

I call center si danno nuove regole: “basta telefonate moleste a qualsiasi ora del giorno”

Pubblicato: Sabato 30 Gennaio 2016



“Stop alle **telefonate moleste da parte dei call center**“. Chiunque abbia un telefono in casa sa quale dimensione ha ormai raggiunto questo problema, con chiamate che arrivano ad ogni ora del giorno e della sera proponendo servizi, tariffe o offerte mai richieste.

I più attenti sapranno anche **quante volte si è provato ad ovviare a questo fenomeno** e alle altrettante in cui le imprese sul mercato sono riuscite a svincolarsi da ogni paletto imposto continuando l'attività di telemarketing in modo sempre più spregiudicato.

A volte, addirittura, rispondendo ad una chiamata non richiesta si viene persino messi in attesa del primo operatore disponibile pronto ad offrirci l'ennesima offerta. Per questo ogni volta che viene proposta una risoluzione del problema è **giusto avere qualche scetticismo**.

A cercare di porre un freno, tuttavia, **sono questa volta i call center stessi**, riuniti nell'**associazione di categoria di Assocontact** che rappresenta gli operatori in Italia e aderisce alla Federazione Confindustria Digitale. All'interno dell'associazione si sono imposti un codice etico professionale per l'autodisciplina.

Con questo Codice Assocontact intende garantire che l'attività dei call center, quale espressione di una delle modalità di vendita di beni e servizi, venga realizzata, come servizio per il pubblico, nella tutela dei diritti dei consumatori. In particolare, il presente Codice impegna le imprese associate a mantenere

comportamenti etici volti a garantire la correttezza dell'attività commerciale e la sostenibilità economica della vendita diretta.

Un lavoro che ha **coinvolto committenti, outsourcers, e associazioni dei consumatori**, specificano dall'associazione, per delineare i comportamenti delle Aziende e dei loro collaboratori, le politiche di tutela del consumatore e le sanzioni che incorreranno i contravventori.

Per la prima volta si è anche voluto sottolineare l'aspetto relativo al luogo di lavoro, troppo spesso rappresentato in maniera farsesca, che invece il Codice chiede debba essere superiore agli standard regolamentari. Si definiscono quindi le **norme di deontologia professionale** (contatti telefonici **effettuati in modo e in orario ragionevole**), le regole di comportamento interne all'azienda e verso i fruitori di servizi, le istituzioni e la committenza. Esso definisce altresì le responsabilità delle aziende che si impegnano a rispettare con l'adesione ad Assocontact.

Un settore che rappresenta comunque **80000 posti di lavoro e 2 miliardi di euro di fatturato**. Il codice etico sarà sottoposto alla ratifica della Assemblea annuale di Assocontact che si terrà a Roma giovedì 10 marzo.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it