



**MILLE TELEFONATE,  
MILLE OFFERTE.  
LO CHIAMANO  
TELEMARKETING.  
PER NOI È UNA  
TORTURA. «MA  
POSSIAMO ZITTIRLI»,  
DICONO GLI ESPERTI.  
BASTA UNA LETTERA  
O UNA EMAIL. E POI  
FIOCCANO LE MULTE**

# **COME GLIELO DEVO DIRE? NON MI CHIAMI PIÙ**

**LA FERILLI  
LI SCATENA**  
Sabrina Ferilli,  
oggi 50 anni, è la  
capotelefonista  
di un call center nel  
film di Paolo Virzi  
*Tutta la vita davanti*  
(2008). È la denuncia  
dello sfruttamento  
e del mobbing  
nei confronti dei  
telefonisti, molto  
comuni nei call center.





## **GENTE** INCHIESTA I CALL CENTER CI TORMENTANO. ECCO COME POSSIAMO DIFENDERCI

di Francesco Gironi

**O**gni giorno è la stessa storia. Rientri a casa ed ecco che sul più bello... driiin. Il telefono. Poi scegliete voi: compagnia telefonica, azienda elettrica, società di assicurazione, pay-Tv, banca, fornitore gas, agenzia di viaggio. Ognuno con la sua fulminante proposta, l'affare del secolo, l'offerta alla quale non potrete mai rinunciare. E guai a stoppare subito il vostro interlocutore: «Ma come? Ma dai? Ma quando? Ma perché?». Sì, voi volete rinunciare. E soprattutto siete lì a pregare, a implorare che non chiamino più. Che l'avete già spiegato il giorno prima. Non importa. Domani il copione si ripeterà inesorabilmente come il fastidioso gocciolio di un rubinetto che perde in cucina.

Gli addetti ai lavori lo chiamano telemarketing. Per noi comuni mortali è l'assalto dei call center. Ma come hanno

**CHIUNQUE  
COMPARE SU  
UN ELENCO  
TELEFONICO  
PUÒ ESSERE  
CONTATTATO**

fatto ad avere il nostro numero? «A fornirlo il più delle volte è lo stesso consumatore, che ha autorizzato l'azienda X a sfruttare i propri dati personali per esigenze di marketing, fornendoli anche a terzi», spiega Danilo Mimmi, coordinatore della consulenza giuridica di Altroconsumo, l'associazione dei consumatori. Già, una delle tante firme che abbiamo lasciato in calce a un contratto. Ma non dobbiamo prendercela solo con noi stessi. «Purtroppo, nonostante noi avessimo espresso parere contrario, nel 2011 è stata varata una legge che autorizza le aziende a chiamare chiunque compaia su un elenco telefonico, anche senza il suo consenso», spiega Giuseppe Busia, segretario generale del Garante per la protezione dei dati personali, l'autorità che tutela i nostri diritti in fatto di informazioni personali (numeri telefonici compresi). Cioè: noi per entrare in casa di altri dobbiamo bussare; loro, i call center, no. «Nessuno vorrebbe avere un atteggiamento tale da poter essere interpreta- ►

**L'INCUBO CORRE  
SUL CELLULARE**

Non si salva più neppure il cellulare (anche a destra). Oltre che al fisso, le chiamate dei call center arrivano anche al telefonino: basta aver indicato il numero in un contratto qualsiasi e averne autorizzato l'uso.





**SIAMO TORMENTATI DAI CALL CENTER. ECCO COME POSSIAMO DIFENDERCI**

to come molesto e la nostra associazione, per prima, si è data un codice di autoregolamentazione che prevede anche delle sanzioni», chiarisce Cesare Avenia, presidente di Assotelecomunicazioni, l'associazione che raggruppa le aziende del settore telefonico.

Esiste, però, un modo per "zittire" il telemarketing: iscriversi al Registro pubblico delle opposizioni. È un registro che i call center sono tenuti a consultare ogni due settimane, con l'elenco di chi non intende ricevere telefonate pubblicitarie. Iscriversi sembra semplice: su Internet, con una telefonata (all'800.265.265), ma anche scrivendo una email o una raccomandata (le informazioni sono tutte sul sito [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it)). C'è un però: bisogna che il proprio numero telefonico sia inserito negli elenchi pubblici e sui 115 milioni di linee attive in Italia solo 13 milioni sono in que-

sti elenchi. E comunque non basta. L'aver esposto il cartello "Non disturbare" davanti al vostro numero telefonico non cancella d'un colpo le autorizzazioni già date. «Così come è regolamentato, il registro è poco utile», spiega Busia, segretario del Garante. «Siamo pronti a parlarne e a rendere più effi-

**LA REGOLA PIÙ IMPORTANTE È EVITARE DI AUTORIZZARE L'USO DEI NOSTRI DATI PERSONALI PER PUBBLICITÀ**

cace l'albo», replica Avenia.

Cosa fare nell'attesa? «Chi chiama deve fornire non solo il nome della società che propone l'offerta, ma anche il nome del call center che effettua la chiamata», spiega ancora Mimmi. Questo perché in qualsiasi momento possiamo chiedere di non essere più chiamati, «scrivendo all'azienda stessa», aggiunge il rappresentante dei consumatori. Complicato. «Se non si vuole ricevere te-

lefonate, la cosa migliore da fare è non firmare mai l'autorizzazione per inviarci materiale pubblicitario o per cedere i nostri dati a terzi», chiosa Busia. E non darsi mai per vinti. A patto di avere del tempo, all'ennesima telefonata prendete nota del giorno, dell'ora e del numero che vi ha "importunato" (per legge deve

essere visibile). Prendete carta e penna e scrivete al Garante: dal 2011 gli uffici hanno ricevuto 18 mila denunce. Che non sono finite esattamente in una bolla di sapone dal momento che nello stesso periodo sono state comminate sanzioni per 2,5 milioni di euro. E le vittime, cioè quelli di noi che hanno presentato ricorso, hanno ricevuto rimborsi per il "disturbo" fino a 500 euro.

**Francesco Gironi**