

- Mercati -

## Italia, contact center: non c'è verso di liberarsene

di Marco Valerio Principato

Ricevete telefonate commerciali indesiderate? Liberarsene è difficilissimo. Un po' per dei probabili vuoti normativi, ma molto dipende da voi. E dalle vostre scelte.



Operatori di un contact center.

Roma – Call center, anzi, contact center disturbatori, la verità è questa: **in Italia non c'è modo di liberarsene**. E questa è una responsabilità interamente politica, semplicemente perché **non c'è alcuna reale volontà politica di risolvere il problema**.

I principali clienti di questi contact center sono gli operatori di telecomunicazioni, fissi e mobili, per una ragione semplice: **il mercato è saturo**, dunque non c'è alcuna speranza di veder crescere il fatturato se

non tentando di sottrarre clienti ad altri operatori. Di qui i periodici, insistenti e ripetuti tentativi di convincerci a cambiare operatore. Medesimo problema si presenta anche per gli altri servizi “primari” (luce e gas, con campagne martellanti per convincerci a passare al “mercato libero”, sul quale chi guadagna di più rispetto al “mercato maggior tutela” sono solo i fornitori).

«Ti telefonano a casa in continuazione per offerte, abbonamenti, cambi di gestore telefonico? Non sai come difenderti? Le norme per proteggere i consumatori esistono, ma lasciano margini di ambiguità che imprese senza scrupoli non esitano a sfruttare» è l'incipit di un articolo di Alessandro Longo e Giuseppe Borello, [uscito su Inchieste di Repubblica il 24 aprile del 2014](#) (quindi il problema è tutt'altro che nuovo).

L'articolo chiarisce che queste organizzazioni comprano blocchi di recapiti completi, per un prezzo straciatissimo (dai 3 agli 8 centesimi di euro l'uno) ed alimentano un business estremamente attivo. Come soluzione, l'articolo propone l'iscrizione al Registro delle Opposizioni, ma l'esperienza pratica dice che non serve assolutamente a nulla.

Finora, ad esempio, a tale registro non possono essere iscritti i numeri non presenti in elenco e i numeri cellulari. Ci sono delle [proposte di legge](#), delle quali una vorrebbe estendere l'inserimento nel registro sia ai numeri non presenti in elenco che ai cellulari; l'altra – più radicale – vorrebbe che i numeri fossero tutti inseriti nel registro e ripristinare, dunque, la modalità *opt-in* (ossia è il cliente a decidere, **a posteriori**, se vuole essere chiamato o meno), ma c'è il timore che questo danneggi i contact center “sani”.

Perché “sani”? Semplice: perché ne esistono moltissimi che non lo sono. Vale a dire

## Italia, contact center: non c'è verso di liberarsene (p. 2 di 3)

che, nonostante l'iscrizione nel registro e nonostante divieti e sanzioni, continuano imperterriti a disturbare: sembra proprio che delle sanzioni se ne infischino, specie quando sono all'estero (e a questo proposito a dicembre scorso c'è stato un abbozzo di *stretta*, come [spiegato da La Stampa](#), per via della quale nel corso della telefonata si può chiedere di essere trasferiti a un call center nazionale, ma questo non riguarda, appunto, i contact center).

In ogni caso, nonostante una certa quantità di interventi del Garante Privacy, queste aziende [continuano a disturbare a raffica](#), che siano numeri riservati, cellulari o iscritti al registro non le interessa minimamente.

I mezzi con cui i consumatori possono difendersi, a dispetto di quanto raccontano gli articoli della stampa mainstream, sono pochi e, nella maggior parte dei casi, del tutto inefficaci.

Un buon mezzo è quello di procedere, laddove la propria terminazione telefonica (fissa o mobile che sia) lo consenta, al blocco delle chiamate provenienti da numeri privati e all'inserimento in *black list* di numeri visibili ma rivelatisi appartenenti a uno di questi disturbatori. La cosa, specie sulle linee fisse, non sempre è fattibile (o almeno non è alla portata di tutti).

C'è, infine, un ulteriore ma **importantissimo** fattore: non si sa come, non si sa in guisa di quale vuoto legislativo, ma sta di fatto che queste società hanno modo di presentarsi sulla linea dell'utente chiamato con numeri telefonici del tutto arbitrari, quasi sempre falsi (e dunque non ricontattabili), come se la scelta di un numero telefonico arbitrario da presentare al chiamato fosse operazione normale, alla portata di tutti, fattibile da chiunque senza sanzioni.

Chi scrive ha ormai collezionato, nel tempo, una serie di numeri telefonici ricondotti (attraverso la risposta alla chiamata) al medesimo tipo di operazione commerciale, cioè la chiamata per conto di un operatore TLC (o altri servizi primari) il cui obiettivo è tentare di far cambiare operatore/fornitore (vedi figura in colonna a sinistra).

Se si osservano i numeri, registrati in apposito record della rubrica del proprio apparato d'accesso, si noterà che molti di essi comprendono le cifre "87" e, in qualche caso, "187", il che fa pensare si tratti di scelte utili al contact center per poter risalire alla tipologia di chiamata effettuata: se contiene quelle cifre, si trattava di una chiamata commissionata da TIM/Telecom Italia, volta a tentare il rientro in quell'operatore.

E qui nasce un interrogativo a cui oggi **ancora nessuno ha fornito risposta**: gli unici enti autorizzati a programmare i propri apparecchi a presentare un numero telefonico arbitrario (cioè a propria scelta) sono gli operatori telefonici iscritti al registro operatori di telecomunicazioni riconosciuti dall'Agcom. **Come mai tali aziende, in barba alla legge, piazzano chiamate apparentemente provenienti da numeri arbitrari e nessuno dice niente?**

Infine, è bene ricordare che una delle cause della circolazione indiscriminata del proprio numero telefonico è **anche quella di averlo scritto su Facebook (o altrove del genere)**, nonché di essere **utenti di WhatsApp**, che – come dovrebbe essere noto – esegue una copia integrale dell'intera rubrica telefonica e la duplica sui server dell'azienda (cioè *a casa di Mark Zuckerberg*), con la scusa ufficiale del confronto tra rubriche per segnalare la presenza incrociata di numeri e relativa possibilità di

## Italia, contact center: non c'è verso di liberarsene (p. 3 di 3)

chat.

Pochi tengono a mente, però, che tale duplicazione consente di ottenere una caterva di informazioni personali, non solo proprie ma, soprattutto, **di altri**, di tutti coloro che sono registrati in rubrica. Inutile dire che tali numeri sono **tutti inseriti** nella gigantesca nuvola dei Big Data, a partire dalla quale si compongono, poi, le liste di numeri che quegli stessi contact center pagano tra i 3 e gli 8 centesimi l'uno.

Capito dov'è il grande business di WhatsApp? Ora correte a rispondere all'ultimo messaggio che vi è arrivato: è quel vostro amico che vi dice che è passato all'operatore *pincopallino* e si trova benissimo. Chiaro che il suo numero di cellulare, registrato nella vostra rubrica assieme al suo numero di casa, associato a ciò che vi ha scritto (passaggio a un altro operatore), renderà quel numero un elemento “vendibile” ad operatori diversi da quello che il vostro amico ha appena adottato come fornitore, che sanno così con certezza che quel numero è un obiettivo sicuro per i tentativi di fargli nuovamente cambiare operatore.

Mark Zuckerberg ha appena detto *slurp*, *informazione golosa*, *prendiamo nota*. Voi, invece, dopo aver letto, avete appena concluso «ma questo che scrive è un pazzo, lascialo perdere».

Continuate, continuate pure.

*Marco Valerio Principato*

Argomenti trattati:

italia, call center, normative, agcom, big data

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 12/04/2017 all'indirizzo:  
<http://nbtimes.it/?p=21660>

The screenshot shows the FRITZ!Box 7390 web interface. At the top, there's a blue header with 'FRITZ!Box 7390' and navigation links for 'Logged in', 'FRITZ!Box', 'FRITZINAS', and 'MyFRITZ!'. Below this is a 'Telephone Book' section with tabs for 'Telephone Book', 'Internal numbers', and 'Click to Dial'. A search bar contains 'ZZ' and a 'New Entry' button. The main area displays a table of search results:

Name	Telephone number	Quick-dial number	Vanity Code	Important
ZZ: DISTURBATORI - Call Center Conto TI	065555555 004868 06078087 062342583 06784276 06142257 39000000 062400187 062100187	business business business business business business business business		<input type="checkbox"/>
ZZ: DISTURBATORI - Call Center Conto TI	06915561 0691511 06192573 067219387 067222387 069010087 06987987	business business business business business business private	**701	<input type="checkbox"/>
ZZ: DISTURBATORI - Cellulari ignoti	3334543827 3382537516 3451288726	mobile mobile mobile		<input type="checkbox"/>
ZZ: DISTURBATORI - ENEL M.L.	0294320 08119342 023484562 0237921403	business business business business	**705	<input type="checkbox"/>
ZZ: DISTURBATORI - Milano (ignoti)	0232905011 0230143513 0230143516 02454036	business business business business		<input type="checkbox"/>

At the bottom of the table are buttons for 'Save', 'Restore', and 'Print Preview'.

Parziale raccolta di numeri in quel momento rivelatisi disturbatori (memorizzata iniziando il nome con ZZ per farla comparire per ultima in rubrica).