa, si annuncia come il silenziatore per le chiamate indesiderate, finalmente anche per quelle che arrivano sui cellulari. Ma il telecomando non c'è (ancora). In altre parole, manca l'aggiornamento del DPR 178/2010. Tutto bloccato.

LA RIFORMA doveva essere pronta a maggio. Poi era stata rimandata a settembre. Oggi nessuno az-

zarda previsioni. Al momento, ci difende 'solo' il nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati personali. Vero che per arrivare ci ha messo due anni – adottato nel 2016, attuato il 25 maggio –

UNIONE CONSUMATORI
«Questo ritardo è un regalo a chi è scorretto, un gran danno il problema? I contratti illeciti» ma alla voce sanzioni ha recuperato il tempo perduto: fino a 20 milioni di euro (o 4% del fatturato globale).

Ma con le nuove regole sul tele-

marketing, che cosa cambierà? Intanto potremo iscrivere anche i numeri dei cellulari o quelli riservati, quindi fuori elenco, nel Registro delle opposizioni, la via di fuga per chi non vuole essere scocciato. Se faremo questa scelta, si annulleranno i consensi precedenti, dati magari senza troppa consapevolezza. Con un codicillo: salvo quelli «prestati nell'ambito di specifici rapporti contrattuali in essere, ovvero cessati da non più di trenta giorni». Infine, i call center dovranno essere riconoscibili. Un prefisso identificherà le chia-

mate commerciali, un altro le indagini statistiche. Chi non si adegua, dovrà avere un numero richiamabile. Deroga chiesta dai call center. Ma punto scivoloso, è il timore di Massimiliano Dona, presidente dell'Unione nazionale consumatori. Spiega: «Il prefisso unico avrebbe consentito di non rispondere o magari di non farlo in quel momento, perché tutti noi siamo tempestati ad ogni ora. L'obiezione dei call center è stata 'così uccidiamo un mercato'. Ma questa è un'ammissione di responsabilità. Alla fine si è deciso di raddoppiare. Il vero limite è l'eccezione all'obbligo, per chi usa una numerazione in chiaro». Di certo, ammonisce Dona, «ogni giorno che passa è un regalo ai call center scorretti e un danno enorme per i cittadini. Non solo si vedono disturbati ma restano vittime di attivazioni indesiderate. Perché il vero problema del telemarketing selvaggio sono i contratti illeciti».

SULLA CARTA, il cambiamento si annuncia notevole. Prendiamo il Registro delle opposizioni. «Oggi sono iscritti 1 milione e mezzo

di numeri su 13 milioni di aventi diritto – chiarisce Maurizio Pellegrini, l'ingegnere responsabile del servizio gestito dalla Fondazione Ugo Bordoni, vigilata dal Mise –. Nel nuovo corso saremo accessibili a 120 milioni di telefoni, i cellulari da soli sono 100 milioni. Non possiamo sapere in quanti sfrutteranno la possibilità. Perché tutto questo tempo? Tecnicamente è un cambiamento molto complesso. Previsioni? Non posso sbilanciarmi».

DA CHIARIRE: i cittadini per iscriversi al Registro non pagheranno, le aziende per consultare gli elenchi sì. Oggi lo fanno già, le tariffe saranno riviste. E saranno più salate le multe per chi sgarra. Si arriverà fino alla sospensione o revoca della licenza. Assocontact, associazione dei call center in seno a Confindustria Digitale, è di buon umore. «Abbiamo scongiurato il rischio di licenziamenti – l'analisi del presidente Paolo Sarzana –. Mi sembra che siamo arrivati a un punto d'equilibrio, la preoccupazione occupazionale c'era all'inizio, il prefisso unico

avrebbe provocato un drastico abbattimento dell'attività. Però non è passato».

EPPURE oggi chi è iscritto al Registro continua a ricevere le offerte degli scocciatori. Chi ci dà la garanzia che con il nuovo corso le cose cambieranno? «Perché in futuro l'iscrizione annullerà tutti i consensi prestatati in precedenza per finalità di marketing o ricerche di mercato – non ha dubbi Pellegrini –. Gli operatori saranno tenuti a verificare anche le liste». Oggi però, obietta l'avvocato Vincenzo Colarocco dello studio **Previti**, «la legge è in vigore ma è rimasta lettera morta. E tutto virtuale. La Fondazione Ugo Bordoni deve adeguare i propri sistemi dal punto di vista operativo. Se un cittadino prova a iscriversi, trova ancora i moduli vecchi, non riesce a inserire il cellulare. La soluzione? Scaricatevi un'app. Per ora è più efficace così». E da ultimo un consiglio amichevole: «Fate sempre attenzione a cosa firmate».

Rita Bartolomei
 © RIPRODUZIONE RISERVATA



La riforma

La Legge 5/2018, che estende la possibilità di iscrizione nel Registro Pubblico delle Opposizioni ai numeri di cellulare e a tutti i numeri riservati, è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale il 3 febbraio 2018

Il regolamento

Perché la nuova legge sia operativa serve un Regolamento attuativo che deve essere ancora emanato. Si deve aggiornare il DPR 178 del 2010, per definire le modalità tecniche di iscrizione degli abbonati al nuovo Registro

I rinvii

La riforma doveva essere pronta a maggio; in seguito era stata rimandata a settembre. Oggi nessuno azzarda più previsioni. Oggi ci difende 'solo' il nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati personali

120
MILIONI

i numeri di telefono
che si potranno iscrivere
al Registro delle Opposizioni

1,5
MILIONI

i numeri di telefono
iscritti
oggi al Registro

LE NOVITÀ

- ✓ **Possibilità di iscrizione al Registro delle opposizioni** anche di numeri cellulari e fissi non in elenco
- ✓ Con l'iscrizione **si annullano i consensi precedenti** salvo quelli "prestati nell'ambito di specifici rapporti contrattuali in essere"
- ✓ **Potenziamento delle sanzioni**, fino alla sospensione dell'attività e alla revoca della licenza

Fonte: Registro delle opposizioni

20

MILIONI DI EURO

o 4% del fatturato: il massimo delle sanzioni previste per le aziende scorrette dal nuovo regolamento europeo sulla privacy

