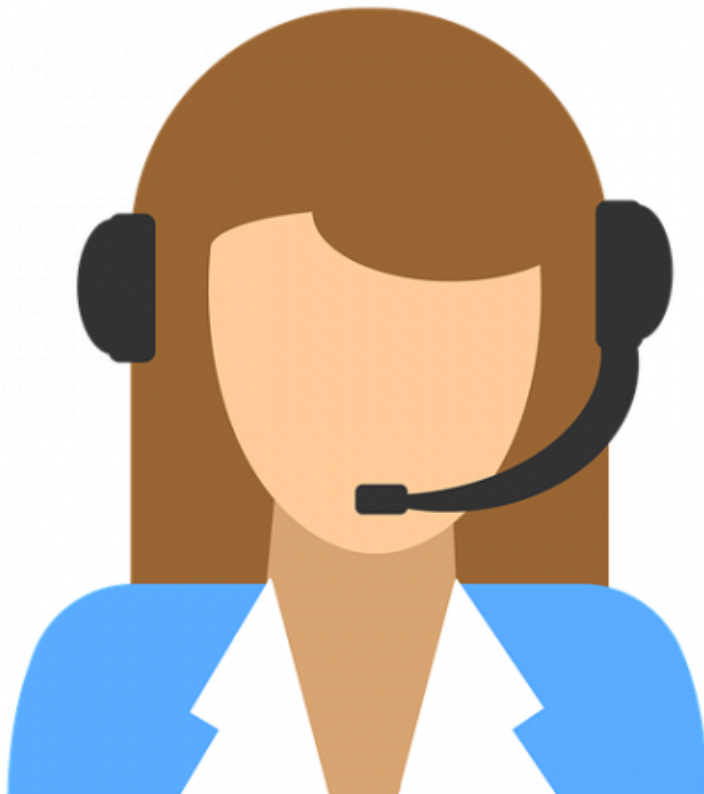




LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Call center: quando una telefonata commerciale è illegale?

Autore: Carlos Arija Garcia | 22/12/2017



È legge la stretta sulle chiamate di telemarketing. Rafforzato il registro delle opposizioni e istituiti due prefissi: uno commerciale e uno per indagini.

Per quanto possa sembrare strano, il Parlamento dà una mano ai consumatori.

Almeno in materia di **telemarketing**. Una **nuova legge**, appena approvata in via definitiva dal Senato, mette dei vincoli ben precisi affinché i cittadini riconoscano le intenzioni di chi ci chiama con qualche scusa (un sondaggio è quella più comune) per tentare di venderci qualcosa. In sostanza, gli operatori di telemarketing devono farsi riconoscere subito, a partire dal **prefisso** (ancora da stabilire), che sarà sempre quello per le **telefonate commerciali**. Un altro prefisso (anche questo da individuare) identificherà le chiamate a scopo di **indagine** statistica.

In assenza di quel prefisso, dunque, una **telefonata commerciale è illegale**, a meno che presentino al posto del prefisso l'identità della linea a cui possono essere contattati, come vedremo tra poco.

Telefonate commerciali: a che serve il prefisso?

Lo spirito della normativa approvata in via definitiva dal Senato è quello di fare chiarezza nella giungla delle **telefonate commerciali dei call center** e di tutelare i **diritti dei consumatori**. Oggi, sempre più spesso, succede che un cittadino riceve una chiamata da un numero sconosciuto (anche sul cellulare) e quando risponde si sente dire chiedere la disponibilità a rispondere ad alcune domande per un'indagine di mercato. Solo più tardi l'operatore gli dirà che c'è per lui un'offerta strepitosa da non perdere. Quello che, invece, il consumatore avrà perso in ogni caso è tempo: per rispondere alla telefonata e per cercare di concluderla nel modo più garbato possibile, senza riagganciare di colpo ed evitando qualche imprecazione.

Ora una **telefonata commerciale è illegale** se sul display del telefono non compare il numero con il **prefisso** dedicato a questo tipo di chiamate. In altre parole, il cittadino verrà messo nelle condizioni di sapere chi lo sta cercando e di decidere se rispondere o meno.

C'è, però, una **deroga** al prefisso inserita nella nuova legge. In sostanza, permette agli operatori di **telemarketing** di eludere l'obbligo del prefisso soltanto se presentano **l'identità della linea** in cui sono reperibili. Ciò non impedisce, comunque, che il consumatore sappia chi lo cerca. La normativa cerca, infatti, di adeguarsi all'orientamento legislativo in fase di studio a Bruxelles che prevede che chiunque utilizzi un servizio di comunicazione elettronica per fare delle telefonate

commerciali rendano nota la linea a cui possono essere contattati oppure un prefisso specifico in modo da consentire al cittadino di capire che se risponde al telefono si troverà dall'altro capo una proposta commerciale.

Call center: resta valido il registro delle opposizioni?

La legge approvata dal Parlamento mantiene vivo il **registro delle opposizioni**, cioè quel particolare elenco a cui aderire per non ricevere più delle chiamate dai call center. Se in quel registro c'è il mio numero ma vengo chiamato lo stesso, **la telefonata commerciale è illegale**.

Vengono, inoltre, **azzerati tutti i consensi** che il consumatore ha dato - spesso in modo inconsapevole - ad essere contattato per una telefonata commerciale. A volte basta fare la tessera fedeltà del supermercato o del distributore di benzina, oppure attivare un servizio via Internet. Questo - dicono i responsabili delle associazioni dei call center - può significare un problema non indifferente: gli operatori saranno costretti a raccogliere di nuovo tutti quei consensi, con la conseguente temporanea paralisi operativa delle società di telemarketing.

Posso inserire il numero di cellulare nel registro delle opposizioni?

Ecco, questa è una novità importante della nuova **legge sul telemarketing**. Fino ad ora, era possibile inserire nel **registro delle opposizioni** soltanto il numero fisso, cioè quello di casa o dell'ufficio. Ora, invece, è consentito tutelare anche il proprio **numero di cellulare**. Così facendo, se qualcuno vi cerca sul telefonino per proporvi qualcosa senza il vostro consenso, quella telefonata commerciale è illegale.

Come posso iscrivermi al registro delle opposizioni?

L'abbonato ad un'utenza telefonica può iscriversi gratuitamente al registro se non desidera più essere contattato dagli operatori di telemarketing. In caso contrario

varrà il principio del «**silenzio assenso**», cioè: non mi hai detto di non chiamarti, io ti chiamo.

L'interessato ha cinque **modi per** accedere al servizio e **isciversi al registro**:

- [modulo](#) elettronico sul sito web (www.registrodelleopposizioni.it);
- posta elettronica all'indirizzo e-mail abbonati.rpo@fub.it;
- telefonata (numero verde 800.265265);
- lettera raccomandata indirizzata a «Gestore del registro pubblico delle opposizioni - Abbonati. Ufficio Roma Nomentano. Casella postale 7211. 00162 Roma;
- [modulo](#) da inviare via fax al numero 06.54224822.

L'iscrizione nel Registro è effettuata entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta. Affinché l'iscrizione sia completamente efficace potrebbero trascorrere fino a 15 giorni dalla richiesta: dopo questo periodo, gli operatori di telemarketing devono necessariamente recepire le posizioni espresse dai cittadini.