Cosedanoncredere. Nonostante la legge, perché continuano le chiamate indesiderate?

Il 4 febbraio è entrata in vigore la norma sulle chiamate indesiderate, anche se sono necessari 90 giorni affinché si concretizzino alcuni degli effetti previsti dalla legge. Vediamo intanto che cosa prevede questo testo che, anche se non è perfetto, mette comunque un freno al **telemarketing aggressivo:**

- potenziamento del registro delle opposizioni grazie all'introduzione di **numeri di telefonia mobile (in precedenza era possibile scrivere solo i numeri fissi)** e anche quelli assenti dagli elenchi pubblici;
- una volta iscritti al registro, **tutti i consensi dati in precedenza (sia online che offline) sono cancellati**;
- gli operatori dei call center **devono indicare all'utente come hanno ottenuto i suoi dati personali** (da elenchi pubblici o dall'acquisto di banche dati).

Uno degli aspetti del disegno di legge su cui il dibattito è stato più acceso è il cosiddetto **"prefisso unico": una prima versione della normativa** prevedeva infatti che tutte le chiamate pubblicitarie fossero riconoscibili da **un codice che sarebbe lo stesso per tutte le società di call center**. La lobby dei call center ha però ottenuto un compromesso: il **prefisso unico anti-scocciatori raddoppia,** uno per riconoscere le chiamate commerciali ed un altro per le indagini statistiche. Inoltre il testo consente ora agli operatori che non si adeguano al prefisso unico, la **facoltà di usare una numerazione "ricaricabile" per consentire un contatto da parte del consumatore.** Entro il 5 maggio 2018, l'Agcom ha il compito di identificare i codici o prefissi indicati, mentre i call center dovranno adeguare le

numerazioni telefoniche facendo richiesta di assegnazione delle relative numerazioni entro il 5 aprile.

Come anticipato, alcune parti della legge richiedono i **decreti attuativi** per avere effetti, quindi :

1) servono 90 gg per avere il prefisso specifico;

2) servono 90 gg per avere nuovo registro opposizioni;

3) ci vogliono 6 mesi per cambiare le tariffe del registro.

Il commento dell'Unione Nazionale Consumatori

Come più volte denunciato dall'**Unione Nazionale Consumatori** (anche nell'ambito della campagna **#NONDISTURBARMI)**, non esistevano fino a questa legge delle regole **efficaci per contrastare l'aggressività dei call center;** anche se la lobby dei call center ha fatto di tutto per affossare il provvedimento, riuscendo ad ottenere, con il solito ricatto occupazionale, un peggioramento del testo, resta comunque un passo avanti rispetto al precedente regime: la riforma è importante per ridurre le telefonate moleste. Per un giudizio definitivo dovremmo verificare la sua concreta attuazione, ma anche attendere l'entrata in vigore del Regolamento Europeo Privacy dal 25 maggio 2018.

Per questo motivo, l'Unione Nazionale Consumatori continuerà a vigilare sulla situazione e a raccogliere le segnalazioni di quanti riscontrassero pratiche scorrette rispetto a quanto previsto dalla legge

> *Cosedanoncredere. Nonostante la legge, perché continuano le chiamate indesiderate?*