

# Stop alle telefonate pubblicitarie indesiderate




## Di cosa si tratta?

Chi non ha mai avuto a che fare con le telefonate di sconosciuti che chiamano a ogni ora del giorno a caccia di nuovi clienti e cercano di convincere l'interlocutore a comprare costosissimi preparati di vitamine, a cambiare cassa malati o ad approfittare di nuove offerte? Queste telefonate continuano a dilagare nonostante le prescrizioni più severe e nonostante il fatto che la maggior parte degli utenti le consideri fastidiose. Non esiste un modo per liberarsi del tutto dalle chiamate indesiderate, ma con alcuni accorgimenti si può ridurre al minimo il disturbo.

## Quali sono le regole per le chiamate pubblicitarie?

In generale le telefonate pubblicitarie sono legali, segnatamente le telefonate di aziende di cui siete clienti o a cui avete dato il vostro consenso. Le aziende devono però attenersi a regole precise:

- Di norma è vietato telefonare per scopi pubblicitari alle persone contrassegnate con l'asterisco nell'elenco telefonico o alle persone non iscritte nell'elenco.
- Il telemarketing non può essere completamente automatizzato: una volta stabilito il collegamento l'utente deve trovare un interlocutore all'altro capo del filo.
- Il marketing telefonico deve rispettare le norme di legge, in particolare le disposizioni sulla protezione della personalità contenute nel Codice civile



svizzero (art. 28 segg. CC), le disposizioni della legge federale sulla protezione dei dati (art. 8 e 12 LPD) e della legge federale contro la concorrenza sleale (art. 2 e 3 cpv. 1 lett. u, v, w LCSL).

## Come identificare i chiamanti?

- Le aziende che effettuano chiamate pubblicitarie devono far visualizzare un numero chiamante iscritto nell'elenco telefonico e al cui utilizzo sono abilitate. Inoltre oggi la maggior parte dei telefoni mostra il numero di chi chiama.
- Le aziende serie dicono sempre perché chiamano e in nome di chi: è importante annotarne il nome, l'indirizzo e il numero.
- In caso di sospetto di abuso l'utente ha il diritto di chiedere al proprio operatore telefonico chi è l'intestatario del numero chiamante.
- Anche la polizia, i ministeri pubblici e alcune autorità, come la Segreteria di Stato all'economia in certi casi, hanno questa facoltà.
- Non è però sempre possibile risalire all'intestatario del numero, a volte per motivi tecnici, a volte perché la chiamata proviene dall'estero.
- Non si può inoltre fare sempre affidamento sul numero rilevato dall'apparecchio telefonico: il cosiddetto caller ID spoofing consente di modificare l'identificativo del chiamante, nascondendo così la vera identità dell'intestatario o sostituendola con una falsa.

- Una falsa identità rende ancora più difficile risalire al chiamante, soprattutto se la telefonata proviene dall'estero.

## Cosa si può fare?

### Precauzioni generali:

- Chiedere all'operatore di aggiungere un asterisco (\*) alla propria inserzione nell'elenco telefonico.
- Potete rinunciare a far iscrivere il vostro numero di telefono nell'elenco o farlo cancellare se è già iscritto.
- Attenzione: dare il proprio numero di telefono per concorsi, ordini, ecc. spesso non è necessario e si rischia che i dati vengano trasmessi ad altri.
- Gli operatori offrono differenti soluzioni per lottare efficacemente contro le chiamate pubblicitarie indesiderate, come per esempio la possibilità di bloccare le telefonate anonime o d'iscrivere i numeri dai quali non desiderate ricevere chiamate su una lista nera (filtri). È inoltre possibile acquistare nei negozi specializzati apparecchi che respingono le chiamate.
- La cosa migliore è chiedere direttamente al proprio operatore quali sono le opzioni disponibili.



Se le chiamate continuano nonostante l'asterisco (\*) / nonostante il numero non figuri nell'elenco:

- Chiedere al chiamante nome, indirizzo e numero di telefono dell'azienda.
- Esigere che il proprio numero venga cancellato dall'eventuale lista dei clienti dell'azienda.
- Precisare che non si desidera ricevere telefonate a scopi pubblicitari e che è vietato chiamare le persone contrassegnate con l'asterisco o il cui numero non figura nell'elenco telefonico.
- Segnalare le chiamate indesiderate alle organizzazioni dei consumatori tramite i moduli disponibili sui rispettivi siti internet.
- Segnalare le chiamate indesiderate alla Segreteria di Stato dell'economia SECO con l'apposito modulo per reclami disponibile sul sito (v. informazioni qui di seguito).

## Cosa può fare la SECO?

- La SECO può intentare un'azione civile o sporgere denuncia contro persone o aziende che ignorano ripetutamente le disposizioni della LCSL.
- Il suo diritto d'azione è limitato ai casi in cui vengono lesi o messi a rischio interessi collettivi. La SECO non può quindi intervenire quando il non rispetto della legge riguarda casi singoli.
- Allo stesso modo non può valutare in maniera definitiva se si tratti di concorrenza sleale: tale compito spetta al tribunale competente.
- La SECO può in certi casi richiedere informazioni riguardo il detentore di un numero e può richiedere il blocco provvisorio e la revoca definitiva di un numero di telefono presso le autorità penali.

## Maggiori informazioni sulla pubblicità telefonica indesiderata:

- Segreteria di Stato dell'economia SECO  
Holzikofenweg 36, 3003 Berna  
[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)  
[Pratiche commerciali e pubblicitarie -> Chiamate pubblicitarie indesiderate](#)
- Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM  
Rue de l'Avenir 44, casella postale 256  
2501 Bienne  
[www.bakom.admin.ch](http://www.bakom.admin.ch)
- Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza IFPDT  
Feldeggweg 1, 3003 Berna  
[www.edoeb.admin.ch](http://www.edoeb.admin.ch)
- Ufficio federale del consumo UFDC  
Bundeshaus Ost, 3003 Berna  
[www.konsum.admin.ch](http://www.konsum.admin.ch)
- Commissione svizzera per la lealtà  
Ernastrasse 22, 8004 Zurigo  
[www.lauterkeit.ch/it](http://www.lauterkeit.ch/it)

- Stiftung für Konsumentenschutz  
Nordring 4, 3013 Berna  
[www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)
- Fédération romande des consommateurs  
Rue de Genève 17, casella postale 6151  
1002 Losanna  
[www.frc.ch](http://www.frc.ch)
- Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana  
Strada di Pregassona 33, 6963 Pregassona  
[www.acsi.ch](http://www.acsi.ch)

### Contatti

Segreteria di Stato dell'economia SECO  
Settore Diritto  
Holzikofenweg 36  
3003 Berna

E-mail : [fair-business@seco.admin.ch](mailto:fair-business@seco.admin.ch)

Modulo per reclami:

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) > [Pratiche commerciali e pubblicitarie](#) > [Come presentare un reclamo](#) > [Reclami per chiamate pubblicitarie indesiderate](#)