

- Mercati, Prime -

Chiamate indesiderate, ecco l'ultima invenzione del teleselling

di Marco Valerio Principato

Non si comprende quali leggi, di mercato e non, consentano a call center di ignote fattezze di disturbare la clientela telefonica con trucchi probabilmente illegali. Senza che alcuno faccia nulla per impedirlo.



Figura 1: Così ci vedono all'estero. E di fronte alla nostra capacità di gestire anche le cose semplici con la complicazione più estrema, come dargli torto?

Roma – Prima era l'assalto ai clienti da riconquistare chiamando da numeri riservati. Poi è stato (ed è ancora) l'assalto facendo risultare come numero chiamante un numero a dir poco di fantasia. L'ultimo strillo? Un numero estero. Nessuno dei quali, naturalmente, è ricontattabile né individuabile.

Chi dovrebbe occuparsene, cioè i garanti privacy, concorrenza e comunicazioni, sul tema hanno alcuni interventi sui propri siti, ma sono tutti di una verbosità tale da scoraggiarne la lettura da parte della maggioranza dei cittadini. In ogni caso, nei fatti, non risolvono il problema né danno ai cittadini la necessaria consapevolezza.

La dinamica è sempre la medesima: nonostante il proprio numero sia iscritto al Registro delle Opposizioni¹, ovvero, nonostante il proprio numero sia riservato e non incluso in qualsiasi elenco, né rilasciato assieme all'autorizzazione all'uso dei propri dati personali, ci si ritrova costantemente bersagliati da sedicenti addetti del proprio operatore telefonico originario che propongono il “rientro”, cioè la riacquisizione dell'utenza chiamata dall'attuale operatore presso cui, con ogni probabilità, l'utenza stessa è in “migrazione”.

Pazienza per la “tentata vendita”: da sempre le aziende cercano di realizzare profitti anche tentando di “riaccalappiare” clienti (s)fuggiti, per un motivo o per l'altro, presso la concorrenza (anche perché quel mercato è saturo e ulteriori profitti possono provenire solo dalla “sottrazione” di un cliente alla concorrenza).

Quel che non va è un forte squilibrio di potere di cui chi tenta la vendita si arroga il diritto di disporre. Nel caso di chi scrive – assolutamente non il solo: il Web è pieno di segnalazioni del genere – sono sedicenti addetti di TIM (che ora gestisce anche la rete fissa Telecom Italia, lo ricordiamo) i quali propongono il “rientro”. Ciò che non va è altro: dopo il provvedimento del Ga-

¹ Vedasi Patrizia De Rubertis, *Chiamate telefoniche indesiderate, come (non) finiscono con il Registro opposizioni*, Il Fatto Quotidiano, 1 aprile 2015, in <http://www.ilfattoquotidiano.it/2015/04/01/chiamate-telefoniche-indesiderate-come-non-finiscono-registro-opposizioni/1554440/>.

Chiamate indesiderate, ecco l'ultima invenzione del teleselling (p. 2 di 4)

rante² che vieta l'impiego del “numero riservato” per chiamare i potenziali clienti, adesso quegli stessi addetti si servono di numerazioni “atipiche”.

Chiariamo meglio: quando riceviamo una telefonata, normalmente vediamo sul display il numero telefonico di chi chiama. Tale numero, se richiamato, mette in contatto con l'interlocutore (se diretto) oppure con il centralino a cui fa capo l'interno dal quale è partita la telefonata. Tale meccanismo è noto come Servizio di Identificazione Chiamante (in inglese CLI, Calling Line Identifier³).

Va da sé che non dovrebbe essere possibile, per chi chiama, alterare tale informazione: sarebbe troppo facile compiere degli abusi facendo risultare, per esempio, che la chiamata provenga da un pubblico ufficio, un'autorità o altre entità alle quali nessuna responsabilità sarebbe attribuibile, oppure – peggio – numeri del tutto inventati e, dunque, non ricontattabili. All'atto pratico, il chiamante non rivela così la propria vera identità, cioè l'utenza dalla quale ha fisicamente chiamato e la sua dislocazione.

Purtroppo è molto facile, utilizzando servizi

ampiamente disponibili su Internet, produrre una chiamata impiegando un identificativo chiamante arbitrario⁴. Ma diamo per scontato che call center ufficialmente autorizzati – o la stessa TIM – non compiano “scorrettezze” di questo genere.

Chi scrive ha ricevuto chiamate provenienti proprio da quest'ultima categoria di numeri: del tutto “anomali” e, quindi, assolutamente non ricontattabili né individuabili⁵. L'ultimo *exploit* della “fantasia” è stato un sedicente addetto TIM che proponeva il “rientro” chiamando da un numero polacco⁶, tuttavia parlando in perfetto accento italiano⁷.

Come *la metti, la metti*, c'è comunque qualcosa che non va, perché:

1. se chi chiama è veramente TIM/Telecom Italia, allora può inserire l'identificativo chiamante a propria discre-

2 Vedasi *Telemarketing: basta telefonate indesiderate anonime*, sito AltaLex, in <http://www.altalex.com/documents/leggi/2012/06/08/telemarketing-basta-telefonate-indesiderate-anonime>.

3 Vedasi in proposito Wikipedia, *Caller ID*, in https://it.wikipedia.org/wiki/Caller_ID tenendo presente che, in Italia, su questo specifico tema la normativa è piuttosto vaga, a differenza degli Stati Uniti dove esiste una consapevolezza molto maggiore: vedasi, in proposito, Giorgio Giannone Codiglione, *CALLER ID SPOOFING - Analisi civilistica e interdisciplinarietà del fenomeno*, in http://www.comparazionedirittocivile.it/prova/files/codiglione_spoofing.pdf, in copia su questo sito in http://nbtimes.it/wp-content/uploads/2016/05/codiglione_spoofing.pdf.

4 Vedasi Paolo Attivissimo, *Come falsificare il numero del chiamante: il Caller ID spoofing*, in <http://attivissimo.blogspot.it/2014/04/come-falsificare-il-numero-del.html>.

5 Numerazioni da cui chi scrive ha ricevuto chiamate di teleselling da parte di sedicenti “appartenenti TIM/Telecom Italia”: 06078087, 06187187, 06784276, 06142557, 06192573, 0691511 e alcuni altri.

6 Il numero era 0048 68 4394754 che, come si può rilevare da sito CountryCode.org (in <https://countrycode.org/poland>) dovrebbe trovarsi in Polonia nella città di Drzonkow. Vedi [figura 2](#), tratta dal dispositivo di accesso (un Fritz Box FON WLAN 7170 di AVM), che ritrae parte dei registri delle chiamate memorizzati nell'apparecchio.

7 Il che fa supporre che l'addetto abbia sfruttato, attraverso il call center nel quale lavora, un servizio di “rilancio” effettuato tramite tecnologia VoIP verso un numero realmente polacco; oppure potrebbe aver utilizzato un servizio che gli consente la totale arbitrarietà dell'identificativo chiamante, operazione non consentita dalla legge se non agli operatori di telecomunicazioni iscritti al relativo registro (in <http://www.elencopubblico.roc.agcom.it/roc-epo/index.html>).

Chiamate indesiderate, ecco l'ultima invenzione del teleselling (p. 3 di 4)

zione (essendo operatore di telecomunicazioni), ma non risulta vi sia alcuna specifica legge che autorizzi l'impiego di numerazioni inesistenti, non ricontattabili o, addirittura, estere, comunque tali da essere ambigue; l'unico dato certo è che se il numero di cui tenta il rientro è un numero “nativo”, cioè erogato per la prima volta da quell'azienda, anche se riservato, per ragioni tecniche necessariamente lo conosce e sa che è in “migrazione” su altro operatore⁸;

2. se chi chiama non è TIM/Telecom Italia ma un call center qualsiasi, allora non si tratta di un operatore di telecomunicazioni riconosciuto dall'AgCom, dunque non dovrebbe poter impiegare un identificativo chiamante arbitrario (ma nulla gli impedisce di usarne uno estero, come si è visto, facendo così perdere le proprie tracce e le proprie responsabilità ancora meglio).

Ora, innanzi tutto qualche considerazione commerciale. Quale “allocco” si fiderebbe ad acconsentire al rientro, comunicando e confermando una serie importante di delicati dati personali, vedendo che la chiamata proviene da un numero estero? Molti, dire-

⁸ Un numero in “migrazione” - lo abbiamo spiegato in precedenza, vedi *Portabilità dei numeri telefonici, come funziona?*, in <http://nbtimes.it/?p=10378> su questo stesso sito – in realtà non cessa di appartenere agli archi di numerazione assegnati all'operatore originario; semplicemente, l'operatore originario lo “inoltra” sui circuiti dell'operatore presso cui si “migra”. All'atto della prestazione del servizio della chiamata in uscita, proprio perché operatore registrato, quest'ultimo “finge” un identificativo chiamante che non gli appartiene e può farlo in quanto operatore titolare di un'utenza “migrata”. Ciò dissimula, agli “occhi” del chiamato, l'avvenuta migrazione.

te voi: sono ben in pochi ad essere sufficientemente svelti e scaltri da accorgersene per tempo.

Peggio ancora, perché questo significa attuare premeditadamente la tecnica della tentata vendita con la consapevolezza dell'ignoranza delle masse. Vuol dire “rovinare” un mercato: la persona *poco illuminata*, di fronte a simili scenari, sentendosi non tutelata reagisce disfacendosi del tutto della linea fissa, impiegando solo il cellulare e configurando quest'ultimo per accettare solo chiamate dai numeri presenti in rubrica.

E laddove il numero chiamante sia altro tipo di *invenzione*, forgiato secondo una “pseudo-sintassi” locale che comunque lo rende non riconoscibile dalla rete telefonica e quindi non ricontattabile? In tutta evidenza si tratta, ancora una volta, di malafede: se non c'è nulla da nascondere, non c'è alcun motivo di occultare la propria identità chiamante dietro un numero telefonico tecnicamente inesistente o ambiguo.

In tutto questo i garanti, per quel che si legge, operano con una tale lentezza, appesantiti da una macchina burocratica e normativa ansimante e farraginoso, poco chiara, complessa e articolata, da riuscire a fare ben poco e comunque assolutamente non a sufficienza per garantire quel che per definizione dovrebbero garantire: la privacy, la concorrenza (leale), le comunicazioni corrette. Come dire: sul tema, l'oggetto della tutela e il tutelante *non si parlano*, a solo danno del tutelato.

È ovvio che poi, sulla pagina Facebook del Garante per la protezione dei Dati Personali flocchino le “recensioni” negative (vedi [figura 3](#)): sono gli sfoghi di persone che de-

Chiamate indesiderate, ecco l'ultima invenzione del teleselling (p. 4 di 4)

sidererebbero soltanto uno strumento agile, pronto, snello, efficace ed efficiente per veder tutelati i propri diritti. Altro che formulari da riempire⁹, che spesso non sortiscono alcun effetto.

Ma siamo in Italia. E finché continueremo a concedere il nostro voto agli stessi politici ai quali l'abbiamo concesso finora – sia che si tratti della “destra” che della “sinistra” – nessuno di questi meccanismi si sbloccherà mai. Dovremmo, tutti, avere invece il coraggio di fare scelte diverse, di rischiare, di provare altro. Tanto, peggio di così difficilmente potrebbe andare.

Altrimenti resta solo una possibilità per rientrare nella categoria della vita civile, e cioè lasciare questo paese, considerandolo per quel che è oggi, cioè una terra di conquista per extracomunitari, criminali di varia natura, politicanti e nullafacenti. In altre parole: irrecuperabile.

Marco Valerio Principato

Argomenti trattati:

tim, telecomitalia, garanteprivacy, normative

Questo articolo, secondo quanto definito dalla licenza d'uso Creative Commons Share Alike 3.0 IT, può essere riprodotto anche integralmente alle seguenti condizioni:

1. citare per esteso la fonte e collegarla mediante link ipertestuale;
2. citare per esteso il nome dell'autore.

Le dimensioni del carattere sono sufficientemente grandi da permettere un'agevole lettura anche su dispositivi elettronici come gli ebook reader.

Questo articolo è online dal 30/05/2016 all'indirizzo:

<http://nbtimes.it/?p=21360>

9 Qui in copia l'apposito formulario predisposto dal Garante Privacy che “dovrebbe” servire a segnalare la ricezione di telefonate indesiderate anche su utenze riservate, scaricabile da <http://nbtimes.it/wp-content/uploads/2016/05/Segnalazione-di-ricezione-telefonate-pubblicitarie-su-utenze-riservate.pdf>.

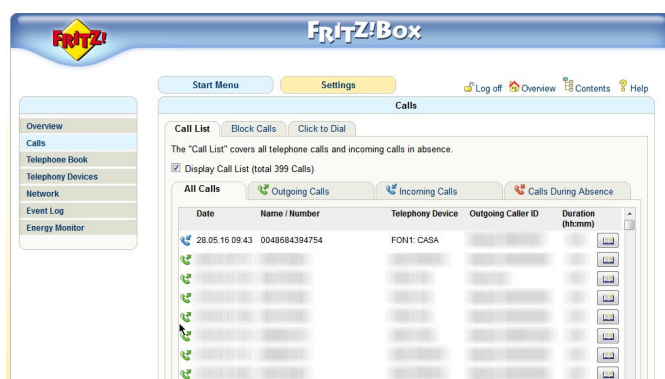


Figura 2: La chiamata ricevuta dal numero “polacco”, da cui però parlava un italiano che proponeva il rientro in TIM.

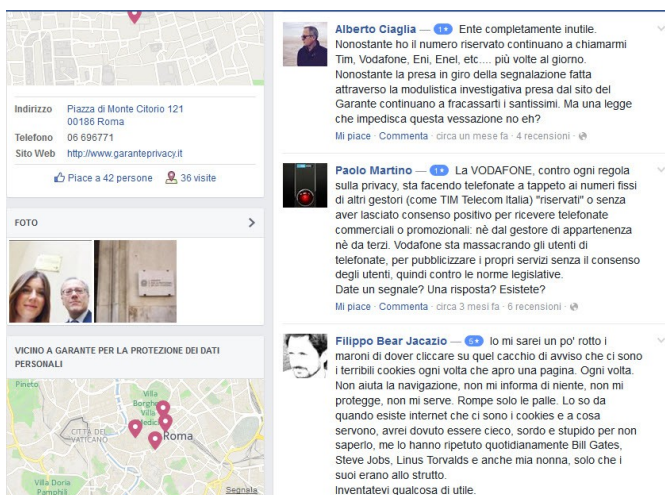


Figura 3: Essendo l'area «recensioni» l'unica in grado di lasciare una sorta di spazio di commento, le persone sfogano così la propria frustrazione.