

- Telecomunicazioni -

Chiamate dai contact center: sparate a raffica, in automatico

di Marco Valerio Principato

Cerchiamo di ragionare su come avviene il «mitragliamento» di telefonate da parte dei contact center di telemarketing. Le conclusioni, purtroppo, non rassicurano.



La sala di una moderna azienda di telemarketing.

Roma - Siete tra coloro che ricevono telefonate commerciali, di quelle dove una voce italiana o anche straniera vi propone di "passare al tale gestore Internet" o "alla tale tariffa luce o gas"? Bene, sappiate che siete - siamo - sventagliati da sistemi automatici, che *battono* interi archi di numerazione telefonica senza riguardo.

«Ma non è legale», potrebbe dire qualcuno: forse, ma è del tutto evidente che sia così e, soprattutto, è altrettanto evidente che, sal-

vo un tentativo di provvedimento (molto probabilmente destinato ad essere anch'esso inefficace) ideato dal Movimento 5 Stelle, **non c'è alcuna volontà politica di arginare davvero il fenomeno**. Un modo elegante per dire "connivenza".

Del resto - è notizia recente: la scorsa settimana - in tale disegno di legge i parlamentari hanno già *messo le mani* più volte: «i nuovi emendamenti confermano tutti i consensi pregressi e oltre a due prefissi spunta un numero 'identificabile' per le chiamate commerciali», spiega Paolo Attanasio su *Key4Biz*.

Chi segue me e questo sito sa bene quanto disapprovi questa pratica (anche perché mi piacerebbe sapere, su mille telefonate, **quante** portano alla sottoscrizione di un contratto senza inganni e senza trucchi: secondo me ben poche), trovandola profondamente lesiva della sfera privata e personale.

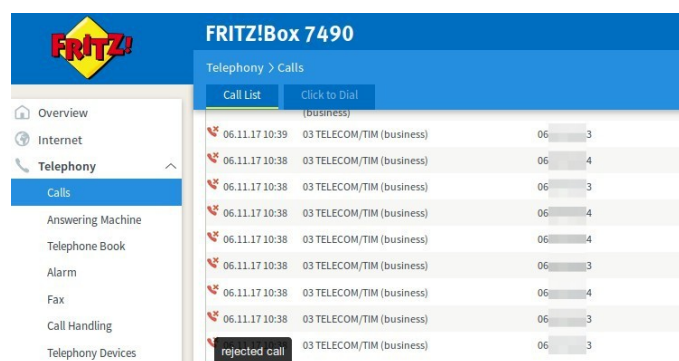
Chi ha qualche luna in più sulle spalle ricorderà, ai tempi in cui per installare a casa un modem telefonico ufficialmente, oltre agli scatti in bolletta occorreva pagare 200mila Lire l'anno (l'equivalente di circa 400 euro di oggi, compreso mutamento del potere di acquisto e scale mobili varie) di "tassa sede di utente telegrafico": all'epoca circolavano applicazioni che consentivano, qualora il modem telefonico componendo il numero trovasse occupato, di ricomporre automaticamente fino a trovare libero. Tali applicazioni erano vietate, e c'era un buon motivo: perché gli apparecchi di selezione dei numeri nelle centrali telefoniche erano ancora in gran parte elettromeccanici e tali continue rielezioni li avrebbero usurati anzitempo.

Oggi tale problema non esiste: le centrali sono tutte elettroniche, dunque anche trascorrendo un'intera vita a rielezionare nu-

Chiamate dai contact center: sparate a raffica, in automatico (p. 2 di 3)

meri, nulla si usurerebbe come allora.

Proprio di questo approfittano i contact center, quelle strutture dalle quali partono le famose telefonate disturbatrici, e lo dimostra questa "sparata" di telefonate pervenute su due mie linee urbane transitate in VoIP che, essendo a suo tempo state chieste a Telecom Italia contemporaneamente (erano due numeri aggiuntivi ISDN), sono adiacenti, ossia in pratica è lo stesso numero, differisce solo l'ultima cifra. Osservate questa copia schermo parziale, estratta dal mio dispositivo d'accesso (il "famoso" FritzBox 7490, su [questo link](#) per chi legge da Facebook):



Una vera «sventagliata» di chiamate.

Ovviamente ormai i numeri da cui chiamano li ho identificati quasi tutti, dunque - come si vede dalla sovrapposizione del messaggio - possono chiamare quanto vogliono, le chiamate con la cornetta e la x in rosso sono tutte "rigettate" e il telefono neanche squilla. Questo è possibile farlo solo se la linea telefonica è VoIP e gestita digitalmente, come nel mio caso (lo si poteva fare anche sulle vecchie linee ISDN, oggi in disuso): è un'operazione del tutto equivalente a quando, sul cellulare, all'arrivo di una chiamata, la rifiutiamo con un "rigetta, rifiuta chiamata" oppure, dove non c'è lo schermo touch, con il pulsante rosso di chiusura chiamata.

Purtroppo non altrettanto è possibile fare sulle normali linee "analogiche", come pure non è possibile se l'unico telefono collegato all'apparato d'accesso è un normale telefono, servito dal sistema "emulatore" di linea telefonica contenuto in ogni apparato d'accesso - sia fibra che ADSL - sul quale sia anche attestato il proprio numero fisso. In tal caso, infatti, l'unica alternativa è l'uso di "macchinette" interposte tra apparato d'accesso e telefono, che aggirano l'ostacolo: esse ritardano lo squillo, controllano che il numero chiamante non sia stato "dichiarato disturbatore" e, se non lo è, iniziano a far squillare il telefono, mentre se lo è, con molta rapidità "rispondono e riagganciano", senza far squillare. Funzionano ugualmente ma sono un po' macchinose e introducono, inoltre, un ritardo di uno o due squilli, che in certi casi fa riagganciare un chiamante "legittimo".

Ora, se si osserva l'immagine, si potrà notare che nell'arco di pochi secondi (controllare l'orario sulla sinistra) sono state *sparate ben nove chiamate*, suddivise tra un numero e l'altro. Piuttosto difficile che tale operazione sia stata svolta a mano: molto più probabilmente c'è un sistema automatico che, preso un arco di numerazione - ad esempio da 0622334455 a 0622334499 - lo "scorre" tutto, provando a chiamare e, in caso di risposta, "passando" la conversazione al telemarketer di turno e "marcando" quel numero come "attivo". In caso di mancata connessione o diniego per numero inesistente, il numero chiamato viene "marcato" come "non idoneo".

Purtroppo è impossibile "simulare" una circostanza di numero inesistente o dismesso (che produrrebbe la progressiva cessazione dei tentativi): ciò che individua un numero come tale è una condizione tecnica precisa,

Chiamate dai contact center: sparate a raffica, in automatico (p. 3 di 3)

non simulabile tramite manovre che possa compiere l'apparato dell'utente. Di qui l'unica possibile soluzione dell'optare per la "disconnessione da rifiuto".

A questo punto viene da chiedersi: ma è lecito *tritare* la pazienza delle persone in questo modo? Se si desse spazio alla ragionevolezza, senz'altro no: nessuno, di proprio impulso, lo farebbe, per semplice rispetto della sfera privata altrui. Non altrettanto, evidentemente, accade per i contact center di telemarketing: non solo hanno scrupoli pari a zero, ma introducono un'evidente situazione sperequativa in quanto, con l'aiuto della tecnologia, si pongono in una posizione di incolmabile vantaggio rispetto ai destinatari che, nella maggior parte dei casi, non hanno alcun mezzo per contrastare tale "offensiva", fondata sulla potenza di una serie di accorgimenti tecnologici dei quali il 99,9 per cento degli utenti non dispone.

Come andrà a finire? Difficile dirlo, ma una cosa è certa: il telemarketing, come metodo di vendita, dovrebbe prima riuscire a liberarsi dell'indelebile etichetta di "scocciatura", alla quale è condannato proprio per via degli abusi compiuti sinora.

Lo scorso anno MG Group Italia, una delle aziende operative nel settore, nel chiedersi se, come tecnica, funzioni ancora, [si affannava a spiegare](#) che, «se effettuato con criterio e professionalità, il telemarketing rappresenta una preziosa risorsa aziendale che permette di fatturare maggiori introiti e di conoscere come si muove il mercato, attraverso le indagini e le interviste effettuate».

In linea di principio, come risposta può anche sembrare ragionevole. Tuttavia, siccome la concorrenza è spietata e i grandi

gruppi tendono - come spiegato da *Key4Biz* - a fare muro per impedire ad altri di ottenere anaolghi vantaggi, quella brutta etichetta di "scocciatura" parrebbe condannata davvero ad essere indelebile.

In tal caso, le aziende si mettano l'animo in pace: col tempo, non funzionerà più. E noi utenti/clienti mettiamoci l'animo in pace: col tempo, una qualsiasi conversazione telefonica sarà, molto probabilmente, preceduta da un messaggio pubblicitario, obbligatorio. Sempre che la tecnologia, nel frattempo, non offra altri metodi e altri strumenti, sia da un lato che dall'altro. E sempre che non ci si decida a fare come il sottoscritto: trasferire (o farsi aiutare a farlo) il proprio numero effettivo in VoIP, utilizzare un apparato utente intelligente e flessibile come il FritzBox e *mettere un tappo inesorabile, programmabile e scalabile* a questa valanga di telefonate.

Marco Valerio Principato

Argomenti trattati:
normative, privacy, telemarketing

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 27/11/2017 all'indirizzo:
<http://nbtimes.it/?p=22066>*