2 ottobre 2014 15:25

ITALIA: Stop alle telefonate mute. Garante Privacy

Da oggi i call center dovranno rispettare le regole fissate dal Garante privacy per combattere il fenomeno delle cosiddette “telefonate mute”, una forma di grave disturbo degli utenti.
E’ scaduto infatti il termine di sei mesi concesso alle società di telemarketing per adottare tutti gli accorgimenti tecnici e organizzativi prescritti con un provvedimento generale pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 4 aprile scorso.
Sono numerosi gli abbonati che hanno protestato per la ricezione di telefonate nelle quali, una volta risposto, non si viene messi in contatto con alcun interlocutore. Per eliminare tempi morti tra una telefonata e l’altra, infatti, i sistemi automatizzati di chiamata possono generare un numero di telefonate superiore agli operatori disponibili: una pratica commerciale che, in alcuni casi, ha comportato il disturbo degli utenti anche per 10-15 volte di seguito e che è stata spesso vissuta addirittura come una forma di stalking.
Da oggi i parametri delle impostazioni di tali sistemi non saranno più decisi arbitrariamente dai call center, ma dovranno attenersi alle prescrizioni del Garante. Queste, in sintesi, le principali:
1) i call center devono tenere precisa traccia delle “chiamate mute”, che devono comunque essere interrotte trascorsi 3 secondi dalla risposta dell’utente;
2) non possono verificarsi più di 3 telefonate “mute” ogni 100 andate “a buon fine”. Tale rapporto deve essere rispettato nell’ambito di ogni singola campagna di telemarketing;
3) l’utente non può più essere messo in attesa silenziosa, ma il sistema deve generare una sorta di rumore ambientale, il cosiddetto “comfort noise” (ad es. con voci di sottofondo, squilli di telefono, brusio), per dare la sensazione che la chiamata provenga da un call center e non da un eventuale molestatore;
4) l’utente disturbato da una chiamata muta non può essere ricontattato per 5 giorni e, al contatto successivo, deve essere garantita la presenza di un operatore;
5) i call center sono tenuti a conservare per almeno due anni i report statistici delle telefonate “mute” effettuate per ciascuna campagna, così da consentire eventuali controlli.
Gli operatori che non rispetteranno queste prescrizioni dell’Autorità incorreranno nelle sanzioni previste.