



UNC
CONSUMATORI.IT

TELEMARKETING SELVAGGIO: un codice etico per dire “stop”

28 giugno 2017

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

L’UNC, con la collaborazione di AssoCall, ha realizzato un’indagine per scrivere insieme regole di condotta ben definite. Partecipa anche tu per dire “stop” alle chiamate indesiderate!

Roma, 28 giugno 2017 - Cosa ti disturba di più quando ricevi una chiamata da un *contact center*? Saresti favorevole a un consenso “a tempo limitato” per la ricezione delle chiamate commerciali? Sono queste alcune fra le domande che troverete nella *survey* “[Chiamate indesiderate: come difendersi](#)”, realizzata dall’Unione Nazionale Consumatori con la collaborazione di AssoCall, Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing.

CLICCA QUI PER PARTECIPARE ALLA SURVEY

“E’ inarrestabile -spiega l’avv. **Massimiliano Dona**, Presidente dell’UNC- il flusso di quei consumatori che scrivono ogni giorno ai nostri sportelli perché non ne possono più di essere tartassati a tutte le ore del giorno con proposte commerciali e promozioni. Purtroppo -incalza l’avv. Dona- ad oggi non esistono regole severe ed efficaci e per questo abbiamo già da tempo lanciato una [petizione per dire stop alle chiamate indesiderate](#) e presentato le nostre proposte al Garante per la privacy, tra cui un meccanismo di corresponsabilità tra l’azienda che avvia la campagna e il *call-center* che fa le telefonate e un potenziamento del Registro delle opposizioni prevedendo la possibilità di iscrivere anche i numeri di cellulare e soprattutto che, una volta iscritto il proprio numero, si possano ‘cancellare’ tutti i precedenti consensi. Inoltre -prosegue Dona- per rafforzare ancor di più la protezione dei consumatori e garantire loro un *teleselling* finalmente rispettoso, abbiamo sottoscritto un accordo con AssoCall finalizzato alla redazione di un vero e proprio codice etico con delle regole di condotta ben definite”.

“Il protocollo di intesa -spiega Massimiliano Dona- prevede la costituzione di un osservatorio per il monitoraggio della normativa privacy e della gestione del rapporto con il consumatore attraverso sistemi di comunicazione a distanza. Accanto a ciò, abbiamo voluto realizzare anche una *instant survey* che ci consenta di capire qual è il *sentiment* dei consumatori su quelle che ritengono essere le maggiori criticità del telemarketing selvaggio. Per questo, Vi invitiamo a partecipare numerosi!”

“Da parte nostra -ha dichiarato **Leonardo Papagni**, presidente di AssoCall- sottoscrivendo

questa intesa, dimostriamo ancora una volta di essere in prima linea per trovare soluzioni che preservino le famiglie da ripetute chiamate moleste e consentano di raggiungere un equilibrio tra la tranquillità dei consumatori e il legittimo svolgimento della nostra professione, rispettando le leggi, nella trasparenza più assoluta, considerato che si tratta di un settore che in Italia conta 240 aziende e circa 80mila lavoratori”.

“È, per questo, un comparto molto importante per l’economia del nostro Paese” , ha aggiunto il presidente AssoCall, “che non può essere messo in cattiva luce ed esposto alle critiche di consumatori e opinione pubblica per la condotta sleale di pochi. I consumatori devono essere tutelati, così come le aziende hanno diritto a svolgere il proprio lavoro, senza essere demonizzate. Il lavoro fianco a fianco con UNC servirà a capire se queste soluzioni sono condivise dagli utenti e se possono essere argomento di proposte legislative che vedano d’accordo aziende da un lato e associazioni di consumatori dall’altro”.

[CLICCA QUI PER PARTECIPARE ALLA SURVEY](#)