



# Telemarketing, riforma bloccata

## Telemarketing, riforma bloccata

(di Alessandro Longo, "La Repubblica", 17 ottobre 2018)

Doveva essere un argine contro il telemarketing selvaggio e proteggerci dalle telefonate degli operatori che vogliono venderci qualsiasi cosa a qualsiasi ora. Invece quel decreto, che era stato presentato durante la precedente legislatura, ora giace bloccato alla presidenza del Consiglio dei ministri. Uno stop che suscita non pochi malumori sia negli uffici del Garante della Privacy, che a Repubblica conferma di essere «preoccupato» per il «grave ritardo»; sia tra gli operatori telefonici che, attraverso l'associazione Asstel, hanno scritto al Governo per sbloccarlo.

Il decreto è fondamentale perché diventino effettive le nuove tutele per gli utenti, previste dal disegno di legge "Nuove norme sul telemarketing", approvato al dicembre 2017 al Senato. Il punto centrale è il potenziamento del Registro delle opposizioni, che, con le nuove norme, includerà anche i numeri riservati e quelli di cellulare. Basterà iscriverne al Registro il proprio numero per vietare tutte le chiamate pubblicitarie.

Il Registro delle opposizioni in realtà esiste già, ma finora non ha funzionato bene soprattutto perché è possibile immettervi solo numeri fissi presenti nell'elenco telefonico pubblico. Perdi più le aziende possono aggirare il divieto e chiamare comunque i numeri iscritti al Registro qualora l'utente abbia dato in qualsiasi momento un consenso a telefonate pubblicitarie. Idem per i numeri non presenti nell'elenco pubblico: basta aver dato un consenso, magari per errore, leggerezza o distrazione (per esempio nell'accettare un servizio Internet o una carta fedeltà) per trovarsi nel tunnel delle telefonate pubblicitarie. In teoria, le norme permetterebbero di contattare le società per ritirare questo consenso, in un secondo momento. Ma nei fatti - come denunciato più volte dal Garante e da molte associazioni dei consumatori, come Altroconsumo - è molto complicato per l'utente togliere un consenso dopo averlo concesso.

Il nuovo Registro delle opposizioni farebbe la differenza: iscriverne il proprio numero annulla tutti i consensi dati in precedenza. E i numeri riservati, con le nuove norme, finiranno in automatico nel Registro. In questo modo, si renderà chiaro e incontrovertibile che telefonare ai numeri in Registro è un illecito, sanzionabile dal Garante.

A questo riguardo, la nuova norma offre un'arma in più: rende corresponsabili dell'illecito i soggetti beneficiari della campagna di marketing. Per esempio, il Garante della Privacy potrà colpire non solo le società di call center, ma anche gli operatori telefonici che se ne sono avvalsi per le campagne promozionali.

Il decreto, però, è bloccato. «*Considero particolarmente grave il ritardo nell'approvazione delle norme di attuazione perché fa mancare importanti tutele per la riservatezza degli utenti*», commenta il Garante Antonello Soro, preoccupato anche per un comma, presente nella norma di dicembre. Il comma autorizza le società con cui abbiamo un contratto attivo o disdetto non più di 30 giorni prima a chiamarci, pur essendo noi iscritti al Registro. È la strada che gli operatori telefonici potranno usare per offrirci un servizio aggiuntivo rispetto a quanto già incluso nel contratto; oppure per chiederci di tornare da loro entro 30 giorni dalla disdetta. Una norma che il Garante chiede sia rivista a favore degli utenti.