



CONFCONSUMATORI

CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

NOTIZIE

Settembre 2021
n.2

COME DIFENDERSI DAL TELEMARKETING AGGRESSIVO



Alzi la mano chi non si è mai infastidito di fronte alle telefonate pubblicitarie, spesso insistenti, mute, moleste o anonime, che contribuiscono ad alimentare i pregiudizi e l'avversione del consumatore rispetto al **telemarketing**.

In questo numero di "Confconsumatori Notizie", cercheremo di delineare i confini tra tecniche di mercato lecite e pratiche scorrette, facendo chiarezza sui mezzi che abbiamo per difenderci. A proposito: conosci il **Registro delle Opposizioni**? **Sai che presto sarà introdotto anche per i cellulari?** Come sempre, forniremo informazioni utili per poter affrontare in modo consapevole le scelte quotidiane di consumo, **evitando di essere influenzati o strumentalizzati**.

Altra domanda che tutti - prima o poi - ci siamo posti è: come hanno fatto ad avere il mio numero? Spesso, siamo stati proprio noi a fornire, distrattamente, il consenso a ricevere offerte promozionali, stipulando un contratto o navigando su Internet. Con la recente espansione dell'e-commerce, soprattutto in tempi di pandemia,

la **raccolta di dati personali** è divenuta ancora più semplice per le aziende: quotidianamente si realizza il monitoraggio online delle abitudini e dei gusti degli utenti attraverso i cookies, processati da sistemi algoritmici. L'obiettivo della **profilazione** è quello di suddividere i consumatori in categorie, per poi inviare loro pubblicità personalizzate. Non è raro che le imprese diversifichino addirittura i prezzi offerti in base alle caratteristiche degli utenti, realizzando delle forme di discriminazione indiretta.

Insomma, i dati personali sono una risorsa, una vera e propria miniera d'oro nella società digitale: per questo è necessario predisporre adeguati strumenti di tutela dei diritti dei consumatori, bilanciandoli con le esigenze di sviluppo della tecnologia e del mercato. In questo delicato equilibrio entrano in gioco le discipline sulla tutela della privacy e contro le pratiche commerciali scorrette: e tu, quanto conosci i tuoi diritti? Leggi questo numero per scoprirlo!

Periodico di informazione ai consumatori
Direttore Responsabile: Antonio Bertoncini
Registro Stampa Tribunale di Parma, n. 3 del 14/03/2000
Questa testata usufruisce di contributi a sostegno dell'editoria speciale periodica a tutela dei consumatori e degli utenti ai sensi del d.lgs. 15 maggio 2017, n. 70.
Realizzazione grafica e stampa: Graphital Parma

- Come difendersi dal **Telemarketing aggressivo**
- Le regole dei **Call Center**
- **Tutela dei dati**: gli strumenti per difendersi
- **Come segnalare e contribuire a punire** gli operatori scorretti

in questo numero

speciale CALL CENTER

news

LE REGOLE DEI CALL CENTER

È importante saper distinguere i *call center* che operano in modo fraudolento da quelli che rispettano regole chiare e trasparenti: ecco uno schema per orientarsi.



COMPORAMENTI SCORRETTI

NO ALLE CHIAMATE ANONIME:
il numero che ci contatta dev'essere visibile e richiamabile.

NO AI MESSAGGI REGISTRATI:
dall'altra parte della cornetta dev'essere un operatore.



COMPORAMENTI CORRETTI

L'OPERATORE DEVE SEMPRE:

- specificare **da dove chiama** (Italia/UE/Extra UE);
- **presentare sé stesso, il contact center e il brand** per cui lavora;
- risponderci, se domandiamo **come hanno avuto il nostro numero**;
- informarci sui nostri **diritti in materia di privacy** (es.: opposizione al trattamento, cancellazione dei dati); e su dove trovare la relativa **informativa**;
- **cancellare il nostro contatto dalle liste del call center**, se ne facciamo richiesta;
- **chiarire le modalità di recesso** dal contratto, se aderiamo all'offerta.

ISCRIZIONE NEL REGISTRO R.O.C.:
il numero che ci ha chiamati e il nome del *contact center* devono essere iscritti nel Registro Operatori Comunicazione (R.O.C.) consultabile a questo link:
<https://www.agcom.it/elenco-pubblico>



PERCHÉ HANNO IL MIO NUMERO?

Spesso lo abbiamo fornito noi, inconsapevolmente. Occorre, infatti, fare attenzione **quando sottoscriviamo un qualunque contratto o attiviamo una tessera fedeltà**: in queste occasioni, ci viene sempre fornita un'informativa sul trattamento dei dati personali.



Molte volte, tra le **caselle che barriamo distrattamente**, ve ne sono alcune che autorizzano l'utilizzo dei dati per attività ulteriori rispetto all'oggetto e lo scopo del contratto principale, come:

- l'invio di messaggi promozionali per posta, mail, sms, etc.;
- la fornitura dei dati a terzi;
- l'utilizzo dei dati per attività di profilazione.

ATTENZIONE Queste autorizzazioni devono essere chieste **separatamente** e, in ogni caso, qualsiasi fornitura di beni e/o servizi non può essere vincolata alla prestazione del consenso. Insomma, **nessuno può obbligarci** a barrare "sì" quando si parla di uso promozionale dei dati.

Navigando su internet, inoltre, molti siti utilizzano **cookies** ai fini della profilazione: queste attività devono essere ben segnalate con **banner** che consentano di accedere all'informativa e ad un modulo in cui sia **sempre possibile negare il consenso**. Anche le informazioni sulla **geolocalizzazione** dell'utente possono essere utilizzate solo dopo aver ottenuto una specifica autorizzazione.



ATTENZIONE il **Garante della Privacy** ha stabilito che qualsiasi soggetto fornisca servizi *online* (motori di ricerca, posta elettronica, mappe on line, *social network*, pagamenti elettronici, *cloud computing*, etc.), prima di raccogliere dati a scopo di **profilazione**, debba ottenere il **consenso informato** dell'utente, che può sempre essere negato.

TUTELA DEI DATI GLI STRUMENTI PER DIFENDERSI

E se ormai abbiamo barrato le caselle relative all'uso promozionale dei nostri dati?



Non è mai troppo tardi: **il consumatore può, in qualsiasi momento, cambiare idea e revocare il consenso** (c.d. **diritto di opposizione**, previsto dall'art. 21 del Regolamento europeo sui dati personali 2016/679, noto come "GDPR").

Ecco quali strumenti abbiamo a disposizione per revocare il consenso:



CHIEDERE ALL'OPERATORE di eliminare il nostro contatto dalle liste del *call center*: potrà e dovrà farlo.



Formulare una RICHIESTA SCRITTA è preferibile: "carta canta".

Inoltre, è possibile bloccare a monte l'accesso ai nostri dati per quelle aziende che ci contattano senza aver ricevuto alcun consenso specifico. Come? Iscrivendoci al **REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI**.



Di cosa si tratta?

Iscrivendosi **gratuitamente** al "Registro Pubblico delle Opposizioni", l'utente può **opporci all'utilizzo per finalità pubblicitarie dei propri numeri di telefono fissi e degli indirizzi postali** presenti negli elenchi pubblici.

ATTENZIONE l'iscrizione all'attuale Registro non annulla in automatico i consensi che abbiamo precedentemente autorizzato a singole società: in tali casi, dobbiamo comunque revocare l'autorizzazione con un'apposita richiesta.



Come iscriversi?

- Compilando un modulo online sul sito www.registrodelleopposizioni.it
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite numero verde: 800.265.265
- Per raccomandata al "Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni - abbonati" Ufficio Roma Nomentano, casella postale 7211, 00162, ROMA
- Via fax: 06.5422.4822

IMPORTANTI NOVITÀ: presto un Registro anche per i cellulari!



La legge n°5 del 2018 aveva apportato importanti modifiche al Registro, che sono tuttavia rimaste sulla carta, in mancanza di un regolamento attuativo. Quando diventerà finalmente operativo, il nuovo Registro delle Opposizioni **sarà valido anche per i cellulari**, oltre che per tutte le numerazioni nazionali intestate a persone fisiche e giuridiche, enti o associazioni, **e annullerà in automatico i consensi rilasciati in precedenza**. Continueranno, però, a non essere revocate le autorizzazioni prestate nell'ambito di contratti in corso o cessati da non più di trenta giorni per la fornitura di

beni o servizi. Infine, le numerazioni iscritte **non potranno essere cedute a terzi** per finalità di *tele-marketing*, *teleselling* e ricerche di mercato non riferibili alle attività, ai prodotti e ai servizi offerti dal titolare del trattamento dei dati.

COME SEGNALARE E CONTRIBUIRE A PUNIRE GLI OPERATORI SCORRETTI

Se le chiamate indesiderate persistono, infine, possiamo rivolgerci al **GARANTE DELLA PRIVACY**.



Come si richiede l'intervento del Garante?

La presentazione di **reclami e segnalazioni** all'Autorità è gratuita: basterà indicare l'utenza che ha ricevuto le chiamate pubblicitarie indesiderate, la data, l'ora e la società responsabile. Se possibile, è bene riportare anche il numero che ci ha disturbati.



Come inviare la richiesta?

Possiamo utilizzare i **moduli messi** a disposizione sul sito del **Garante** (<https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali>), che possono essere inviati:

- Via e-mail/PEC: garante@gpdp.it o protocollo@pec.gpdp.it;
- Via fax: 06.69677.3785
- Per raccomandata a "Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia 11, 00187, ROMA".



Per saperne di più, visita il sito <https://www.garanteprivacy.it/temi/telemarketing>

Le aziende che violano la normativa sui dati rischiano **pesanti sanzioni** amministrative: nonostante ciò, i casi di infrazioni sono - purtroppo - all'ordine del giorno. Probabilmente ci vorrà del tempo, ma una regolamentazione più chiara e armonizzata potrebbe rivelarsi un vantaggio non solo per i cittadini, ma anche per le aziende virtuose: i primi riceveranno offerte a cui sono realmente interessati, mentre i secondi raggiungeranno consumatori effettivamente attratti dai loro prodotti e servizi.

FOCUS: CONOSCI I TUOI DIRITTI!

- **DIRITTO ALLA PRIVACY:** è il diritto alla protezione e al corretto trattamento dei dati personali. Questo concetto è stato sviluppato a partire dal diritto alla riservatezza (diritto di escludere chiunque da ingerenze nella propria vita privata) e adattandolo agli sviluppi di Internet. Il pilastro di riferimento in materia è il **Reg. UE 2016/679** (noto come **GDPR** "General Data Protection Regulation" o RGPD "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati"): si tratta di una normativa armonizzata e direttamente applicabile in tutti gli Stati dell'Unione Europea. Anche la disciplina nazionale (**Codice della privacy = d.lgs.196/2003**) resta formalmente in vigore, sebbene di fatto sia stata svuotata di contenuto in seguito alle importanti modifiche introdotte con il GDPR.
- **DIRITTO DI OPPOSIZIONE AL TELEMARKETING:** l'**art. 21.2 del GDPR** prevede che ciascuno, in qualsiasi momento, abbia il diritto di opporsi al trattamento dei propri dati personali per finalità di *marketing* diretto, comprendendo anche le attività di profilazione connesse. In altri termini, se una persona esercita il diritto di opposizione, l'azienda non potrà più trattare i suoi dati per tali finalità. È necessario, infine, che l'utente riceva tutte queste indicazioni nell'informativa sulla privacy, in modo chiaro e separato da ogni altra informazione.
- Di particolare interesse risulta, infine, la discussione su due iniziative normative in corso a livello europeo: il "**Digital Services Act**" o **DSA** (*Proposta di Regolamento sul mercato unico per i servizi digitali*) e il "**Digital Market Act**" o **DMA** (*Proposta di Regolamento sui mercati contendibili ed equi nel settore digitale*). Si tratterà di provvedimenti cruciali, che fissano importanti principi normativi sulla pubblicità online, ponendo obblighi di trasparenza, specialmente per le grandi piattaforme.

CONTATTACI

cerca le nostre sedi nell'area "Dove siamo" del sito
<https://www.confconsumatori.it/gli-sportelli-di-confconsumatori/>

COME SOSTENERCI

iscriviti o dona il 5xmille a **Confconsumatori 80025080344**
per saperne di più <http://www.confconsumatori.it/sostienici/>