

20 agosto 2009 0:00

Telefonia. Call center e attivazione servizi non richiesti: il gestore deve fornire copia della registrazione vocale

Sempre piu' spesso ci si ritrova con un nuovo gestore telefonico senza averlo mai chiesto; se si chiedono informazioni al call center, l'operatore di turno spara la palla: *abbiamo una registrazione vocale della telefonata in cui lei ha manifestato il consenso*. Alla richiesta di poter riascoltare questa registrazione, la replica e': *non e' possibile, non e' suo diritto*, ecc.. Altre balle. Ora una decisione del Garante della Privacy 'inchioda' alle proprie responsabilita' i gestori telefonici. **Se l'azienda non accoglie la richiesta dell'utente che chiede copia della registrazione con cui ha effettuato un ordine telefonico, commette un illecito**, e ci si puo' rivolgere al Garante della Privacy e ottenere soddisfazione. E' questo il succo di un provvedimento del Garante contro Telecom Italia dello scorso 8 luglio [1] (reso noto dal quotidiano *Italia Oggi*). E non basta la trascrizione del colloquio, occorre proprio una copia della registrazione vocale.

In realta', di solito, accade che:

- i call center dei gestori telefonici contattano l'utente e offrono mirabolanti servizi a prezzi irrisori;
- l'utente respinge l'offerta o richiede l'invio di documentazione scritta a casa per poter decidere con calma;
- il call center attiva comunque il contratto.

La registrazione vocale potrebbe immediatamente chiarire se e' il gestore e' furbo o il consumatore e' distratto o in mala fede. Ma i gestori si guardano bene dal fornire tale prova. E non e' un caso, visto che le attivazioni di servizi non richiesti sono una 'consuetudine' nella giungla telefonica italiana (basta dare un'occhiata alle segnalazioni giunteci su Cara Aduc [2]).

La decisione del Garante e' importante, ma avra' un effetto pratico a due condizioni:

- l'attivismo degli utenti;
- la volonta' e celerita' di intervento da parte delle autorita' indipendenti coinvolte; Garante della privacy, Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e Antitrust. I tre organismi con competenze differenti potrebbero attivarsi per portare nei limiti fisiologici le truffe perpetrate tramite call center. Scoprirebbero che le registrazioni esistono solo nelle parole dei call center o, in moltissimi casi, che il consenso non era stato dato.

Consigli.

L'utente che disconosce il presunto consenso all'attivazione di un servizio, deve procedere immediatamente con la richiesta di disattivazione senza oneri, richiedendo anche copia della registrazione vocale al gestore (per raccomandata ar).

Se non si ottenessero riscontri, occorre denunciare il fatto al Garante della privacy.

Alle autorita' consigliamo semplicemente di fare il loro lavoro: continuo monitoraggio e decisioni sanzionatorie rapide e consistenti.

[1] clicca qui (<http://www.garanteprivacy.it/garante/doc.jsp?ID=1638561>)

[2] clicca qui (<http://www.aduc.it/ricerca/?ricerca=registrazione+vocale&tipo=cara>)