

» | **L'esempio** All'estero l'elenco degli «intoccabili» è gestito da un'autorità indipendente

Non vuoi essere disturbato? C'è la Robinson list

Gran Bretagna: chi si iscrive non viene mai chiamato. Una proposta simile per l'Italia

MILANO — «Posto che non bisogna demonizzare il telemarketing, va riconosciuto che il sistema è stressante e aggressivo. Troppa telefonate. È necessaria a questo punto una soluzione di sistema per uscire dalla situazione che si è venuta a creare». Mario Mariani, amministratore delegato di Tiscali Italia, non tenta di dribblare il problema. Anzi. Anche se la forza del gruppo è sempre stata la piattaforma internet che ha permesso di attirare nuovi clienti, cerca una soluzione. «Noi operatori delle telecomunicazioni — spiega da Cagliari dove ha sede la società di Renato Soru — dovremmo darci un codice di autoregolamentazione e comunque la normativa andrebbe migliorata per diventare più rispettosa». Come? «Ponendo un limite alle telefonate che si possono fare ai nominativi presenti nelle liste ma anche ai propri clienti».

Un modello simile a quello che ha già applicato il gruppo Vodafone Italia guidato da Paolo Bertoluzzo. «Abbiamo già un codice di condotta — spiegano dalla sede del gruppo di telefonia mobile — che anche le società a cui esternalizziamo le chiamate devono sottoscrivere: non solo sul

rigido rispetto delle norme sull'acquisto consapevole ma soprattutto sulle volte che queste persone, tutte nostri clienti, possono essere chiamate e cioè una volta a trimestre. Quattro volte l'anno».

«Noi avevamo già preparato una proposta — spiega Zunino dell'Assocontact — che ora saremmo pronti a presentare al governo Berlusconi alla prima occasione possibile: la possibilità di fare una prima telefonata per chiedere se si vogliono ricevere delle proposte commerciali». In caso di risposta negativa si dovrebbe entrare in una *black list* di indisturbabili. La proposta sembra raccogliere il consenso anche di Fastweb e degli altri operatori più piccoli.

Ma in Italia sarebbe una rivoluzione normativa. Perché a differenza di molti altri Paesi, come la Francia, la Gran Bretagna e gli Stati Uniti, nel nostro Paese nel momento in cui è entrata in vigore la legge sulla privacy è prevalsa la linea dell'opt-in. In poche parole per essere chiamati bisogna aver dato preventivamente il proprio consenso.

Certo, è evidente che il nostro sistema è maggiormente garantista

sulla carta anche perché è dovuto intervenire per aggiustare una vera giungla. Ma negli altri Paesi, dove però chi sgarra viene punito pesantemente, il sistema della possibilità di ricevere una prima telefonata accompagnato a una lista di «intoccabili» gestita da una società terza e indipendente sembra funzionare.

In Gran Bretagna dal 2004 esiste il *Telephone Preference Service* che mantiene un registro ufficiale di numeri di telefono non contattabili per telemarketing. La lista, nota in gergo come *Robinson list*, dall'eroe Crusoe che non vuole contatti con l'esterno e preferisce l'isolamento, è gestita dalla *Direct Marketing Association* su appalto della OfCom, l'autorità britannica sulle telecomunicazioni. Come funziona? Si può chiedere gratuitamente l'ingresso nella lista e, in 28 giorni, si entra tra gli indisturbabili per fini commerciali. Un sistema simile a quello degli Stati Uniti dove le autorità locali, la *Federal Communications Commission* e la *Federal Trade Commission*, hanno istituito un elenco nazionale chiamato «do-not-call list»: una volta entrati il silenzio è assicurato.

M. Sid.

Il codice

Mariani (Tiscali): «Noi operatori di telecomunicazioni dobbiamo darci un codice di autoregolamentazione»

La richiesta

Zunino (Assocontact): «Chiediamo di poter fare una prima telefonata per sapere se vogliono ricevere offerte»



Mario Mariani, ad Tiscali Italia (sopra). Paolo Bertoluzzo, ad Vodafone Italia (sotto)

