

## **Come proteggersi dal telemarketing (selvaggio)**

Si parla molto, in questi tempi, di spamming informatico, di email indesiderate, di caselle di posta elettronica, stracolme di messaggi non richiesti.

Poco o nulla si sa e si fa, invece, circa lo spamming telefonico: ci riferiamo alle numerose telefonate che riceviamo, per lo più dai call center di varie società, che propongono, spesso in modo troppo insistente, la vendita di prodotti o servizi.

Cambiano le regole per il Telemarketing con l'entrata in vigore - a partire dal 25 maggio 2010 - del decreto legge n. 135/2009, convertito con modificazioni dalla legge n. 166/2009.

Con particolare attenzione all'articolo 130 del Codice della Privacy, rende obbligatoria la presenza di un operatore telefonico e il consenso dell'utente in caso di chiamate con sistemi automatizzati.

Verrà quindi istituito un registro dei nominativi che non vogliono ricevere telefonate pubblicitarie.

Sarà consentito alle imprese fare promozione telefonica, inviare materiale pubblicitario o di vendita diretta, compiere ricerche di mercato o di comunicazione commerciale solo nei confronti degli di coloro che non abbiano esercitato il diritto di opposizione..

Non abbiamo nulla contro il telemarketing, ma ci sono casi in cui, a causa dell'insistenza e della prepotenza di certi operatori, è necessario difendersi.

Impariamo ad usare alcune tecniche di comunicazione con l'obiettivo di mettere in difficoltà il nostro interlocutore,

Tutti gli operatori addetti al telemarketing, usano sempre una "traccia" scritta per eseguire una telefonata, definita "script".

Perché non usare anche noi, uno strumento simile, per rispondere in modo adeguato e maggiormente efficace alle varie telefonate commerciali, molto spesso gestite da personale troppo insistente?

Impariamo a gestire la telefonata che riceviamo, usando i suggerimenti di seguito riportati, in modo da "smontare" la traccia usata dall'operatore telefonico, metterlo in difficoltà ed avere la speranza, di non essere più importunati telefonicamente.

Ogni volta che riceviamo una telefonata gestita in modo insistente, inopportuno e fastidioso, anziché rispondere alle domande dell'operatore telefonico, impariamo a porre noi le domande di seguito riportate.

Con riferimento alla legge sulla privacy, gli operatori devono fornirci risposte adeguate, alle nostre domande, altrimenti possiamo trasmettere una segnalazione al garante.

Cosa chiedere all'operatore telefonico durante la telefonata a fini commerciali:

- "Mi sta chiamando per vendere qualche cosa?" oppure "questa è una chiamata di telemarketing?"
- "Per piacere, potrebbe dirmi il Suo nome e cognome?"
- "Per piacere, può darmi un suo recapito telefonico prima di continuare?"
- "Per piacere mi dice il nome della sua azienda di telemarketing?"
- "Per piacere, può accertarsi dal suo supervisore se l'azienda di telemarketing per cui lavora ha un elenco di numeri telefonici di utenti che non desiderano essere contattati, come previsto dalle attuali norme?"
- "Vorrei che il numero fosse inserito in quell'elenco e vorrei che lei si accertasse della data ed ora di questa mia richiesta"
- "Può dirmi se la società di telemarketing, per cui lavora, effettua chiamate anche per altre aziende?"
- (Se sì) "Per piacere, può assicurarsi che la società di telemarketing per cui lavora, non mi telefonerà per conto di altri committenti?"

In caso di particolare scortesia dell'operatore, può chiedere di parlare con un supervisore: ogni call center ha una struttura gerarchica molto articolata e ogni operatore HA UN SUO SUPERIORE DIRETTO denominato SUPERVISORE a cui fare riferimento e da cui riceve le direttive del numero di chiamate da fare, di come comportarsi e di come affrontare le varie situazioni di comunicazione.

- "Per piacere può dirmi il nome e cognome del suo supervisore ?"
- "Per piacere può darmi l'esatta denominazione della azienda di telemarketing per cui lavora e l'indirizzo completo? E un recapito telefonico?"

Quando è in contatto con un supervisore, in modo chiaro, energico ma cortese, si accerti che inserisca il suo numero di telefono nell'elenco di chi non vuole ricevere telefonate e ribadisca che non vuole più ricevere telefonate da quella società di telemarketing.

Può darsi che l'operatore non voglia rispondere, molto probabilmente butterà giù la cornetta interrompendo la comunicazione, soprattutto nel caso in cui, nel display del vostro telefono, non compaia il numero del chiamante, ma, in ogni caso, vi sentirete molto meglio, sarete meno irritati e per qualche giorno vi lasceranno lavorare in pace....