

16 ottobre 2009 17:40

Call center selvaggi: i provvedimenti disattesi, la complicità del Parlamento

di [Domenico Murrone](#)



I call center sono la croce degli italiani. Che vengono da anni molestati a tutte le ore dai gestori telefonici (e non solo) per attivare nuovi servizi; al contrario, se hanno un guasto o devono contestare una fattura, l'operatore svanisce: dopo aver fatto il giro di tutte le opzioni dettate da una voce registrata, è facile ottenere un telefono sbattuto in faccia o una risposta evasiva. Va avanti da anni questo andazzo e a nulla sono servite le prese di posizione delle autorità indipendenti, le sanzioni (minime) e le minacce di perseguire gli abusi penalmente. Come già in altre situazioni, non è la mancanza di norme a garantire la sostanziale impunità di chi non rispetta le regole sulla privacy o gli obblighi contrattuali. Così è un triste e finora inutile ripetere agli operatori: rispettate le norme.

Al contrario, il Parlamento italiano è molto efficace: ha emanato provvedimenti che hanno legittimato il comportamento fuorilegge degli operatori, che ringraziano sentitamente.

I richiami del Garante della Privacy ai call center

Per capire come stanno le cose, basta un elenco cronologico.

Dicembre 2006. Il Garante per la protezione dei dati personali annuncia una linea dura contro le telefonate-disturbo segnalate dagli utenti e che arrivano da gestori telefonici o da aziende private che propongono prodotti. Spiega il Garante: sono numerosi i cittadini che si rivolgono all'Authority per lamentare l'offerta di servizi e prodotti prevalentemente da parte di società telefoniche (linee veloci Internet, segreterie telefoniche, tariffe particolari, instradamento automatico della linea verso altro operatore), o che protestano per i continui disturbi arrecati alla loro vita privata da call center che li contattano, spesso negli orari meno opportuni, per proporre offerte commerciali.

Giugno 2007. Il Garante della privacy dice l'ennesimo basta al martellamento telefonico ed impone ai gestori di interrompere i comportamenti illeciti, disponendo entro settembre 2007 l'adozione di misure per il rispetto degli utenti. Società telefoniche e call center devono interrompere i trattamenti illeciti di dati, informando l'Autorità già entro il 5 luglio 2007 sullo stato di adempimento delle misure richieste, di carattere organizzativo, tecnico e procedurale, che andranno comunque adottate al più tardi entro il 10 settembre 2007.

Ottobre 2007. Sessanta le sanzioni applicate dal Garante della privacy sull'operato dei call center a tutela degli utenti telefonici che segnalano costi e disagi derivanti da un uso scorretto dei loro dati personali da parte dei call center dei principali gestori (Telecom Italia, Tele2, Fastweb, Wind, Eutelia, Tiscali).

Dicembre 2007. La Guardia di Finanza effettua in tutta Italia, su richiesta del Garante per la privacy, una serie di ispezioni presso i call center dei maggiori gestori telefonici, sia di telefonia fissa che mobile.

Settembre 2008. Nuovo stop del Garante privacy al marketing selvaggio e alle telefonate promozionali indesiderate. L'Autorità ha vietato ad alcune società specializzate nella creazione e nella vendita di banche dati (Ammiro Partners, Consodata e Telextra), l'ulteriore trattamento di dati personali di milioni di utenti, raccolti illecitamente. Il divieto è scattato anche per altre aziende, come Wind, Fastweb, Tiscali e Sky, che hanno acquistato da queste società i data base allo scopo di poter contattare gli utenti e promuovere i loro prodotti e servizi tramite call center.

La reazione di aziende e sindacati: lavoratori a rischio

(http://tlc.aduc.it/articolo/privacy+cgil+confindustria+all+unisono+non+punire_14294.php). Trentamila posti di lavoro a rischio, come possibile conseguenza della delibera del Garante per la Privacy che vieta l'utilizzo di banche dati nelle attività di telemarketing. L'allarme è lanciato da Assocontact, l'associazione che riunisce le imprese di call e contact center in Italia, aderente a Confindustria Servizi innovativi e tecnologici, esprimendo forte preoccupazione per le ricadute che i provvedimenti potrebbero avere in termini occupazionali. Analoghi messaggi sono stati lanciati dai sindacati.

E il Parlamento non è rimasto insensibile, prima ha 'legittimato' la possibilità di usare le banche dati (http://tlc.aduc.it/comunicato/call+center+selvaggi+parlamento+li+legittima_15162.php) illegittime fino al dicembre 2009, ora si appresta a valutare una ulteriore proroga (http://tlc.aduc.it/comunicato/telefonica+call+center+selvaggio+parlamento+prepara_16499.php).

Concorrenza tra gestori telefonici: a colpi di balle

Che dopo anni di soprusi, a fronte dell'ennesimo intervento di un'autorità, le imprese pongano il problema occupazionale per evitare pesanti conseguenze, fa sorridere amaro. Anche perché gli interventi (inascoltati) del Garante della privacy non sono stati gli unici avvertimenti. L'uso distorto dei dati personali non sono stati gli unici abusi da parte dei call center dei gestori telefonici. *"Pronto sono di Telecom, le piacerebbe non pagare più il canone telefonico? / Non sono l'intestatario della linea, ma come è possibile? / È in corso un'offerta. Risponda sì alle domande e dal prossimo mese non pagherà più il canone."* Con falsità simili il gestore alternativo Tele2, che dal 2007 fa parte del gruppo Vodafone, è riuscito ad abbonare migliaia di italiani ai suoi servizi. Gli operatori spudoratamente si spacciavano per dipendenti Telecom Italia. Nell'ottobre 2008 arriva la condanna dell'Antitrust: *"Tele2 ha attivato servizi di utenza telefonica non richiesti in modo consapevole da parte dell'intestatario della linea, o con caratteristiche difformi da quelle promesse, senza prevedere la possibilità, per il contraente, di posticipare l'avvio delle procedure di attivazione del servizio ad un momento successivo rispetto alla registrazione del consenso telefonico, gestendo con ritardo i reclami. L'analisi dell'Antitrust ha riguardato segnalazioni di consumatori a partire da novembre 2007 all'agosto 2008."*

Come Tele2, anche i call center di altri gestori alternativi non hanno brillato per le informazioni fornite. Che ci siano state condotte irregolari anche da parte di Telecom Italia, lo si evince nel momento in cui, dopo un'istruttoria dell'Antitrust durata oltre un anno, nel dicembre 2008 l'ex monopolista presenta una serie di impegni in cui promette che... farà il bravo. In pratica, Telecom rinuncerà ad usare i dati dei vecchi clienti passati ad altri gestori per indurli a tornare nell'ovile. Inoltre si impegna a vietare ai propri venditori di denigrare gli operatori concorrenti e ad istituire un numero verde al quale i clienti potranno segnalare la ricezione di chiamate indesiderate, moleste o aggressive da parte degli agenti della società, indipendentemente dalla loro appartenenza ad una rete di vendita diretta o indiretta.

Non manca tra le iniziative delle autorità indipendenti il provvedimento dell'Agcom, che mette nero su bianco un codice di condotta dei call center, dal titolo: schema di direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche. La delibera 88/07/CSP (http://www.agcom.it/provv/d_88_07_CSP.htm) è del 14 giugno 2007.

Dei provvedimenti emanati da Agcom, Antitrust e Garante della privacy, gli utenti non se ne sono accorti. Mentre stanno patendo e patiranno quelli del Parlamento italiano.