

Telefonate mute, cosa sono e perché le riceviamo?

Le risposte del Garante, i reati e i risvolti psicologici: le chiamate mute possono rientrare all'interno di reato se recano disturbi e disagi psichici, ma spesso arrivano da call center con finalità commerciali o truffaldine. Ecco cosa bisogna sapere

(Fonte: <https://www.corriere.it/tecnologia/> 30 aprile 2025)



Tra le varie [telefonate](#) che ogni giorno hanno come target i telefoni italiani, ne esiste un tipo particolare che può generare ansia e preoccupazione. Stiamo parlando delle **chiamate mute**. In genere, chi le riceve, non sente alcun suono o parola provenire dall'interlocutore, semmai un **brusio di fondo**. Perché si ricevono queste chiamate e a cosa sono dovute? Lo spiega nel dettaglio il [Garante della Privacy](#).

Chiamate mute, cosa sono

Questo tipo di chiamate, come al solito, **provengono soprattutto da call center per finalità commerciali**. Sono generate da un software che elabora **più telefonate di quante l'ufficio con i rispettivi operatori riesca a gestirne**. Ecco il motivo per cui, quando si risponde, dall'altra parte della cornetta non parla nessuno. In questo modo la telefonata rimane «sospesa» in attesa che il primo operatore torni disponibile e possa prendere in gestione la telefonata finora muta. **Ma qual è l'utilità di questa pratica?**

Ottimizzare i tempi ed evitare quelli morti, semplicemente. Se una telefonata è già in attesa, l'operatore che si libera per primo non dovrà attendere oltre prima di gestire una nuova chiamata.

L'ansia e le chiamate mute

Sono molte le segnalazioni al Garante della Privacy per via delle telefonate mute. L'Autorità ha rilevato che le persone che ricevono questo tipo di chiamate **tendono ad avvertire uno stato d'ansia e preoccupazione**. Questo tipo di telefonate **vengono associate a comportamenti di natura malevola**. Ad esempio, gli utenti temono di essere sotto controllo da parte di topi d'appartamento, malintenzionati o stalker. Inoltre, le persone **tendono a sentirsi impotenti** perché non riescono a immaginare una soluzione a questa scocciatura.

Le tutele del Garante: dai limiti al «comfort noise»

Già nel 2014 l'Autorità ha stabilito con un provvedimento le modalità da attuare da parte delle agenzie commerciali per evitare di suscitare ulteriori disturbi agli utenti, anche di natura psicologica. Ad esempio, **il software automatizzato non può generare più di tre telefonate mute** «ogni cento andate a buon fine». Inoltre, **il silenzio delle telefonate non può durare più di tre secondi**. Le persone che ricevono questo tipo di telefonate, inoltre, **non potranno più riceverne di simili per almeno cinque giorni** e comunque dovrà essere garantita dall'altra parte della cornetta, la presenza di un operatore.

Ad ogni modo, **dovrà essere utilizzato un rumore ambientale**, caratterizzato da brusio, voci, squilli di telefono. Un rumore definito «*comfort noise*» utile a far comprendere all'utente che la telefonata proviene da un ufficio o comunque un contesto lavorativo. In questo modo chi riceve la telefonata muta, non andrà incontro ad uno stato di agitazione perché «rassicurato» dal rumore di sottofondo, facilmente riconducibile a **tratti di natura commerciale**.

Le statistiche

I call center dovranno infine conservare i resoconti statistici sulla percentuale di telefonate cosiddette mute gestite in uscita per ogni campagna di marketing. Queste, dovranno essere mantenute in archivio per minimo due anni, in modo da poter essere utilizzate in caso di verifiche ispettive o controlli da parte dello stesso Garante della Privacy, pena sanzioni amministrative.

L'altro caso, più inquietante: le chiamate di ricognizione

Tralasciando le telefonate mute da parte di malintenzionati per disturbare appositamente l'utente, ad esempio di notte o in casi di persecuzione, c'è un altro caso in cui le chiamate mute vengono inoltrate. Sono le cosiddette «**chiamate di ricognizione**», come spiegato dai colleghi di [Red Hot Cyber](#). Queste telefonate hanno lo scopo di **verificare che il numero sia attivo** e, una volta appurato ciò, **il numero viene inserito in liste che vengono poi vendute ai call center aggressivi, call center con intenti truffaldini o agli spammer**. Le liste e i relativi numeri possono essere utilizzate per perpetrare altri attacchi, come [phishing](#), chiamate truffa, etc.

Come segnalare le telefonate mute e cosa dice la legge

La Corte di Cassazione, con la sentenza 13363/19 ha stabilito che le telefonate mute possono essere riconducibili al reato di molestia e disturbi alle persone, disciplinati dall'art. 660 del codice penale. Il caso della sentenza prende in oggetto il caso di una donna vessata da continue chiamate mute effettuate «per scherzo» da un privato, ma la Corte ha stabilito che se causano disturbo e turbamento, possono costituire reato. Ad ogni modo, il Garante della Privacy [ha previsto un modulo](#) sul proprio sito Internet utile a **segnalare le telefonate che arrecano disturbo**. Il modulo richiede però la compilazione con una certa dovizia, i dati da inserire devono essere precisi e **prenderanno in considerazione solo le chiamate di marketing, o truffaldine**. Per inviare la segnalazione, si può utilizzare l'autenticazione tramite Spid o Cie, oppure senza autenticazione, [da qui](#).