

REGISTRO DI OPPOSIZIONE

Stop alle telefonate indesiderate, anche sul cellulare

ECONOMIA

13-04-2022



**Ruben
Razzante**



La libertà d'impresa è sacra e la comunicazione pubblicitaria di beni e servizi è il sale del commercio. Ma *est modus in rebus*. Il telemarketing selvaggio ha raggiunto livelli di guardia e la legislazione in materia si è sin qui rivelata inadeguata a fronteggiare le

telefonate moleste e le comunicazioni indesiderate. Oggi, però, entra in vigore una storica riforma che potrebbe ridurre il problema, anche se difficilmente riuscirà ad azzerarlo.

Il decreto del 29 marzo che estende ai numeri dei telefoni cellulari l'ambito del Registro pubblico delle opposizioni è operativo da oggi e fissa il termine dei 120 giorni per l'entrata in vigore, un periodo che scade per l'esattezza il 27 luglio. Entro quella data dovranno essere completate tutte le procedure per rendere effettiva questa tutela, cioè garantire a tutti gli utenti di non ricevere più chiamate indesiderate da parte di *call center* e *software* di composizione automatica sui cellulari. Infatti, il 31 luglio saranno comunque abrogate le norme del 2010 sul Registro attuale. Prima di quella data dovrà concludersi la consultazione pubblica avviata dal Ministero dello sviluppo economico e dovranno essere consultate le associazioni di tutela dei diritti dei consumatori.

Il diritto di non ricevere telefonate indesiderate è già stato introdotto, infatti, dodici anni fa per la numerazione fissa, grazie alla creazione del Registro pubblico delle opposizioni, che raccoglie i numeri di telefono di tutte quelle persone che non vogliono essere disturbate. Ma si sa che i telefoni fissi sono sempre meno utilizzati e diffusi, mentre il numero di cellulari supera di gran lunga il numero di abitanti, nel senso che molte persone hanno anche più di un telefono mobile. Dunque, il boccone ghiotto del telemarketing illegale sono proprio i telefonini, piuttosto che i telefoni fissi.

Il nuovo Registro comprenderà tutti i numeri nazionali, fissi e cellulari, presenti o meno sugli elenchi telefonici pubblici. Per accedere al servizio, il consumatore potrà richiedere l'iscrizione gratuita compilando un modulo elettronico sul sito web del gestore del registro, oppure telefonicamente. Oltre a evitare chiamate insistenti a tutte le ore del giorno e della notte, l'utente avrà modo di annullare tutti i consensi pregressi rilasciati nell'ambito del telemarketing: la procedura implicherà anche il divieto di cessione a terzi dei dati personali, a prescindere dalla fonte dei contatti utilizzati dagli operatori.

Facile a dirsi, difficile a farsi. Siamo proprio sicuri che cesseranno le molestie telefoniche e che i nostri cellulari, a partire da agosto squilleranno solo se ci chiameranno persone che conosciamo o comunque persone gradite? I precedenti non incoraggiano. Quando nacque il Registro pubblico delle opposizioni furono molte le lamentele perché anche chi vi si iscriveva continuava a ricevere telefonate indesiderate e non capiva il perché. Venne spiegato che i consensi all'utilizzo del nostro numero di telefono fisso, accordati quando ci iscrivevamo in palestra o prenotavamo una vacanza o attivavamo una sim, rimanevano in piedi e quindi, nonostante il nostro numero fosse

da noi stato inserito negli elenchi “protetti”, avremmo potuto continuare a ricevere telefonate promozionali o commerciali da quei soggetti pubblici e privati.

Attualmente, infatti, le aziende possono chiamare qualsiasi numero se hanno ottenuto in qualche modo il consenso dall’utente. Se si ha il consenso, tuttora si possono chiamare anche i numeri iscritti nel Registro e quelli non presenti nell’elenco pubblico. In teoria, l’utente potrebbe revocare il consenso in ogni momento, contattando il soggetto a cui l’ha dato. Nella pratica farlo è difficilissimo, non essendoci uno strumento unico, facile e immediato. Strumento che diventa appunto il nuovo Registro, visto che le aziende, a partire da luglio, dovranno consultarlo regolarmente ed escludere dalle chiamate i numeri lì presenti. Nel nuovo Registro finiranno in automatico tutti i numeri fissi non iscritti nell’elenco telefonico pubblico. Da quel momento, quindi, sarà di fatto vietato chiamarli per motivi pubblicitari.

Come detto, l’utente potrà comunque iscriverne qualsiasi numero di telefono (fisso e mobile) nel nuovo Registro delle opposizioni, via web o al telefono. Da quel momento le telefonate diventeranno illegali al massimo entro 15 giorni dall’iscrizione. Le aziende di telemarketing sono infatti costrette a consultare il Registro per escludere dalle campagne tutti i numeri lì presenti. Le telefonate pubblicitarie, quindi, potranno essere fatte solo ai numeri non presenti nel Registro. A vigilare sul rispetto di tale normativa, ancora più vincolante della precedente, sarà l’Autorità Garante della privacy. Le sanzioni previste per chi usa senza consenso i numeri di telefono degli utenti sono pesanti: fino a 20 milioni di euro di multa per le società e fino al 4% del fatturato mondiale annuo dell’esercizio precedente per le multinazionali.

Le incognite non mancano. Non tutti gli operatori verranno bloccati, perché alcuni hanno il consenso all’utilizzo dei dati. E poi molti call center, che generano in automatico numerazioni fasulle per chiamare in modo molesto gli utenti da numeri sempre diversi, hanno uffici all’estero. Propongono affari con il trading on-line e potrebbero facilmente aggirare i limiti imposti dalla nuova regolamentazione, che peraltro nulla prevede per i messaggi pubblicitari via sms o WhatsApp, che formalmente non sono vietati. E’ presto, quindi, per cantare vittoria. L’esito della battaglia contro il telemarketing selvaggio non è affatto scontato.