

# L'assalto dei call-center, boom di denunce

Cause triplicate nell'ultimo anno. Il Garante fissa le regole, ma poche società le rispettano

FLAVIA AMABILE  
ROMA

**S**e all'improvviso arrivano sul vostro telefono fisso o sul cellulare diverse chiamate mute, non spaventatevi: più che i ladri o la vendetta di un ex, è probabile che si tratti di un operatore di call center. Si chiama stalking telefonico ed è il frutto dell'esasperazione commerciale a cui sono costretti coloro che lavorano nelle aziende di telemarketing. I centralini sono calibrati in modo tale da continuare a chiamare in automatico per eliminare i tempi morti tra una chiamata e l'altra e aumentare la produttività.

Il Garante per la Privacy è intervenuto ponendo limiti precisi all'attività dei call center, dal numero massimo di telefonate mute ogni 100 andate a buon fine all'obbligo di lasciare il rumore in sottofondo

## LE ASSOCIAZIONI

«Una piaga inarrestabile che coinvolge milioni di cittadini ogni giorno»

## DELOCALIZZAZIONE

Molte società risiedono all'estero e usano procedure più aggressive

quando si è in attesa. Eppure, dopo mesi, siamo ancora qui a parlarne perché dai centralini continuano ad arrivare le telefonate mute e i consumatori continuano a lamentarsi.

«Accade anche tre, quattro volte al giorno, secondo quanto denunciano i consumatori», spiega Vincenzo Luongo, vicepresidente del Movimento di Difesa del Cittadino. Secondo il Codacons tutti gli abusi da parte degli operatori sono in aumento, le denunce alla nostra associazione sono triplicate negli ultimi tempi. «Riceviamo 400 segnalazioni al mese», sostiene il presidente nazionale, Carlo Rienzi.

NAZIONALE, CARLO RIENZI.

E, quindi, gli italiani ne sono vittime da anni, chi doveva intervenire è intervenuto più volte ma i call center restano una piaga quotidiana per milioni di persone sia che le telefonate restino mute sia che dall'altra parte ci sia un operatore a tentare di piazzare l'offerta del giorno.

Nulla sembra essere in grado di arrestare l'invasione. Ci sono almeno 500 aziende agguerritissime, la

**10.000**  
**istruttorie**

Il garante per la Privacy ha avviato diecimila istruttorie per abusi

**500**  
**aziende**

Le più aggressive secondo le associazioni dei consumatori



maggior parte delle quali pronte a tutto pur di catturare un cliente e ci sono diecimila istruttorie in corso davanti al Garante per la Privacy per abusi. Più di un milione e duecentomila sono le persone che hanno chiesto ufficialmente di non essere chiamate dalle aziende di telemarketing grazie all'iscrizione al Registro delle Opposizioni ma sono infinitamente di più quelle che non si sono potute iscrivere perché non avevano il numero negli elenchi telefonici, condizione richiesta per entrare nel Registro. Forse molti di loro speravano che la mancanza di visibilità fosse sinonimo di protezione. «Ed invece in questo campo c'è ancora molta disinformazione. Basta una firma di troppo quando si va in vacanza in albergo ed è finita», spiega Luongo.

Molto spesso, infatti, le molestie telefoniche prendono il via da qualche firma di troppo, posta perché è

facile confondersi: la legge sulla privacy ha imposto il consenso a molte clausole e può capitare di non accorgersi di aver autorizzato una società al trattamento dei dati personali per scopi commerciali. Il Codacons ha già presentato tre esposti contro i centralinisti molesti.

«È un fenomeno che non può che diventare cronico - conferma Vin-

cenzo Donvito, presidente dell'Aduc - perché la qualità dei call center è sempre peggiore. In tanti delocalizzano le attività all'estero

e il livello di preparazione e formazione degli operatori non è lo stesso garantito da chi opera in Italia. Ormai il dramma è che non svolgono più la funzione per cui erano nati, e cioè di aiutare i consumatori quando hanno un problema. Ormai sono soltanto un materasso contro cui far rimbalzare le proteste creando ulteriori fastidi e problemi ai consumatori».

#### PRECAUZIONI IN VACANZA

A volte si firma negli hotel anche per il trattamento dei dati a scopi commerciali



Per «ottimizzare» la produzione usano sistemi automatici di chiamata

STEFANO CARLI/MAGGIORCONOMIA