

6 luglio 2007 0:00

I CALL CENTER TRUFFALDINI, LE AUTHORITY E LA POLITICA DEL RIANNUNCIO. MA PERCHE' I GARANTI NON FANNO LE MULTE?

Firenze, 6 luglio 2007. Oggi l'Agcom ha annunciato di aver avviato una consultazione pubblica sulla qualita' dei servizi di call center nel settore delle comunicazioni elettroniche. Ci chiediamo: a che pro? A che serve la consultazione pubblica? Tutti sappiamo delle chiamate inopportune e indesiderate, delle attivazioni di servizi con modalita' truffaldine, delle lunghe attese per gli utenti aspettando un operatore che puntualmente non e' in grado di risolvere il problema.

L'impotenza delle Authority italiane, non solo l'Agcom, e' scandita dai loro annunci.

- Il 26 novembre 2006 l'Agcom adotta il regolamento per la tutela degli utenti in materia di contratti a distanza conclusi per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Nella Delibera n. 664/06/CONS viene ricordato che le sanzioni variano da 58.000 a 2.500.000 Euro.

- Il 28 dicembre 2006 il Garante della Privacy annuncia: linea dura contro le telefonate dei call center.

- L'8 gennaio 2007 il Garante della Privacy rafforza il suo annuncio, avvertendo: "Potremmo anche arrivare a chiudere i call center che effettuano telefonate 'di disturbo' nei confronti degli utenti".

- Il 26 gennaio 2007 entra in vigore la delibera Agcom approvata a novembre.

- Il 15 giugno 2007 riannuncio del Garante della Privacy: "Stop al martellamento telefonico dei call center"; viene imposto ai gestori di interrompere i comportamenti illeciti e disposto che entro il 10 settembre siano adottate misure per il rispetto degli utenti.

- Oggi, 6 luglio 2007, cosa fa l'Agcom? Annuncia una mega multa contro i call center Tele2, Tiscali, Telecom Italia, Wind, Fastweb, Vodafone, Tim, Eutelia, Sky, ecc. ecc. ecc.? No. Annuncia agli utenti italiani massacrati dai call center l'ennesima iniziativa tesa ad accertare l'ovvio. Intanto, mentre l'Agcom perde tempo in una consultazione che 'ha l'obiettivo di raccogliere osservazioni e proposte per l'emanazione di una direttiva che definisca regole e standard minimi di qualita', la casalinga di Voghera, il pensionato di Catanzaro, il professionista di Bologna, l'artigiano di Mestre, l'operaio di Napoli e l'impiegato di Roma continuano ad essere vessati e importunati.

E' una vergogna. E' il malcostume della politica dei riannunci che contagia anche gli organismi di garanzia e tutela. Anziche' annunciare, egregi presidenti di Autorita', fatele queste multe e fatele anche pesanti.

Domenico Murrone, consigliere Aduc

Notiziario *UltimoMiglio.news* - www.aduc.it/dyn/tlc