

23 novembre 2011 13:00

Telemarketing. Il registro Opposizioni non funziona. Oltre il danno anche la beffa

di Deborah Bianchi



"Mi sono iscritto al Registro opposizioni, ma continuo a ricevere telefonate promozionali. Che cosa posso fare?"

Questa è la domanda più ricorrente che echeggia nei forum on line e nelle conversazioni dedicate all'argomento a più di un anno dall'attivazione del Registro delle opposizioni.

Il sistema dell'opt out instaurato con il Registro delle opposizioni per gli abbonati degli elenchi telefonici (Pagine bianche e Pagine gialle) sembra non decollare.

Oltre il disagio l'abbonato deve subire anche la beffa. Sì, la beffa perché il Garante richiede all'utente tutte le informazioni necessarie per identificare il telemarketer aggressore e iniziare l'istruttoria con l'aggravio dell'onere probatorio a carico del danneggiato anziché a carico del danneggiante.

UN BREVE REMINDER PER RICORDARE COS'E' IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

Il settore del telemarketing ovvero della promozione commerciale via telefono implica il trattamento dei dati personali (cioè i numeri di utenza telefonica pubblicati sull'elenco abbonati) degli abbonati che risultano sugli elenchi telefonici.

Conseguentemente per questo aspetto l'attività del telemarketer viene disciplinata dal Codice Privacy in particolare dall'articolo 130 rubricato "chiamate indesiderate".

L'utilizzo del telefono per scopi promozionali può realizzarsi con un operatore-persona fisica o con un risponditore automatico.

Le chiamate con risponditore automatico sono assolutamente vietate salvo il caso in cui vi sia il consenso preventivo del consumatore.

Le chiamate con operatore sono ammesse solo nei confronti di coloro che non abbiano manifestato la loro opposizione in apposito registro, il Registro delle opposizioni introdotto con la legge 166/09 che ha aggiunto all'art. 130 il comma 3 bis, 3 ter e 3 quater.

L'utente ha diritto di opporsi alle chiamate indesiderate. A tal fine ha l'obbligo di iscriversi nel Registro delle opposizioni. In difetto di tale iscrizione la legge presume il silenzio-assenso del consumatore e il telemarketer avrà il diritto di contattarlo.

L'utente ha diritto di iscrivere la numerazione della quale è intestatario secondo modalità semplificate in via telematica o telefonica.

L'iscrizione ha durata indefinita ed è revocabile in qualunque momento, mediante strumenti di facile utilizzo e gratuitamente.

L'utente ha diritto di conoscere l'identificativo della linea chiamante e di ricevere idonee informative, in particolare sulla possibilità e sulle modalità di iscrizione nel Registro per opporsi a futuri contatti.

Il telemarketer ha il diritto di contattare tutte le utenze che non risultano iscritte nel Registro delle opposizioni. Il telemarketer incorrerà in sanzioni là dove procederà all'utilizzo di data base non aggiornati con il patrimonio informativo del Registro.

I telemarketers non potranno più inoltrare chiamate a una generalità di utenti in modo indiscriminato ma potranno chiamare solo le utenze che non sono iscritte nel Registro. A tal fine ogni tot giorni il telemarketer ha l'obbligo di accedere al Registro per aggiornare il proprio data base di soggetti da contattare. Tale accesso deve avvenire mediante interrogazione selettiva che non consenta il trasferimento dei dati presenti nel Registro. Questo significa che l'operatore commerciale potrà solo chiedere un aggiornamento dei dati che conosce e gli sarà vietato acquisire il patrimonio informativo di cui dispone il Registro. Il telemarketer ha l'obbligo di chiamare con un'utenza in chiaro. Sono vietate le chiamate con numero riservato.

E SE DOPO L'ISCRIZIONE CONTINUANO A CHIAMARE?

Di fatto la legge non prevede un meccanismo tecnico di interdizione delle chiamate. Si prescrive l'applicabilità di

sanzioni ma non si prescrive la possibilità di attivare delle tecniche di filtraggio nei confronti del telemarketer che chiami anche utenti iscritti al Registro. Potrebbe darsi infatti che in assenza di provvedimenti di filtraggio, l'operatore commerciale continui comunque a contattare tutti indiscriminatamente. Ovviamente qui si apre lo scenario di un contenzioso infinito tra gli abbonati che devono dimostrare di essersi iscritti e di essere stati importunati da quel determinato operatore commerciale e i telemarketers che faranno di tutto per glissare.

SI APRE LO SCENARIO DI UN CONTENZIOSO INFINITO

In pratica l'onere dell'effettività della tutela dell'utente ricade clamorosamente solo sull'abbonato che non solo deve provare di essersi iscritto al Registro delle opposizioni ma deve anche fornire al Garante le informazioni utili per aprire l'istruttoria contro il telemarketer aggressivo.

Tra queste, il cosiddetto "codice utenza" rilasciato al momento dell'iscrizione nel registro, il numero dell'utenza su cui si è stati chiamati. Inoltre, il giorno e l'ora della chiamata, il nome della società che ha chiamato e l'indicazione sulla visibilità del numero.

UN'IPOTESI RIMEDIALE: L'INTERDIZIONE DALL'INTEROPERABILITÀ DEI TRASGRESSORI CON LE UTENZE NAZIONALI

Il Registro delle opposizioni così come concepito almeno fino ad oggi funziona come Certification Authority (ente certificatore) unicamente delle utenze che non vogliono essere contattate ma non funziona anche come Certification Authority dei telemarketers. Conseguentemente in barba alla previsione di contatti con numero telefonico in chiaro e dovere di informativa, l'operatore commerciale può benissimo agire in modo abusivo senza accedere al Registro gabbando lo Stato italiano e le aziende del settore che lavorano in modo serio e trasparente.

Il Registro avrebbe dovuto servire come selettore dei telemarketer in regola isolando tutti gli altri dall'etere nazionale.

Conseguentemente le imprese che non si fossero sottoposte all'identificazione o avessero operato in violazione **avrebbero dovuto essere interdetto dall'interoperabilità dei loro numeri telefonici con quelli dell'intera utenza nazionale.**

Questo, a modesto avviso di chi scrive, parrebbe un nodo fondamentale per costruire uno spazio in cui vengono garantiti i diritti di riservatezza degli utenti e i diritti delle imprese a una concorrenza leale e trasparente dove sono interdette le scorribande di call center extracomunitari elusivi di qualsiasi principio di legalità.

REGISTRO OPPOSIZIONI: NON È ASSICURATA L'EFFETTIVITÀ DELLA TUTELA

Il Registro, così com'è, prefigura un grosso pasticcio in cui la lettera della legge lungi dall'assicurare effettività della tutela risulta generare ulteriore confusione in cui rimangono gabbati sia gli utenti sia gli operatori commerciali seri.

Il controllo sul funzionamento e sul rispetto della normativa viene affidato al Garante Privacy.

La funzione dell'Authority tuttavia si dimostra monca: può comminare sanzioni ma non può intervenire in fase procedimentale o in sede esecutiva con l'interdizione dell'interoperabilità delle linee telefoniche del trasgressore con le utenze nazionali.