

3 ottobre 2014 12:23

Chiamate mute dei call center: scatta la regolamentazione del Garante della Privacy

di [Rita Sabelli](#)



E' scaduto il 1 Ottobre 2014 il termine di 180 giorni entro cui gli operatori di telemarketing dovevano adeguare i propri sistemi alle nuove regole stabilite dal Garante della privacy con una Delibera pubblicata in Gazzetta a inizio Aprile (1) di regolamentazione delle cosiddette "chiamate mute". (http://www.aduc.it/notizia/stop+alle+telefonate+mute+garante+privacy_130165.php)

Il fenomeno è quello, diffuso e fastidioso, delle chiamate pubblicitarie dei call center che, a causa della selezione automatica dei numeri, rimangono mute nel caso in cui l'operatore non sia in quel momento disponibile. Ebbene, ora queste chiamate non possono durare più di TRE secondi dalla risposta dell'utente e devono essere accompagnate da rumori di sottofondo (comfort noise), così da non mettere in allarme l'utente facendogli intuire il disagio ed escludere sospetti molestatori. Il Garante precisa che l'utente deve percepire di star ricevendo una chiamata da un call-center, e che quindi il rumore deve dare la sensazione di provenire da un ambiente lavorativo (voci di sottofondo, squilli di telefono, brusio etc.).

Al termine dei tre secondi, se non inizia a parlare l'operatore, la chiamata deve terminare.

L'utente non potrà inoltre essere ricontattato per cinque giorni e al contatto successivo dovrà essergli garantita l'immediata presenza di un operatore.

Gli operatori devono tener traccia per due anni delle chiamate mute e devono mantenersi dentro ad uno "standard", per ogni campagna di telemarketing, di tre chiamate mute ogni 100 "regolari".

Qualsiasi violazione va segnalata prontamente al Garante stesso (QUI tutti i recapiti)

(<http://www.garanteprivacy.it/home/footer/contatti>).

...a proposito di telemarketing:

Le regole suddette si applicano, ovviamente, ai casi dove le chiamate pubblicitarie sono lecite, effettuate con preliminare autorizzazione dell'utente all'utilizzo dei propri dati per fini commerciali oppure, se i numeri vengono presi dall'elenco telefonico, quando l'utente non risulti iscritto nel Registro delle opposizioni. In caso contrario la violazione da segnalare è diversa, o comunque prevale.

Gli utenti che ricevessero chiamate pubblicitarie nonostante l'iscrizione al Registro delle opposizioni o nonostante l'assenza del proprio numero (riservato) in elenco, possono fare una specifica segnalazione al Garante, VEDI QUI (<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1794339>)

Attenzione, però, perché si possono ricevere chiamate di telemarketing -a prescindere dall'iscrizione sul Registro delle opposizioni o dalla non presenza in elenco- da coloro che sono stati autorizzati specificatamente, in occasione per esempio di sottoscrizioni di contratti, se non si è negato il consenso a chiamate della controparte contrattuale o addirittura di terzi.

In caso di dubbio si può chiedere a chi ci chiama di specificare l'origine dei propri dati personali provvedendo nel contempo a revocare o comunque negare l'autorizzazione. Per far ciò, a parte dirlo a voce, è bene inviare una raccomandata; si può usare per comodità lo specifico modulo predisposto dal Garante

(<http://194.242.234.211/documents/10160/10704/MODELLO+esercizio+diritti+in+materia+di+protezione+dei+dati+personali.pdf>), dopo averlo compilato secondo il proprio caso.

Per informazioni sul registro delle opposizioni si rimanda alla scheda

TELEMARKETING: EVITARLO CON L'ISCRIZIONE NEL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI
(http://sosonline.aduc.it/scheda/telemarketing+evitarlo+iscrizione+nel+registro_18690.php)

(1) Delibera Garante della privacy n.83 del 20/2/2014 pubblicata nella GU del 4/4/2014
(http://sosonline.aduc.it/normativa/delibera+garante+privacy+83+20+2014_22537.php)