

Info consumo VdA presenta

Il Gazzettino del Codacons

n. 3

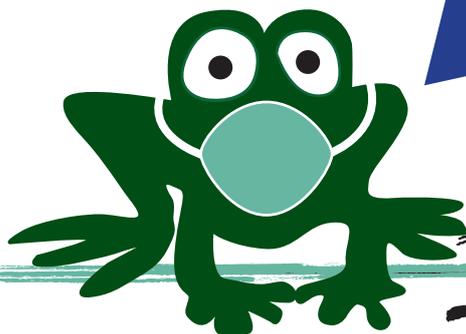
ANNO 0 N°2/octies - NOVEMBRE 2022 - Registrato presso il tribunale di Aosta n°17/07 del 10/05/2007 - periodico di informazione sul mondo del consumo delle sedi regionali Valle d'Aosta del Codacons - Poste Italiane SpA - Spedizione in Postatarget - Aosta - Direzione, redazione e amministrazione Via Abbé Gorret, 29 - 11100 Aosta - Tel. 0165 238126 - Direttore responsabile Carol Di Vito

Via Abbé Gorret, 27

CODACONS

Valle
d'Aosta

Anche se siamo nel
2022 continuiamo ad
essere presi in giro!
Fate attenzione al
Coronavirus...
e non ingoiate il
rospo!



E LEGGILO
ANCHE TU!

Analisi...

DIFFICILE da interpretare il comportamento dei valdostani in piena crisi. Sicuramente sanno incassare molto bene, detto anche da chi frequenta occasionalmente la Valle d'Aosta, nulla di più vero, pare che la crisi attuale non tocchi più di tanto la Vallée. Dall'esame in superficie della situazione generale emergono dei valori economici sostanzialmente difformi da quella che è la realtà. I ristoranti e le attività affini alla somministrazione registrano un recupero dal recente passato. Il turismo in sostanza regge. In difficoltà il piccolo commercio, inevitabile il confronto con la grande distribuzione e hard discount, che nonostante gli aumenti dei prezzi incrementano in percentuale le vendite +9,4 dato nazionale, +12,70 a livello locale. Ultimo dato sulla Città di Aosta ponendola al vertice delle città più care d'Italia. Le difficoltà oggettive si riscontrano nelle attività d'impresa e sul settore autonomo e servizi, aumento dei costi di gestione fuori da ogni previsione che per molti diventano insopportabili, il rischio della riduzione del personale o della stessa chiusura della attività diventa pura realtà. Manca la liquidità e gli Istituti di Credito in questo momento restringono i cordoni della borsa. Le famiglie in crisi finanziarie, sperano in sostegni pubblici sempre più in difficoltà nel pagamento delle bollette: luce, gas, riscaldamento; ma non solo. La tenaglia dell'inflazione, la speculazione a tutti i livelli, compreso i beni di consumo con punte che vanno oltre il 25%: pane, verdura, carne, pesce. E' un segnale di "libera tutti" ad ogni livello. Tutti i controlli sono saltati nonostante gli esposti fatti a livello nazionale, e aver chiesto in Valle d'Aosta una figura di controllo sui prezzi da parte delle Associazioni dei consumatori. Collettivamente senza controlli le famiglie a basso reddito subiscono una doppia penalizzazione: devono cambiare abitudine nella scelta dei prodotti, ridurre le quantità acquistate, tagliare di fatto i consumi personali. Non dimentichiamo che il nostro potere di acquisto viene eroso dall'inflazione che ci impoverisce giorno dopo giorno. Eppure tutto nella quasi indifferenza generale. I lamenti sono mugugni, le proteste mai coordinate non lasciano segni sullo scontento generale –che esiste– e chi dovrebbe agire, come reclamato più volte dalle associazioni dei consumatori è assente. I segnali di continua precarietà sociale sono talmente evidenti che chiudiamo gli occhi per non vedere, ma sappiamo tutti quanto sia necessario ristabilire l'ordine prioritario degli interventi a cominciare da chi ha in mano la gestione del potere pubblico. L'emergenza nelle fa-

miglie è un dato di fatto, un capitolo che tocca migliaia di nuclei famigliari: il pagamento degli oneri condominiali in particolare il riscaldamento è la nota dolente, si riscontra un incremento di insoluti da parte dei condomini vicino al 40%, un grosso problema gestionale per gli Amministratori in particolare per la Città di Aosta. L'analisi volutamente risulta priva di alcune priorità che tutti conoscono: sanità e lavoro, in sospenso per oggettiva difficoltà documentale, ma sotto costante osservazione. L'avvicinarsi dell'evento natalizio, dovrebbe essere per tutti un momento di gioia e solidarietà sociale, con le famiglie in armonia, consapevoli di poter entrare nell'anno nuovo con la prospettiva di un anno migliore, che tutti si augurano. Purtroppo saranno i cinquanta giorni più carichi di attesa, con la speranza che il nuovo Governo dia un segnale forte e concreto di aiuti alle famiglie: bisogno e ripristinare la fiducia collettiva, non ha importanza da che parte arriva. Serve accantonare certi pregiudizi e pensare al concreto, con la dimostrazione pratica che gli eventi negativi si possono governare, ma per farlo è necessaria la lucidità di pensiero ristabilendo le priorità collettive senza le quali diventa difficile e inconcludente l'azione finalizzata a se stessa.

Giampiero Marovino

Il nostro pensiero...

Se ci fosse stato il premio oscar per la peggior risposta alla crisi energetica ed economica data da un governo regionale a questa crisi, di certo quello valdostano si sarebbe senza dubbio guadagnato una nomination.



Ad oggi è senza dubbio chiaro qual è il principale problema che attanaglia famiglie ed imprese, che suddivideremo in tre categorie:

- Famiglie alle prese con affitti privati e bollette esorbitanti;
- Famiglie alle prese con bollette delle case popolari;
- Imprese soffocate dai costi energetici.

Per la prima categoria è evidente che il bonus pensato dalla Regione non sarà sufficiente, infatti non saranno 4 o 500 euro a modificare il bilancio familiare gravato da migliaia di euro di costi ulteriori. L'unica boccata d'ossigeno potrebbe essere lo sblocco e la pubblicazione del bando affitti, che latta da quasi un anno, ma ad oggi, fatta eccezione per alcune risposte evasive fornite dall'assessore Barmasse in Consiglio, nessun segnale pare arrivare.

Per la seconda categoria qualche beneficio si potrà registrare grazie al bonus regionale, ma la vera criticità è rappresentata dalle maglie strette ed assurde della morosità incolpevole, misura che dovrebbe garantire e tutelare chi si trova a non poter pagare l'affitto per mancanza di denaro, ma che finisce paradossalmente per sostenere chi ha problemi temporanei, ad esempio un nucleo con un isee di 20.000 euro che abbia temporaneamente perso il lavoro e che invece abbandona chi ha un isee inferiore al minimo vitale e non ha mai modificato il suo tenore di vita, portando allo sfratto decine di famiglie povere.

Per la terza il paradosso è lampante, l'aiuto regionale non riguarda le bollette, ma gli investimenti che le imprese potranno fare. Assodato il fatto che numerose imprese rimangono escluse dall'elenco di quelle che possono beneficiare di questo aiuto, ci si chiede come sia possibile che una azienda a corto di soldi per le bollette possa fare un investimento, anche di efficientamento energetico, per poi vedersi restituire solo una parte di quei soldi. Quali investimenti potranno fare le aziende già in stato comatoso e che si apprestano a chiudere? E' davvero questo il sistema di aiutare l'imprendito-

SOMMARIO

Troppi debiti? Eccovi dei preziosi consigli!.....pg 3-4

Sciopero delle bollette, l'iniziativa Codacons.....pg 5-6

Hai un problema con il tuo volo? L'iniziativa Codacons.....pg 6

L'articolo di Carmine Baldassarre.....pg 7

Codacons VdA: aperto lo sportello SOS.....pg 7

dal Test Salvagente
Perché ci arrivano telefonate mute e come si possono bloccare.....pg 8/9

Le convenzioni del Codacons regionale.....pg 10

In redazione:
Caporedattrice e grafico
Carol Di Vito

Il Presidente
Giampiero Marovino

Il Vicepresidente
Carmine Baldassarre

Il segretario
Mario Macaluso

& Michela Montecatino

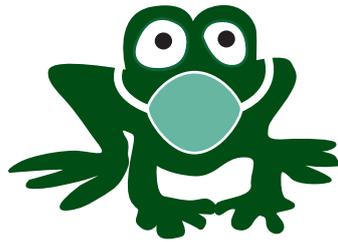
ria valdostana. Il succo, desolante, è questo, che tu sia famiglia o impresa la ricetta per risollevarti rischia di essere più una eutanasia che un ricostituente.

TROPPI DEBITI?

eccovi dei preziosi consigli



La crisi, ma anche l'instabilità del lavoro e della famiglia che contraddistinguono i nostri tempi mettono in difficoltà sempre più italiani a causa dei troppi debiti da pagare. Gli ultimi dati disponibili evidenziano che oltre una famiglia su cinque ha troppi debiti. Per questo motivo esponiamo di seguito una lista di informazioni utili a tutti coloro che si trovano in una situazione di eccessivo indebitamento.



Troppi debiti: quali sono le conseguenze

Le persone in difficoltà economica si trovano spesso ad un bivio: pagare le rate e non riuscire a vivere una vita dignitosa oppure non pagare e subire le conseguenze.

Ma quali sono queste conseguenze? Prima di tutto liberiamo il campo da un equivoco frequente: le conseguenze di non pagare i propri debiti sono solo patrimoniali, non si rischia il carcere e nessun

processo per questo! Spesso ci vengono fatte domande su possibili conseguenze catastrofiche: nella maggior parte di casi si tratta di "stupidaggini" messe in giro da società di recupero del credito per spaventare il debitore e farlo pagare.



Aggrediti dai recupero crediti

Le società di recupero crediti svolgono un'attività mirata a ottenere il pagamento di un credito, sia quando il debitore si rifiuta di pagare sia quando si trova in una situazione di momentanea difficoltà nell'onorare i propri debiti. Spesso chi ha contratto troppi debiti e non riesce più a ripagarli, viene bersagliato da queste aziende che cercano di recuperare i debiti arretrati. Ma fino a che punto le compagnie di recupero crediti possono spingersi?

POSSONO

Possono formare oggetto di trattamento per recupero crediti i soli dati necessari all'esecuzione dell'incarico (dati anagrafici del debitore, codice fiscale o partita IVA, ammontare del credito vantato, unitamente alle condizioni del pagamento, e recapiti, anche telefonici) di norma forniti dall'in-

teressato in sede di conclusione del contratto o comunque desumibili da elenchi o registri pubblici.

NON POSSONO

- visite al domicilio o sul luogo di lavoro con comunicazione ingiustificata a soggetti terzi;
- comunicazioni telefoniche di sollecito preregistrate, poste in essere senza intervento di un operatore;
- utilizzo di cartoline postali o invio di plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti" o formule simili che rendono visibile a persone estranee il contenuto;
- affissioni di avvisi di mora (o, comunque, di sollecitazioni di pagamento) sulla porta dell'abitazione del debitore.

Seconda conseguenza: segnalazione in CRIF

Quando una persona o un'azienda ritarda il pagamento di un prestito/mutuo/finanziamento o addirittura smette di pagarlo, il mancato pagamento viene registrato in banche dati, visibili a tutte le altre banche e finanziarie. In questo caso, comunemente, si dice che la persona diventa un "cattivo pagatore". Normalmente, nessuna finanziaria darà nuovo credito a una persona con una storia di cattivo pagatore. Essere iscritti come cattivo pagatore comporta quindi l'impossibilità di avere nuovo credito o di rinegoziare i debiti attualmente in essere. Ogni volta che si proverà a chiedere un finanziamento ad una nuova banca, questa vedrà la segnalazione come cattivo pagatore (basta una semplice richiesta telematica) e ci negherà il credito spesso senza neppure dirci perché! Si tratta di una situazione che riguarda moltissimi italiani: secondo Banca d'Italia circa 900.000 persone sono segnalate come cattivi pagatori!

Terza conseguenza: il pignoramento

Quando a seguito dei troppi debiti non riesci a pagare, i creditori possono cercare di riprendere i propri soldi con il pignoramento e la vendita dei beni del debitore. Pertanto, se non si pagano i propri debiti si potrà perdere la casa, ma anche vedersi pignorato un quinto dello stipendio o il conto corrente. Raramente, ma è teoricamente possibile, il creditore può anche pignorare beni mobili, come l'auto oppure i mobili.

Quarta conseguenza: debito verso l'Agenzia delle Entrate

Quando il creditore è lo Stato, l'ex Equitalia, ora Agenzia delle Entrate Riscossione, ha la possibilità di mettere un fermo amministrativo sulle auto e i mezzi di trasporto e di pignorare (ad esempio il conto corrente) senza avvisare il creditore. Gli altri creditori (banche condominio, fornitori, ecc.) invece dovranno passare attraverso un precetto e poi notificare anche il pignoramento, per cui il debitore in difficoltà viene preavvisato con anticipo del possibile pignoramento.



TROPPI DEBITI: le 3 soluzioni possibili

Prima soluzione: risolvi a Saldo e Stralcio

Il Saldo e stralcio è un accordo scritto, senza vincoli di legge, tra il debitore e l'istituto creditore che punta ad ottenere la chiusura dei rapporti finanziari in essere. Quando il finanziamento o il mutuo non viene saldato, passa in contenzioso. Cosa significa quindi chiedere un Saldo e stralcio? Significa proporre al creditore una somma inferiore a quella dovuta per chiudere definitivamente il proprio stato debitorio. Il debitore si impegna a pagare subito una cifra a sua effettiva disposizione. Salderà la propria posizione debitoria solo con quanto possiede effettivamente. La controparte avrà la certezza del rientro di una parte della somma sovvenzionata e rinuncerà quindi ad ogni pretesa nei suoi confronti. La somma residua verrà stralciata.

Seconda soluzione: accedi alla Legge 3 2012

Accedere alla Legge 3 2012 conviene maggiormente a chi è indebitato con numerosi creditori: si tratta di una procedura specifica per le persone che hanno accumulato troppi debiti: infatti anche se qualche creditore è in dissenso si deve adeguare a quanto deciso dalla maggioranza dei creditori o dal giudice. Il vantaggio maggiore che deriva però

dalla Legge 3 2012 è che la presentazione della procedura di sovraindebitamento blocca le azioni esecutive in atto (pignoramenti, aste ecc.).

Terza soluzione: il consolidamento del debito

Il consolidamento debiti è una soluzione vantaggiosa offerta dalle banche in favore del debitore, che consente di sostituire un unico finanziamento a più prestiti preesistenti. Sul piano pratico, tale operazione permette spesso al debitore che si ritrova più rate da pagare ogni mese, la possibilità di pagare una rata unica (solitamente di importo inferiore rispetto alla somma complessiva pagata in precedenza).

Come uscirne legalmente?

I soggetti che si trovano in difficoltà economica hanno a disposizione strumenti utili a risanare i loro debiti. Spesso però ci sono soluzioni migliori in base alla propria situazione debitoria. Tra le soluzioni più vantaggiose per il debitore vi sono la Legge 3 2012 e il Saldo e stralcio. Sono opzioni molto diverse tra loro: occorre valutarle attentamente per capire quale più si adatta al nostro caso.

SCIOPERO DELLE BOLLETTE



ADERISCI ANCHE TU ALL'INIZIATIVA "PAGHEREMO QUANDO POTREMO"

Dal primo ottobre si rischia per il gas il "raddoppio delle bollette" e per l'energia elettrica un aumento vertiginoso dei costi poiché il prezzo medio unico nazionale arriva a 300 euro a Megawattora per una spesa annua che aumenterà del 178% in 2 anni. Secondo l'Ircaf "se si sommano le bollette di gas e energia 2022, il costo annuo della famiglia tipo è pari a 3.454,5 euro".

I FATTI

La crisi morde e il costo delle utenze schizza in tutto il continente. Si acuisce la crisi energetica in Europa e il prezzo del gas torna a salire. In difficoltà Germania e Francia, dove per la prima volta i costi dell'energia hanno superato i mille euro per megawattora. In Polonia i residenti sono a corto di carbone, per gran parte importato dalla Russia. Secondo Bank of America, nel Regno Unito le bollette sembrerebbero portare ad un aumento dell'80% e proprio il popolo britannico già nell'agosto del 2022 ha avviato il movimento "Don't Pay in UK" ossia uno sciopero di massa tra i cui obiettivi primeggia quello di non pagare le bollette.

Situazione analoga anche nel Nostro Paese dove in questi giorni le famiglie italiane si sono trovate, e si troveranno, a fare i conti con fatture esorbitanti e che, come preannunciato, continueranno

sempre di più a salire. In questo preciso momento storico segnato da continui aumenti in tutti i settori, ciò che non aumenta è il reddito delle famiglie italiane che vedono sempre più vicina la soglia della povertà.

Si presume che dal primo ottobre si registrerà "un raddoppio delle bollette": è questa l'allarmante ipotesi avanzata dall'Ircaf (Istituto ricerche consumo ambiente e formazione), guardando alla tendenza dei costi e facendo un confronto con lo stato attuale della situazione (quotazioni di agosto sui mercati all'ingrosso del costo del metano a oltre 200 euro a megawattora e oltre 2 euro a metro cubo; energia elettrica con il prezzo medio unico nazionale a 300 euro a Megawattora) e quella dell'anno scorso (gas mediamente a 125 euro a Megawattora, quando nel 2020 era a 39 euro, e negli anni precedenti mediamente a 60 euro).

L'INIZIATIVA CODACONS

Il Codacons lancia un'iniziativa di solidarietà sociale "Pagheremo appena potremo" mettendo a disposizione del consumatore/utente, che vorrà aderire e partecipare personalmente, un modulo da scaricare, compilare in tutte le sue parti e inviare alla propria società di fornitura di gas e/o luce; nella predetta diffida l'utente consumatore comunica formalmente di essere costretto a pagare solamente il 20% dell'importo della fattura in quanto impossibilitato a sostenere l'importo maggiorato delle bollette delle utenze: i costi delle bollette dovranno necessariamente essere compatibili con la sopravvivenza economica delle aziende e delle famiglie. Gli aumentati ed elevati costi delle bollette di energia e gas non consentono di assicurare al lavoratore e alla famiglia un'esistenza libera e dignitosa (come stabilito dall'art 36 Cost). La invocata istanza di sospensione e la conseguente

riduzione del pagamento delle bollette al 20%, è determinato dalla grave crisi economica che sta divampando all'interno delle singole famiglie italiane. Non trattasi di una rivolta strategica degli utenti consumatori ma di una vera e propria causa di necessità che costringe le famiglie a non potere economicamente sopportare costi così vertiginosi di servizi resi sempre in egual modo e misura dalle società di fornitura luce/gas.

Tutti gli intestatari di una o più utenze luce/gas hanno tutto il diritto di invocare l'applicazione dei principi di correttezza, di buona fede e di solidarietà sociale che indurrebbero il creditore/fornitore/venditore dei servizi luce/gas a rimodulare e ridurre il costo della prestazione e fornitura dei servizi resi all'utente consumatore evitando pertanto di disporre l'aumento delle bollette: da molto tempo la giurisprudenza nell'ambito di una lettura costituzionalmente orientata della normativa sui contratti

a prestazioni corrispettive prevede e riconosce l'esistenza di un "dovere di solidarietà" nei rapporti intersoggettivi (articolo della 2 Costituzione). Ed ancora, l'art. 1256 del Codice Civile, rubricato "Impossibilità definitiva e impossibilità temporanea ad adempiere l'obbligazione", prevede che se la prestazione diviene impossibile per una causa non imputabile al debitore ed è solo temporanea, il debitore, finché essa perdura, non è responsabile del ritardo nell'adempimento.

Il Codacons si impegna ad avviare tutte le azioni a tutela degli utenti-consumatori che parteciperanno alla protesta che restano però responsabili della stessa; gli utenti-consumatori dopo avere ricevuto almeno due solleciti di pagamento di prassi delle bollette rimaste insolute (sollecito bonario di pagamento e successiva comunicazione di costituzione in mora) provvederanno a richiedere la rateizzazione prevista dalla legge.

PER ADERIRE

Per partecipare alla presente iniziativa potrai scaricare, compilare ed inviare la diffida del Codacons – gratuitamente – sul sito nazionale, www.codacons.it.



CODACONS



HAI UN PROBLEMA CON IL TUO VOLO?

**Ritardo, Cancellazione, Overbooking,
Rinuncia per malattia o problemi con i
bagagli? CI PENSA CODACONS**

CODACONS dopo l'esperienza che l'ha portata a gestire negli ultimi due anni oltre 2 mila richieste di rimborso molte con successo da parte dei passeggeri RyanAir inaugura una piattaforma unica a tutela di tutti i passeggeri di ogni compagnia per qualsiasi disservizio.

Se anche tu hai un
problema con il tuo
volo, compila il
modulo sul sito del
nazionale del
Codacons,
www.codacons.it.

COMUNISTI CON GLI INVESTIMENTI E CAPITALISTI CON GLI UTILI, IL STRANO CASO DELLA NOSTRA REGIONE

Il sistema economico valdostano è largamente gestito da partecipate dalla Regione Vda, costruite negli anni con i soldi pubblici i cui profitti e perdite ricadono sulla cittadinanza.

In questa dinamica di profitti e perdite, si instaura per il cittadino valdostano una vera e propria doppia tassazione. Prendiamo il caso della società delle acque valdostane dove il 40% dei profitti nasce in valle d'Aosta.

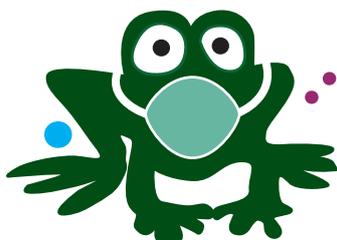
Il cittadino ha finanziato gli investimenti, sostenuto il costo della trasformazione ma si rivede rivenduto l'esito del suo investimento, non a costo del prodotto, ma a valore

di mercato. A questo punto l'utile destinato torna nelle casse della Regione che li spende o li spreca come meglio crede.

Questo crea una vera doppia tassazione in quanto i cittadini, prima vengono tassati per la costituzione, poi ripagano quando usufruiscono del servizio a più del costo di trasformazione, ed alla fine i soldi pagati tornano nelle casse della Regione.



Questo quando va bene, infatti se le cose vanno male, chi paga? Questa risposta è semplice, sempre e solo il cittadino valdostano.



LEGGI CHE
NEWS!

APERTO SPORTELLO SOS "SPORTELLO ORIENTAMENTO SOCIALE" LEGGE 3/2012 "LEGGE ANTISUICIDI"

Il Codacons Vda in collaborazione con l'organismo **OCC** costituito e riconosciuto in Valle d'Aosta nel 2020 comunicano la **riapertura dello sportello** presso l'Associazione in Via Abbé Gorret 29 ad Aosta, **previo appuntamento** ai seguenti numeri di telefono: **3290656025;**



3332388493.

Le nuove norme sul sovraindebitamento si rivolgono al consumatore in crisi finanziaria, al piccolo imprenditore o professionista che non può accedere alle procedure concorsuali.

Perché ci arrivano telefonate mute e come si possono bloccare

Le telefonate mute (comprese quelle che terminano con un “Goodbye”) sono generate da call center per fini commerciali.

I paletti posti dal Garante della privacy e lo scudo del Registro pubblico delle opposizioni.

Tra le molte chiamate che si ricevono a fini promozionali capita, spesso, di essere i destinatari di telefonate che arrivano da un numero sconosciuto e che non hanno dall'altra parte delle cornetta nessuno. Solo le cosiddette

chiamate mute, strumento che il Garante per la protezione dei dati personali ha definito come le “chiamate effettuate da call center per finalità commerciali, nelle quali la persona contattata, dopo aver sollevato il ricevitore, non viene messa in comunicazione con alcun interlocutore”. Un fenomeno molto comune, al quale spesso non viene dato il giusto peso, ma che rappresenta un'attività commerciale in piena regola. Viene da chiedersi quale sia lo scopo, visto e considerato che non vi è alcuna comunicazione commerciale. La realtà è che le telefonate mute sono un modo con cui i call center ottimizzano i tempi.

Chiamate mute, a cosa servono

Per comprendere a pieno il funzionamento e l'utilità – per i call center – delle telefonate mute è necessario avere ben chiaro il meccanismo che sta dietro l'operatività di un centro di chiamate commerciali. Gli operatori non effettuano ogni telefonata alzando la cornetta e compilando il numero, ma utilizzano dei sistemi automatizzati in grado di generare più chiamate rispetto al numero degli operatori disponibili a gestirle. Quando nessun operatore può parlare con l'utente, la telefonata resta muta, almeno fino al momento in cui non si libera un addetto alle chiamate. È un sistema basato dunque sulla velocità e sulla quantità di potenziali clienti contattati: ne vengono chiamati più

di quanti ne possono essere gestiti, nel tentativo di riuscire ad arrivare a quante più persone possibile. L'unico rischio, per il call center, è che la telefonata resti muta e che il contattato chiuda la comunicazione.

Per porre in essere tale meccanismo i call center utilizzano il VoIP, ovvero il Voice over IP (voce tramite protocollo internet) e il predictive dialer, un software gestionale che permette all'operatore di non dover compilare a mano i numeri di telefono. Tutto è

progettato per una riduzione netta dei tempi, con le chiamate che vengono effettuate in automatico e inserite in un circolo, con la loro gestione che viene affidata al primo operatore disponibile.

Da quanto detto appare evidente come le chiamate mute siano per il call center una grande risorsa per poter contattare quante più persone possibili, in un meccanismo che porta il predictive dialer ad effettuare più telefonate di quanto possano essere in realtà gestite dagli operatori. Un altro vantaggio per chi possiede un call center è che, con le telefonate mute, viene assicurato il fatto che gli operatori abbiano sempre una chiamata da gestire e che dunque vengano annullati i tempi morti tra una comunicazione commerciale e l'altra.

L'invasività delle chiamate mute

Per un consumatore ricevere una chiamata muta è sempre un'esperienza spiacevole. Sul proprio cellulare o numero di casa arriva una telefonata da parte di un numero sconosciuto e, rispondendo, non si riceve nessuna comunicazione dall'altra parte. È una situazione che può condurre a dubbi e sospetti, alla paura di essere sotto un attacco cibernetico o di essere finiti nel mirino di ladri e malviventi intenzionati a studiare le proprie abitudini. A descrivere questo stato paranoico e di ansia è stato il Garante per la privacy al termine di uno studio condotto sull'effetto che le chiamate mute



hanno sui cittadini. Oltre alla paura e alla sensazione di essere vittime di un truffa o altra attività illecita, i contattati da una telefonata muta accuserebbero anche un forte senso di impotenza e frustrazione data dall'impossibilità di agire contro tale fenomeno. A sostegno dei consumatori sono state comunque previste delle forme di tutela che impongono ai call center di agire nel rispetto delle regole.

Le tutele contro le telefonate mute

Al fine di tutelare il consumatore contro il telemarketing aggressivo e le telefonate mute, il Garante della privacy ha stabilito, nel suo provvedimento del 20 febbraio 2014, che:

- la chiamata muta deve interrompersi trascorsi 3 secondi dalla risposta dell'utente;
- a seguito di una chiamata muta deve essere preclusa la possibilità di richiamare quella stessa utenza per almeno cinque giorni;
- non si possono effettuare più di 3 telefonate mute ogni 100 andate a buon fine;
- l'eventuale successivo riuso di quel numero deve avvenire in modo da assicurare la presenza di un operatore.

I call center, inoltre, sono obbligati a tenere traccia delle chiamate mute, conservando i report statistici delle telefonate mute per un periodo non inferiore a due anni. Con questi accorgimenti il Garante ha voluto rendere residuale la possibilità per l'utente di ricevere una chiamata muta, prevedendo delle dure sanzioni da parte dell'Agcom per chi non dovesse rispettare le regole.

Come riconoscere una telefonata muta

Come detto in precedenza, le telefonate mute riescono a creare uno stato di ansia nel ricevente. Quest'ultimo, tuttavia, ha dalla sua le tutele del Garante della privacy e alcuni strumenti che possono permettergli di riconoscere fin da subito che la telefonata muta ricevuta è opera di un call center che vuole semplicemente contattare più persone di quante ne riesca a gestire.

Tra questi strumenti il più importante ed intuitivo è il rumore ambientale, il cosiddetto comfort noise, con voci di sottofondo, squilli di telefono o brusii. A prevedere questo elemento è stato il Garante che ha stabilito che l'utente non possa essere messo in attesa silenziosa, ma che debba poter ascoltare il comfort noise. Si tratta, come evidente, di una forma di rassicurazione per chi riceve la telefonata muta che sarà meno silenziosa. Il destinatario potrà in questo modo avere la possibilità di capire che la telefonata provenga da un call center o da un luogo di lavoro, escludendo così ogni ipotesi malevola sulle intenzioni dello sconosciuto chiamante.

Le telefonate mute Goodbye

All'interno del fenomeno delle telefonate mute rientrano anche le cosiddette "telefonate mute Goodbye". Si tratta di una modalità operativa dei call center diversa rispetto a quella che abbiamo fin qui visto e che ha il principale obiettivo di verificare se un numero è attivo. Il ricevente in questo caso, dopo aver risposto alla telefonata anonima, sente un silenzio iniziale seguito dalla parola "Goodbye". È una chiamata senza dubbio inquietante per chi la riceve, che riporta agli stati d'ansia e apprensione già descritti per le semplici telefonate mute, ma che ha solo finalità commerciali: i call center verificano se un numero è ancora attivo e, qualche giorno dopo, lo contattano per proporre prodotti e servizi.

Il Registro pubblico delle opposizioni

A tutela ulteriore dei consumatori contro il telemarketing aggressivo, dal 27 luglio 2022 è stata estesa la possibilità di registrarsi al Registro pubblico delle opposizioni anche ai telefoni cellulari. La presenza in questo registro impedirà ai call center operanti nel territorio nazionale italiano di contattare tali recapiti telefonici. Con l'iscrizione, il consumatore annulla i suoi consensi all'utilizzo dei dati da parte degli operatori, i quali saranno obbligati a consultare periodicamente il registro e comunque prima dell'avvio di ogni campagna pubblicitaria.

Per iscriversi al Registro pubblico delle opposizioni, i cittadini interessati possono muoversi in vari modi:

- compilando un apposito modulo elettronico sul sito del Registro pubblico delle opposizioni;
- telefonando al numero verde 800 957 766 per le utenze fisse e allo 06 42986411 per i cellulari;
- inviando un apposito modulo digitale tramite mail all'indirizzo iscrizione@registrodelleopposizioni.it.

Gli operatori di telemarketing hanno l'obbligo di rispettare le volontà di chi ha scelto di inserire il proprio contatto nel registro delle opposizioni. Questo vuol dire che i call center che utilizzano per le proprie campagne i numeri presenti negli elenchi telefonici pubblici sono tenuti a registrarsi al sistema e a comunicare preventivamente al Gestore del registro le liste dei numeri che intendono contattare. È un vero e proprio scambio di contatti e analisi incrociate, per evitare che vengano contattati utenti che hanno espresso volontà avversa a tale fattispecie. Le liste, ricevute dai call center, saranno restituite dal Gestore del registro entro le 24 ore successive alla richiesta prive delle numerazioni dei cittadini che si sono iscritti al servizio opponendosi alla pubblicità telefonica. Tali documenti avranno una validità di 15 giorni, in quanto il nuovo servizio di iscrizione al registro delle opposizioni anche per i telefoni cellulari ha ottenuto fin da subito un largo consenso e, giorno dopo giorno, sono sempre di più coloro che decidono di dire no al telemarketing aggressivo.



NUOVE CONVENZIONI



**SONO
CONVENZIONATI
CON IL
CODACONS VDA**

2022



- **Carrozeria Crisafi – Pollein**
Sconto del 15% sul preventivo e auto di cortesia gratuita. 
- **Studio odontoiatrico - Aosta**
 Prima visita gratuita, esami radiologici, panoramica, teleradiografia, endorali e Tac gratuiti.
Scono del 15% sul piano di cure nel limite di 700,00 €, sconto del 10% sulle somme eccedenti.
Finanziamento fino a 48 mesi a costo zero.
- **Coldiretti: CAF – Patronato – Rapporto lavoro Colf/Badanti**
Dichiarazione dei redditi, ISEE, pensioni, contratti di lavoro subordinato.
Tutte le prestazioni possono essere richieste direttamente in sede Codacons ed erogate dalla struttura convenzionata. 
- **IRV – Istituto Radiologico Valdostano**
 Esami ecografici e radiologici 10% di sconto sul tariffario.
Risonanza magnetica €175,00 anziché €250,00.
Esami di laboratorio sconto del 10% dal tariffario.
Visite fisioterapiche (Massoterapia, Tecarterpia, Rieducazione funzionale, Onde d'urto minimo 3 sedute, Tens) 10% di sconto.
Visita specialistica Gastroenterologica 10% di sconto.

Gli sconti saranno ritenuti validi dietro presentazione della tessera socio Codacons valida dell'anno in corso

SEGUICI SU FACEBOOK!
cerca Codacons Valle D'Aosta

 **non ingoiate il rospo!**

 **Codacons Valle D'Aosta**
★ 3 (2 recensioni) · Organizzazione

[Invia un messaggio subito](#)

© 2019. Ricco Spazio. P. 5-10. Ricco Spazio. Ricco Spazio. Ricco Spazio.

Home Informazioni Recensioni Video Altro

Mi piace Q ...

CODACONS VALLE D'AOSTA
Via Abbé Gorret, 27
11100 Aosta

Orari apertura

Lunedì-Giovedì
h.9,00/12,00
h.15,00/18,00

Venerdì
si riceve
solo su
appuntamento

D
o
v
e

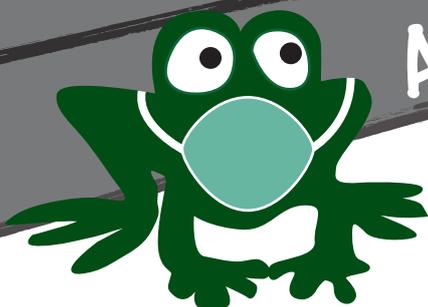
s
i
a
m
o



telefono:
0165/238126

e.mail:
info@codaconsvda.it

sito:
www.codacons.vda.it



Al prossimo
numero!

