Tempi duri per le "chiamate mute" dei Call Center

Data: Invalid Date | Autore: Raffaele Basile



30 DICEMBRE2013 - **“Telefonate “mute”.**Chi può vantarsi che non gli siano mai capitate? Sollevare la cornetta del telefono e sentire il …nulla! Ora, le telefonate mute sono finite nel mirino dell’Autorità Garante della Privacy. Sono infatti in arrivo per gli operatori di telemarketing nuove regole.

Tutte a tutela della privacy degli utenti telefonici. Numerose segnalazioni provenienti dai destinatari di campagne promozionali avevano nei mesi scorsi portato all’attenzione del Garante Privacy l’oramai diffuso fenomeno delle “chiamate mute”. In molti le hanno conosciute. In parecchi ne farebbero volentieri a meno. Si tratta di quelle telefonate in cui l’utente risponde al telefono ma dall’altra parte non si sente alcuna voce o suono e alla fine cade la linea.

Sono, nella maggior parte dei casi, c**hiamate provenienti da call center. Il sistema automatizzato di questi ultimi, infatti, è impostato per eliminare i tempi morti tra una chiamata e l’altra degli operatori.**Così, tale sistema dà vita a un numero di chiamate superiore a quello degli operatori disponibili, tutto ciò, in modo che ogni operatore, finita una chiamata, ne abbia subito una pronta da lavorare.[MORE]

Capita quindi che , quando il destinatario risponde, spesso non vi sia un operatore disponibile ad interagire. A quel punto il sistema mette in attesa la persona contattata e, se in tempi brevi non si libera nessuno, la chiamata viene abbandonata. Ora, il Garante Privacy ha stabilito che **la pratica**

delle chiamate “mute” costituisce un trattamento dei dati in contrasto con il principio di correttezza, sancito dal Codice Privacy. Ha quindi dettato delle regole che dovranno essere rispettate dai call centers.

Innanzi tutto, le chiamate mute non potranno superare il 3% delle chiamate effettuate nell’ambito di ciascuna campagna di telemarketing; inoltre, il destinatario di una chiamata muta non possa essere contattato per i sette giorni successivie al contatto seguente deve essere garantita la presenza di un operatore. Ancora, dovrà essere inserito un rumore di sottofondo (brusio, squilli di telefoni, suoni di ufficio…) che dia l’impressione a chi riceve la chiamata di essere stato contattato da un luogo di lavoro e non da un molestatore o da un familiare in difficoltà.

Tutti questi accorgimenti saranno in grado di arginare il fenomeno? Probabilmente, sì, ma è anche verosimile che ci vorrà un po’ di tempo perché il sistema di controlli e sanzioni del Garante vada “a regime”.

Raffaele Basile

Articolo scaricato da www.infooggi.it
https://www.infooggi.it/articolo/tempi-duri-per-le-chiamate-mute-dei-call-center/57061