

Nuove regole per fermare le "chiamate mute" - dovranno comunque essere interrotte trascorsi 3 secondi dalla risposta dell'utente

Il Garante interviene sulle pratiche di telemarketing più invasive e apre una consultazione con gli operatori

Utenti più tutelati contro le "telefonate mute". Gli operatori di telemarketing dovranno adottare specifiche misure per ridurre drasticamente questo tipo di disturbo che provoca diffuso allarme sociale. Numerosissime sono state infatti le segnalazioni al Garante privacy per la ricezione di telefonate nelle quali, una volta risposto, non si viene messi in contatto con alcun interlocutore; in alcuni casi, anche per 10-15 volte di seguito. (dal sito web del GARante della privacy)

All'esito delle verifiche effettuate, l'Autorità ha accertato che il problema deriva dalle impostazioni dei sistemi centralizzati di chiamata dei call center, rivolte a massimizzare la produttività degli operatori.

Per eliminare tempi morti tra una telefonata e l'altra, infatti, il sistema genera in automatico un numero di chiamate superiore agli operatori disponibili. Queste chiamate, una volta ottenuta risposta, possono essere mantenute in attesa silenziosa finché non si libera un operatore. Il risultato è appunto una "chiamata muta", che può indurre comprensibili stati di ansia, paura e disagio nei destinatari.

L'Autorità, per eliminare gli effetti distorsivi di questa pratica commerciale, senza penalizzare l'efficienza delle imprese di telemarketing, ha stabilito precise regole:

- 1) i call center dovranno tenere precisa traccia delle "chiamate mute", che dovranno comunque essere interrotte trascorsi 3 secondi dalla risposta dell'utente;
- 2) non potranno verificarsi più di 3 telefonate "mute" ogni 100 andate "a buon fine". Tale rapporto dovrà essere rispettato nell'ambito di ogni singola campagna di telemarketing;
- 3) l'utente non potrà più essere messo in attesa silenziosa, ma il sistema dovrà generare una sorta di rumore ambientale (ad es. con voci di sottofondo, squilli di telefono, brusio) per dare la sensazione che la chiamata non provenga da un eventuale molestatore;
- 4) l'utente disturbato da una chiamata muta non potrà essere ricontattato per una settimana e, al contatto successivo, dovrà essere garantita la presenza di un operatore;
- 5) i call center saranno tenuti a conservare per almeno due anni i report statistici delle telefonate "mute" effettuate per ciascuna campagna, così da consentire eventuali controlli.

Sulle misure individuate nello schema di provvedimento generale il Garante ha avviato una

Nuove regole per fermare le "chiamate mute" - dovranno comunque essere interrotte trascorsi 3 secondi dalla risposta dell'utente

consultazione pubblica, invitando tutti i soggetti interessati (ad esempio associazioni di categoria, lavoratori, consumatori) ad inviare commenti e osservazioni entro 60 giorni dalla pubblicazione del relativo avviso sulla Gazzetta ufficiale.

"E' importante garantire la massima produttività dei call center, ma i costi della loro attività non possono essere scaricati sugli abbonati inermi. Se alcune pratiche di marketing telefonico – ha dichiarato il Presidente dell'Autorità, Antonello Soro – vengono vissute dagli utenti addirittura come una forma di stalking, significa che l'impresa non sta facendo bene il suo lavoro. E' prioritario per le stesse società di telemarketing che le cosiddette "chiamate mute" vengano drasticamente ridotte".