

Call center, perché arrivano telefonate mute



Succede perché questo tipo di comunicazione è prodotta con sistemi automatizzati.

Il sistema invia un numero di chiamate maggiore rispetto a quello degli operatori liberi: appena i lavoratori finiscono una chiamata con un utente ne hanno già un'altra in partenza. Ecco come si è

espresso in merito il Garante della Privacy.

Le telefonate mute sono quindi frequenti, proprio perché gli operatori sono impegnati. Il Garante per la Privacy riceve tantissime segnalazioni da parte dei consumatori, stupefatti di essere disturbati. Questa pratica però non è sanzionata dal Garante stesso, che ha invece imposto alcune regole per rendere questo comportamento meno invasivo. Sono queste:

- I call center non possono fare più di 3 telefonate mute ogni 100 andate a buon fine;
- La telefonata muta deve interrompersi dopo 3 secondi dalla risposta dell'utente;
- Il numero raggiunto da una chiamata muta non può essere ricontattato per almeno 5 giorni e l'eventuale telefonata successiva deve avvenire solo alla presenza di un operatore;
- Le telefonate mute devono avere un rumore ambientale di sottofondo.

Un modo per arginare l'arrivo di queste comunicazioni è l'iscrizione al **Registro Pubblico delle Opposizioni (Rpo)**. Si tratta di un servizio pubblico e gratuito per tutti i cittadini: una volta iscritti in questo elenco, non potranno (o almeno, non dovrebbero) più essere contattati dall'operatore di telemarketing, a meno che quest'ultimo non abbia ottenuto



specifico consenso all'utilizzo dei dati successivamente alla data di iscrizione oppure nell'ambito di un contratto in essere o cessato da non più di trenta giorni. È possibile iscriversi compilando un apposito modulo elettronico sul sito del Registro pubblico delle opposizioni: <https://registrodelleopposizioni.it/>

oppure telefonando al numero verde 800 957 766 per le utenze fisse e allo 06 42986411 per i cellulari o inviando un apposito modulo digitale tramite mail all'indirizzo: iscrizione@registrodelleopposizioni.it