

## Telemarketing o Far West?

Di Mattia Camellini

Mercoledì 15 Febbraio 2006 17:00

---



Proprio non ci siamo. Se il telemarketing non si dà una "regolata" la sua già difficile vita rischia di andare incontro ad un futuro molto incerto. Appena 15 giorni fa su Prometeo avevo raccontato del fantomatico call center romeno che vende prodotti italiani attraverso (illecite) telefonate registrate. Mi rimaneva il dubbio che fosse la scarsa dimestichezza con le leggi italiane che facesse agire così "maldestramente" questo call center. Ma il dubbio è completamente svanito qualche giorno fa quando mi ha telefonato, alle 21.30 di sera, una notissima azienda che opera in Italia nel campo dei servizi televisivi. In realtà cercavano mia moglie. Le avevano già telefonato una settimana prima e lei aveva risposto di non essere assolutamente interessata al loro servizio. Vista l'ora, chiedo innanzitutto come mai telefonano così tardi. La risposta secca e un po' infastidita è questa: "Perché stiamo lavorando!". Faccio notare che la sua azienda ha già telefonato per lo stesso motivo e mia moglie ha risposto negativamente. Evidentemente c'è confusione nei loro archivi, oppure esistono più liste da cui attingono i dati. E poiché il suo nome non compare nell'elenco telefonico ho comunicato all'interlocutrice che mia moglie desidera conoscere la fonte dei suoi dati, com'è suo diritto. "Noi non lo sappiamo perché la telefonata ci arriva in cuffia; aspetti che la passo al coordinatore del servizio". Breve attesa, poi la voce un po' nervosa del capo servizio: "Mi dica, c'è qualche problema?" Spiego l'accaduto e citando a questo punto la legge sulla privacy, ripeto la richiesta di conoscere la fonte dei dati. Tagliando corto e cercando di dribblare la richiesta, il mio interlocutore garantisce che non ci telefonerà più, se è questo che vogliamo, e di chiudere così la questione. Insisto che conoscere la fonte dei dati è un diritto, anche per poter agire verso chi glieli ha forniti e chiedere la cancellazione a monte. La risposta che mi dà mi fa letteralmente gelare: "Ma perché, qualcuno la minaccia?" A questo punto, del tutto insoddisfatto, chiedo di dirmi il suo nome, visto che stiamo dialogando da alcuni minuti senza che io sappia con chi. Volete sapere che cosa mi ha risposto il capo servizio del call center della famosa azienda? Mi ha chiuso il telefono in faccia! Che dire... se questo è il livello di professionalità di una grande organizzazione, adesso si capisce cosa può permettersi qualche call center più disinvolto. Poi però non prendiamocela con le leggi troppo rigide che considerandolo troppo invasivo hanno

## Telemarketing o Far West?

Di Mattia Camellini

Mercoledì 15 Febbraio 2006 17:00

---

imposto al telemarketing (come all'email marketing) l'obbligo del consenso preventivo per i contatti pubblicitari. Questo consenso, invece, come spiega Marco Maglio in questo stesso numero, con il provvedimento legislativo del 9 febbraio scorso, è stato definitivamente e giustamente abolito per il mailing. Come andavamo chiedendo da tempo. P.S. Sembra incredibile! Ma due giorni dopo aver scritto questo pezzo, la famosa azienda ha telefonato di nuovo per riproporre il servizio...