

I consumatori: non richiamare  
e non rispondere mai sì

## Telemarketing, dacci oggi il nostro assedio quotidiano Sos truffe

Bartolomei  
alle pagine 12 e 13

## OLTRE LA NOTIZIA Le inchieste di Qn

# Prigionieri del telemarketing

## Sei proposte di legge per mettere un freno Ma l'assedio continua (truffe comprese)

Nel 2023 al Garante della privacy sono arrivati 113mila reclami per le chiamate dei call center  
L'Aduc: «Ci siamo illusi che il Registro delle opposizioni avrebbe risolto il problema»

di Rita Bartolomei  
ROMA



**Il telemarketing selvaggio** - e le truffe telefoniche - stanno spingendo gli italiani a non rispondere più ai numeri sconosciuti. «Sì - conferma Guido Scorza, avvocato, componente del Garante privacy - la cosa grave è anche questa: oggi si sta negando alle persone il diritto di comunicare, dopo aver travolto la loro privacy».

Va così: anni di proposte di legge - oggi sono addirittura sei quelle in discussione in Parlamento - ma il risultato non cambia, anzi si aggrava. Siamo assediati, tormentati, inseguiti da chi vuole venderci a tutti i costi un contratto o mettere a segno veri e propri inganni. «Salve, abbiamo ricevuto il tuo curriculum», è solo l'ultima trovata segnalata in un alert della Polizia postale. Ma come possiamo difenderci? Cosa non dobbiamo fare?

### TELEMARKETING, COME DIFENDERSI

«Intanto dovremmo usare quel che c'è, pur sapendo che non è risolutivo - risponde l'avvocato Scorza -. L'iscrizione al Registro delle opposizioni va rinnovata periodicamente. Perché, come sappiamo, per azzerare tutto basta andare su Internet, usare un comparatore di prezzi o un'App. Così prestiamo il consenso senza rendercene conto». Ma è sufficiente un sì pronunciato distrattamente al telefono per condannarci? «Nei casi di truffa abbiamo visto accadere anche questo, però mi sem-

bra un caso limite», rincuora (ma solo fino a un certo punto) il legale.

### ADUC: ECCO COSA SERVE

Emmanuela Bertucci, avvocato di Aduc, associazione di consumatori, ha studiato le ultime sei proposte di legge ed è netta: «Le trovo inefficaci». Elenca: «Il punto non è aumentare le sanzioni, già esistono e vengono applicate negli importi massimi, ma anche così non riescono ad essere un deterrente. E non conta trasformare l'attuale Registro delle opposizioni, che è operativo da luglio 2022 ma non funziona, in un Registro dei consensi, cosa che peraltro era già in vigore in precedenza. Ancora: si prevedono ulteriori obblighi di trasparenza e verifica del consenso. Come se non ci fossero già norme sufficienti che impongono di fare le cose a modo».

### «SEGUIAMO LA SPAGNA»

Ma almeno all'estero hanno trovato una soluzione? «Direi di no - smorza ogni entusiasmo la legale Aduc -. La situazione è più o meno la stessa ovunque. Penso agli Stati Uniti, che soffrono molto il problema, hanno imposto agli operatori telefonici di non far passare le chiamate che non provengono da numeri reali. Ma neanche questo sistema sembra aver avuto un gran successo». Meglio la Spagna, che «da maggio 2024 sta discutendo la proposta, non ancora diventata legge, per inibire la possibilità di stipulare contratti al telefono per luce e gas. Idea buona, la condivido». Scorza approda a una questione di civiltà. «Abbiamo infuso la convinzione che con il Registro avrem-

mo sconfitto il telemarketing. Ma non poteva accadere, nella realtà. Scorrendo i disegni di legge in discussione, continuo a pensare che non ce ne sia uno davvero risolutivo. Stiamo parlando di inciviltà, credo che la differenza sia data dall'educazione, anche dei mercati. Penso all'Olanda, là non ci si permette di chiamare una persona sul telefonino per vendere qualcosa. E se qualcuno ci prova, va incontro allo stigma sociale».

### IL GIRO D'AFFARI

#### E I NUMERI DEL GARANTE PRIVACY

Per dare un'idea del giro d'affari: in Italia – Agcom settembre 2024 – esistono 78,6 milioni di sim voce e altri 30,9 milioni di schede per lo scambio dati, il conto totale fa 109 milioni. Il Garante privacy nel 2023, per il telemarketing, ha comminato sanzioni per 9 milioni di euro, oltre 113mila le segnalazioni su un totale di 120mila reclami. Insomma, chi si lamenta lo fa quasi esclusivamente per l'assedio telefonico. Scorza osserva: «Questo conferma che c'è un'emergenza ma dimostra anche che le persone non hanno abbastanza a cuore altre questioni forse ancora più rilevanti per la privacy, nel 2025. Come social o intelligenza artificiale».

### ALLARME SPOOFING

Negli ultimi tempi, dagli alert della Postale ai report del Garante, si rincorre l'allarme spoofing. Conferma l'esperto dell'Autorità: «Sicuramente è una cifra distintiva degli ultimi due anni. Guardando alle segnalazioni, il numero che appare, nell'80-90% dei casi, è fatto comparire ad arte dal chiamante, usando appunto questa tecnologia». In generale, oggi sembra anche «marginale» la distinzione tra call center italiani e stranieri. Che l'operatore sia collocato «sul territorio nazionale», come dice l'avviso, non è una garanzia sufficiente.

### LO SCARICABARILE

Capita anche che gestori importanti provino a scrollarsi di dosso la responsabilità del telemarketing selvaggio presentandosi come vittime del sistema. Avvocato Scorza, ma è davvero così? «L'operatore del servizio promozionato è il responsabile della filiera, questo lo stiamo ripetendo da anni – premette –. Quello che ci raccontano le ultime istruttorie è che al fenomeno tradizionale, allo scaricabarile in una rete verticale – «non sono stato io, è stato il mio agente e io non lo so» –, si affianca un fenomeno diverso. In effetti manca una relazione tra chi fa la telefonata e cerca di vendere il contratto e il fornitore del servizio. Vero che il gestore non ha commissionato la chiamata illecita. Ma è altrettanto vero che in un modo o in un altro, quando quel contatto genera un contratto, se ne avvantaggia». Per questo si dovrebbe «da una parte vietare lo spoofing e dall'altra intervenire con pugno più duro per fissare un principio: se vuoi vendere anche al telefono puoi farlo. A una condizione, però: per ogni contratto va tracciata l'intera catena».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

### I SERVIZI SUL WEB



**«Vittime del telemarketing? Anche giovani»**  
**Guarda il video, clicca su**  
**[www.quotidiano.net](http://www.quotidiano.net)**  
**Inquadra il qr code**



**Il presidente Assocal Confcommercio e il numero due di Dma: clicca su**  
**[www.quotidiano.net](http://www.quotidiano.net)**  
**Inquadra il qr code**



**La truffa del curriculum e gli altri inganni**  
**Guarda il video su**  
**[www.quotidiano.net](http://www.quotidiano.net)**  
**Inquadra il qr code**

**TRE COSE DA SAPERE****1 ● SPOOFING**

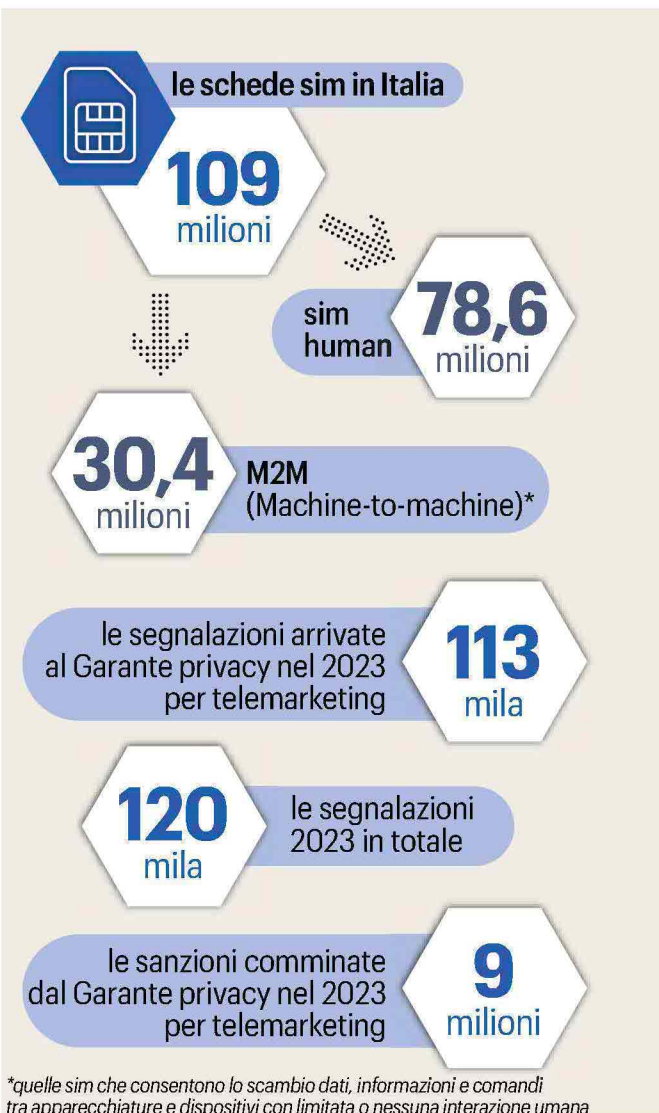
Spoofing (occultamento), è un trucco telefonico che fa apparire un numero diverso da quello realmente usato

**2 ● REGISTRO OPPOSIZIONI**

Servizio gratuito per opporsi all'uso del proprio numero di telefono - cellulare e fisso - per fini pubblicitari

**3 ● ROBOCALL**

Chiamate automatizzate che inviano messaggi preregistrati a un numero infinito di persone ogni giorno

**Che cosa sono le telefonate mute?**

Chiamate dei call center che per ottimizzare i tempi usano sistemi automatizzati che generano più telefonate rispetto al numero di operatori disponibili

**C'è un limite alle telefonate mute?**

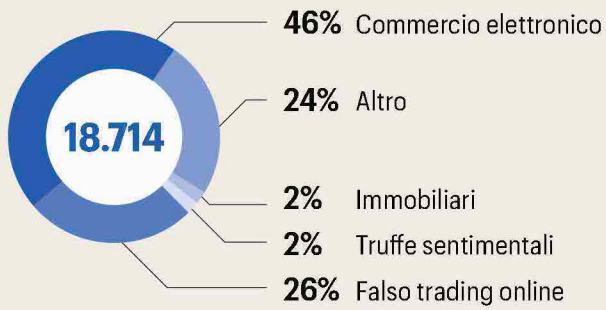
Sì. Non possono essere effettuate più di tre telefonate mute ogni 100 andate a buon fine. Inoltre le chiamate mute devono interrompersi dopo tre secondi dalla risposta dell'utente, che non può essere richiamato per almeno cinque giorni

**Che cos'è il comfort noise?**

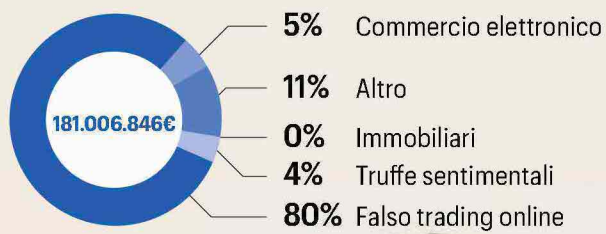
Il rumore di fondo percepito nel momento in cui si solleva il ricevitore, introdotto per assicurare la persona chiamata

## Casi truffe online anno 2024

REC



## Somme sottratte anno 2024



Fonte: Garante privacy, Agcom, Polizia postale





Isabella Ragonese nel film *'Tutta la vita davanti'*, dove interpreta Marta, impiegata in un call center per vendere robot da cucina

