

“Ha fallito lo scudo contro i truffatori”

Renza Barani, Federconsumatori: “Il Registro delle opposizioni dovrebbe funzionare in modo diverso: solo chi vuole essere ‘raggiunto’ deve dare il suo consenso. Non il contrario”

Telefonate a tutte le ore del giorno, operatori insistenti e invadenti, truffe sempre in agguato: gli italiani convivono ormai da anni con il fenomeno di un telemarketing sempre più aggressivo che non sembra arrestarsi, anche perché non trova ostacoli sulla sua strada.

Quello che doveva essere uno scudo per difendersi da questa prassi commerciale molesta, infatti, sembra aver fallito su tutta la linea. Senza appello. Ci riferiamo al Registro pubblico delle opposizioni, uno strumento nato nel 2011 a tutela di chi non vuole ricevere al telefono offerte commerciali di alcun tipo ma che non ha mai raggiunto il suo scopo.

Inefficace, ben che vada, inutile nelle parole dei più critici. Lo stesso Garante della Privacy nutre forti perplessità: “Il sistema non funziona, non tutela i cittadini. Siamo sommersi dalle segnalazioni di utenti infuriati” ha dichiarato Giuseppe Busia, segretario generale del Garante della Privacy. Insomma, l’arma è spuntata e lo resterà fin quando non cambieranno le regole.

Ma quali sono le falle del sistema? Renza Barani, vicepresidente di Federconsumatori non ha dubbi: “Il Registro è un aiuto molto debole per il cittadino. Il sistema che impone di

iscriversi per negare la propria disponibilità a ricevere chiamate promozionali da teleoperatori non funziona. Dovrebbe funzionare esattamente al contrario: iscrizione automatica al Registro ed eventuale richiesta di ‘disiscrizione’ se si vuol dare la propria disponibilità ad essere contattati per ricevere offerte a fini commerciali”.

Altre pecche? “Ce ne sono molte: dal fatto che se il proprio numero, fisso o mobile, non è presente negli elenchi telefonici pubblici (tipo Pagine Bianche, ndr) non ci si può iscrivere al Registro delle opposizioni al problema delle modalità stesse di iscrizione, un po’ complicate per gli utenti più anziani che non hanno dimestichezza con i mezzi telematici e che però sono in massima parte quelli che oggi hanno ancora una linea fissa a casa. Inoltre, le sanzioni - troppo basse - per le aziende che aggirano l’ostacolo con disinvoltura e la gestione del Registro, affidata a una Fondazione privata anziché a un ente pubblico”. Attenzione, infine, a fornire i dati relativi alla propria privacy con tanto di numero di telefono, avverte Barani: “Nel sottoscrivere un contratto, stiamo attenti alle due firme che ci chiedono di apporre sull’informativa privacy che il venditore ci consegna: la seconda firma riguarda infatti il

“Più tutele” garantisce Konsumer

Sempre più spesso aziende e consumatori fanno fronte comune contro gli inganni di operatori truffaldini che danneggiano l’immagine delle società che, al contrario, si comportano onestamente. Tra chi vuole intraprendere una strada condivisa di tutela del consumatore con le associazioni di categoria c’è Green Network, azienda fornitrice di energia elettrica e gas che ha recentemente stretto con l’associazione dei consumatori Konsumer Italia un protocollo d’intesa volto a garantire maggiore trasparenza e un concreto aiuto per chi cade nella rete dei contratti non richiesti. “Nell’accordo con Green Network - spiega Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer



© Wavebreakmedia/istock

- c'è innanzitutto la volontà di definire una procedura di conciliazione stragiudiziale per i clienti che lamentano problemi con l'operatore. Poi, e questa è una novità che ci rende particolarmente orgogliosi, è previsto un controllo sui contratti e sulle modalità di stipula: la verifica sarà affidata a un esperto, il professor Cristiano Iurilli, dell'Università Tor Vergata di Roma. Infine, sarà attivato un numero verde gestito da due operatori della nostra associazione per rispondere a reclami o richieste di chiarimenti sui contratti di Green Network". "La collaborazione con Konsumer mira ad arginare le truffe - gli fa eco Pierluca Pucci Poppi di Green Network - perché è nostro comune interesse che questi inganni cessino. Già in passato ci è capitato purtroppo di avere a che fare con società di teleselling che raggiravano gli utenti e appena individuate non abbiamo perso tempo e le abbiamo cacciate".

consenso all'utilizzo dei nostri dati a fini commerciali, e se la mettiamo a disposizione ad essere contattati dai call center anche se siamo iscritti al Registro delle opposizioni". Ma cosa si può fare se si continuano a ricevere le chiamate promozionali dopo l'iscrizione al Registro e non avendo acconsentito in altri modi ad essere contattati? "L'unica cosa da fare è rivolgersi al Garante della Privacy segnalando le chiamate promozionali ricevute. La segnalazione, gratuita, può farsi tramite il modulo presente sul sito".

Chi volesse comunque usufruire di questa protezione a tutela della privacy, ecco cosa deve sapere per iscriversi.

- 1.** L'iscrizione al Registro pubblico delle opposizioni è gratuita.
- 2.** Può iscriversi solo l'intestatario di un'utenza, fissa o mobile, pubblicata negli elenchi telefonici.
- 3.** Per iscriversi si può scegliere tra cinque modalità alternative: telefonando al numero verde 800.265.265; inviando una mail all'indirizzo *ab-*

bonati.rpo@fub.it; tramite fax allo 06.54224822; con raccomandata indirizzata a "Gestore del Registro pubblico delle opposizioni - abbonati, ufficio Roma Nomentano - casella postale 7211 - 00162 Roma; oppure tramite il portale web *www.registrodelleopposizioni.it*, compilando il modulo elettronico disponibile nell'"area abbonato".

4. La registrazione, e dunque il divieto di chiamare l'utenza a fini promozionali o commerciali, diventa effettiva decorsi al massimo 15 giorni dall'iscrizione al Registro.

5. L'iscrizione ha durata indeterminata e dunque non deve essere rinnovata periodicamente. Può ovviamente essere revocata dall'intestatario dell'utenza in qualsiasi momento.

6. Sempre sul portale *www.registrodelleopposizioni.it* l'intestatario dell'utenza registrata può aggiornare i propri dati, richiedere la cancellazione e visualizzare il proprio stato.

7. Al Registro si possono iscrivere contemporaneamente più numerazioni intestate allo stesso abbonato.