



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](#)**