

Telefonate mute: le regole del Garante per la privacy a tutela dei cittadini

Autore: Redazione

In: Diritto civile e commerciale

Biancamaria Consales

“È importante garantire la massima produttività dei call center, ma i costi della loro attività non possono essere scaricati sugli abbonati inermi. Se alcune pratiche di marketing vengono vissute dagli utenti addirittura come una forma di stalking, significa che l’impresa non sta facendo bene il suo lavoro. È prioritario per le stesse società di telemarketing che le cosiddette “chiamate mute” vengano drasticamente ridotte”.

È quanto ha dichiarato il Presidente dell’Autorità Garante per la privacy, Antonello Soro, che, nell’intervenire sulle pratiche di telemarketing più invasive, a seguito di numerose segnalazioni, ha aperto una consultazione con gli operatori al fine di maggiormente tutelare gli utenti contro le telefonate mute.

Gli operatori di telemarketing dovranno, dunque, adottare specifiche misure per ridurre drasticamente questo tipo di disturbo che provoca diffuso allarme sociale.

È stato accertato che il problema deriva dalle impostazioni dei sistemi centralizzati di chiamata dei call center, volte a massimizzare la produttività degli operatori: infatti, per ridurre i tempi morti tra una telefonata e l’altra, il sistema genera in automatico un numero di chiamate superiore agli operatori disponibili. Queste chiamate, una volta ottenuta risposta, possono essere mantenute in attesa silenziosa finché non si libera un operatore. Ne deriva, appunto una chiamata muta, che può indurre comprensibili stati di ansia, paura e disagio nei destinatari.

Di conseguenza, l’Autorità ha stabilito precise regole:

1) i call center dovranno tenere precisa traccia delle “chiamate mute”, che dovranno comunque essere interrotte trascorsi 3 secondi dalla risposta dell’utente;

2) non potranno verificarsi più di 3 telefonate “mute” ogni 100 andate a buon fine;

3)

l’utente non potrà più essere messo in attesa silenziosa, ma il sistema dovrà generare una sorta di rumore ambientale (ad es. con voci di sottofondo, squilli di telefono, brusio) per dare la sensazione che la chiamata non provenga da un eventuale molestatore;

4)

l’utente disturbato da una chiamata muta non potrà essere ricontattato per una settimana e, al contatto successivo, dovrà essere garantita la presenza di un operatore;

5) i call center saranno tenuti a conservare per almeno due anni i report statistici delle telefonate “mute” effettuate per ciascuna campagna, così da consentire eventuali controlli.

Sulle misure individuate nello schema di provvedimento generale il Garante ha avviato una consultazione pubblica, invitando tutti i soggetti interessati (ad esempio associazioni di categoria, lavoratori, consumatori) ad inviare commenti e osservazioni (all’indirizzo chiamatemute@gpdp.it) entro 60 giorni dalla pubblicazione del relativo avviso sulla Gazzetta ufficiale.

<https://www.diritto.it/telefonate-mute-le-regole-del-garante-per-la-privacy-a-tutela-dei-cittadini/>