



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Come difendersi dai call center pubblicitari

Autore: Redazione | 27/04/2015



Telemarketing e pubblicità telefoniche: guida per tutelare i propri diritti, non essere più contattati e chiedere il risarcimento dei danni.

Il problema delle chiamate indesiderate per finalità pubblicitarie è tornato d'attualità per via della pubblicazione, avvenuta pochi giorni fa, di una guida a firma del **Garante della Privacy**, incentrata sulla difesa del cittadino dallo **spam** in internet e dal [telemarketing dei call center](#). Una visione davvero surreale, quella del Garante, che evidentemente, non ha mai ricevuto, a casa, allo studio o

in ufficio, telefonate promozionali. Le cose, infatti, non sono così semplici come l'Authority vorrebbe far credere (basterebbe, a dire dell'Authority, la sola iscrizione al **Registro pubblico delle opposizioni**) e solo chi è **assillato** dai ripetuti squilli di telefoniste, spesso con accento straniero, sa quanto sia difficile sbarazzarsi del problema.

Il fenomeno, poi, diventa ancor più molesto per colpa delle cosiddette “**telefonate mute**”. Di che si tratta? In buona sostanza, gli operatori del call center, per risparmiare tempo e produrre di più, fanno partire contemporaneamente più telefonate (si sa, infatti: non sempre tutti rispondono). Così chi solleva la cornetta subisce la sgraditissima sensazione che dall'altro lato non vi sia nessuno o che la linea non funzioni o che, magari, si tratti di un maniaco. E invece è un operatore pubblicitario che sta gestendo più linee contemporaneamente. Già un anno fa, lo stesso [Garante per la privacy](#) aveva dettato le regole che il telemarketing deve seguire per evitare questi inconvenienti. Ma, anche in questo caso, sono poche le società che vi si attengono scrupolosamente.

Ecco quindi questa breve guida che, prendendo spunto dai suggerimenti forniti dal Garante, ma immergendoli nella realtà “vera”, suggerisce qualche consiglio in più per evitare le molestie.

Il Registro pubblico delle opposizioni (che non funziona)

Paradossalmente, e in totale contrasto con la legge europea sulla **privacy** (secondo cui chi vuol inviare materiale pubblicitario deve prima chiedere il consenso del destinatario al trattamento dei dati), nell'ambito del **telemarketing** le regole si ribaltano: è l'utente della linea telefonica a dover comunicare di non voler ricevere telefonate pubblicitarie (il sistema è stato battezzato **opt-out**). Ciò avviene imponendo al consumatore di iscriversi al **Registro Pubblico delle Opposizioni**. In pratica, chi inserisce il proprio numero telefonico in tale elenco non dovrebbe essere più disturbato.

Il Registro è stato istituito a tutela degli abbonati telefonici che non vogliono ricevere chiamate pubblicitarie, ma che al tempo stesso desiderano rimanere sugli

elenchi telefonici ed essere reperibili per le comunicazioni interpersonali. Iscrivendosi al Registro un abbonato esercita il diritto “ad opporsi al trattamento” dei suoi dati personali a fini promozionali previsto dal Codice della privacy.

Come ci si iscrive nel registro delle Opposizioni?

- a) tramite registrazione al sito internet: www.registrodelleopposizioni.it, entrando nella sezione “area abbonati”;
- b) chiamando il numero verde 800.265.265;
- c) inviando la richiesta via fax (06.542.248.22) o tramite raccomandata (all’indirizzo: Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni - Abbonati, Ufficio Roma Nomentano, Casella Postale 7211, 00162 Roma).

Una volta presentata la domanda, è necessario aspettare 15 giorni perché il numero sia ufficialmente inserito nelle liste di chi rifiuta il telemarketing.

L’iscrizione è **gratuita** e - questo il punto principale - è un diritto concesso solo ai titolari di utenza **inserita negli elenchi pubblici telefonici** (vedi Pagine Gialle e simili). Per quante linee si dispone è necessario effettuare altrettante registrazioni.

Ecco il secondo **paradosso**: chi non vuol far conoscere il proprio telefono, proprio per non essere disturbato, e pertanto non lo rende pubblico negli elenchi, non può chiedere di iscriversi - e quindi di essere tutelato - dal Registro pubblico delle opposizioni.

Si potrebbe replicare: *“Nessun problema: se il mio numero non è pubblico, nessuno mi potrà mai contattare”*. E invece non è così: le società commerciali hanno mille modi per ottenere il numero di telefono anche di quanti non sono negli elenchi (non a caso, la vendita dei dati personali è uno dei più grossi business del secolo): per esempio dai contratti firmati con le compagnie telefoniche, con le banche, le finanziarie, per finire alle tessere punti dei supermercati, ecc. A volte anche dall’iscrizione al PRA o a una scuola.

Come tutelarsi se il Registro delle Opposizioni non viene rispettato?

Diciamocelo senza peli sulla lingua: il Registro delle Opposizioni non funziona. Le società commerciali non vanno per il sottile e non poche volte telefonano alle utenze iscritte. Invece, per legge dovrebbero, ogni 15 giorni, verificare che nella lista dei numeri in loro possesso non vi sia nessuno iscritto nel Registro: cosa che non fanno assolutamente. E se provate a dire alla telefonica *“Lei lo sa che sono iscritto al Registro e potrei segnalarla Garante della Privacy e al Giudice?”* questa, per tutta risposta, vi chiude il telefono in faccia. Salvo ricevere una nuova telefonata pubblicitaria, dalla sua collega, già dopo qualche giorno dopo.

In ogni caso, chi, pur essendo iscritto nel Pubblico Registro viene importunato, può chiedere l'[intervento del Garante per sanzionare eventuali violazioni](#).

Prima di fare la segnalazione al Garante è bene verificare di non aver prestato il consenso alla ricezione di chiamate promozionali a chi ha effettuato la chiamata.

Le segnalazioni al Garante

La segnalazione, il reclamo o il ricorso possono essere inviati tramite fax: 06.69677.3785; e-mail: urp@gpdp.it o urp@pec.gpdp.it; raccomandata indirizzata a: “Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio 121, 00186 Roma”.

Sul sito web dell’Autorità (www.garanteprivacy.it) sono indicate ulteriori informazioni e consigli per chiedere l’intervento del Garante. È anche possibile scaricare appositi moduli semplificati per segnalare le violazioni di marketing telefonico.

Ovviamente non si tratta di procedimenti giurisdizionali che non vi danno possibilità di chiedere il risarcimento del danno. Peraltro il tutto si svolge senza neanche la vostra presenza. Ma, quanto meno, la procedura non implica costi, richieste di avvocati, udienze, ecc.

Per facilitare il consumatore vessato contro la sua volontà, il Garante ha

predisposto dei moduli semplificati per segnalare le violazioni di marketing telefonico. Questi documenti, e altri chiarimenti su questa tematica, possono essere scaricati dal sito web dell'Autorità (www.garanteprivacy.it).

È necessario indicare il **numero di telefono** sul quale sono state ricevute le chiamate promozionali, la data e l'ora della chiamata e la società i cui prodotti o servizi sono stati pubblicizzati nel corso della conversazione. Se conosciuto, deve essere indicato nella segnalazione al Garante anche il numero dal quale è stata effettuata la chiamata. L'indicazione di queste informazioni rende più agevole l'accertamento da parte dell'Autorità

Il giudice di Pace

In alternativa al Garante c'è la possibilità di un (più costoso) giudizio al **giudice di pace**, dove, per richieste di risarcimenti fino a 1100 euro, non si ha necessità di ricorrere a un avvocato (sebbene la procedura civile è così complessa e insidiosa che è sempre bene munirsi quanto meno dei consigli di un tecnico).

La misura del risarcimento, essendo difficile quantificare il danno da "molestia telefonica" e ancorarlo a parametri certi e univoci, verrà determinata dal giudice **in via equitativa**, ossia sulla base di quanto a questi appare giusto (di norma non oltre 2.000 euro).

La causa è rivolta proprio ad ottenere l'**indennizzo**, ma dovrete procurarvi le **prove** di ciò che dite, ossia:

- - avvenuta **iscrizione** al pubblico registro (potrete chiamare al Registro stesso per chiedere una certificazione);
- - ricevimento della **telefonata indesiderata** da allegare attraverso la richiesta dei tabulati telefonici alla propria compagnia e prova testimoniale di un eventuale parente che ha assistito alla chiamata (**attenzione**: la prova indiretta, ossia di chi dice "Lo so perché me lo ha detto Tizio" non ha valore; deve sempre trattarsi di una prova diretta, ossia di fatti che il testimone ha visto o sentito personalmente).

La denuncia penale

L'ultima ed estrema ratio, quando proprio le precedenti non abbiano sortito effetto, è quella di sporgere una **denuncia penale**. Con questo strumento però bisogna andarci cauti perché il rischio è una controquerela per calunnia. Vi si può ricorrere qualora si ritenga che vi sia stato anche il dolo dell'impresa e quindi sia ravvisabile un trattamento illecito di dati.

Se vieni contattato ma i tuoi dati non sono sull'elenco telefonico

Quando il numero di telefono non è presente in pubblici elenchi ed è quindi "riservato" (vedi telefoni cellulari), l'intestatario non può iscriverla al Registro. Dunque, per interrompere ulteriori telefonate l'unico modo per tutelarsi è chiedere direttamente al promotore che lo ha contattato chi è il titolare del trattamento, come ha avuto i suoi riferimenti ed eventualmente chiederne l'immediata cancellazione con **raccomandata a.r.**. Al ricevimento di una ulteriore telefonata, si potrà ricorrere al giudice di pace per il risarcimento o al Garante.

È necessario iscriversi al registro pubblico delle opposizioni (rpo) anche per non ricevere chiamate promozionali effettuate con dischi preregistrati o comunque senza l'intervento di un operatore?

No, perché in questi casi chi gestisce le telefonate deve prima aver ottenuto dall'utente un preventivo consenso specifico alla ricezione di messaggi automatizzati.

Note

Autore immagine: 123rf com