

## **FOGLIO INFORMATIVO N. 33 -2024**

### **STOP ALLE TELEFONATE MOLESTE**

**Nasce il “Codice di condotta sulle attività di teleselling e telemarketing”:** no alle chiamate dopo le 20 e nei weekend. Ma funzionerà?

**Secondo il Codacons, sono in media cinque le telefonate moleste che riceviamo quotidianamente dai call center, a tutte le ore, anche la sera e anche nei fine settimana. Adesso si spera di riuscire a dargli quanto meno un limite**

#### **Non si fermano mai**

Cinque telefonate in media ogni giorno e che non si fermano proprio mai. Spesso da call center localizzati fuori dal nostro Paese ma da numeri mobili o fissi italiani, a volte con prefissi ascrivibili a Regioni diverse da quella in cui ci troviamo, inducendoci così a rispondere. In quasi tutti i casi, al momento dello scatto alla risposta seguono alcuni secondi di silenzio, poi il più delle volte parte la voce registrata di un disco: “Ciao...”.

E la voce registrata è quasi meglio di un operatore in carne e ossa. Di fronte a una voce registrata possiamo semplicemente riattaccare. Con un operatore, quando comprendiamo di avere sbagliato a rispondere e interrompiamo la telefonata, quasi sempre capita di cogliere in sottofondo qualche commento decisamente poco “elegante”.

Ecco, da adesso in poi, queste chiamate moleste dovrebbero ridursi significativamente, se non scomparire. O almeno questo sarebbe il lodevole intento del legislatore...

#### **Un nuovo codice di condotta**

Con delibera n. 197/2023 è stato approvato il “Codice di condotta sulle attività di teleselling e telemarketing”, che prevede una serie di misure che committenti e società di contact center

dovranno recepire nei contratti stipulati tra gli operatori di comunicazioni elettroniche e i soggetti che svolgono le attività in qualità di partner commerciali.

Le nuove regole di condotta trasparente erano state varate dal Garante per la protezione dei dati personali in collaborazione con associazioni di committenti, call center, teleseller, list provider e associazioni di consumatori, già il 7 marzo scorso. La pubblicazione in «Gazzetta Ufficiale» era arrivata il 27 marzo 2024, ma riconosceva ai soggetti aderenti 6 mesi per adeguarsi alle nuove disposizioni, che interessano tutti gli aspetti della filiera del telemarketing e teleselling.

Per questo motivo, il nuovo codice di condotta è entrato in vigore solo lo scorso 28 settembre.

### **Quali sono le principali novità?**

Tra gli obblighi a carico del committente, il nuovo Codice prevede che i fornitori che offrono servizi di call center o di teleselling utilizzino esclusivamente numerazioni richiamabili o identificabili, oltre che un divieto di accettare incarichi da committenti che non prevedano un obbligo in tal senso esplicitato nei contratti di commissione.

I prefissi da conoscere sono 0843 e 0844, che, secondo delibera Agcom 156 del 2018, identificano inequivocabilmente attività di televendita e profilazione marketing.

Le telefonate non potranno più essere effettuate prima delle 9.00 e dopo le 20.00 dal lunedì al venerdì, prima delle 10.00 e dopo le 19.00 il sabato o i giorni prefestivi, e la domenica o i giorni festivi.

### **Obbligo della black list**

L'operatore di call center dovrà fornire agli interessati, nel corso della telefonata e senza eccezioni, le previste informazioni sul trattamento dei dati personali e sulle modalità di esercizio dei diritti, delineando con chiarezza i ruoli e le rispettive incombenze e redigendo un report entro 15 giorni dalla fine della campagna di vendita o promozione, nel quale comunica alle aziende committenti la black list dei consumatori contattati e che hanno richiesto di non essere più chiamati.

Nei contratti tra agenzie committenti e call center dovranno essere previste sanzioni penali e l'annullamento delle provvigioni per i call center che non prevedano le specifiche di cui sopra nei contratti.

### **E il Registro Pubblico delle Opposizioni a che cosa serve?**

Nel nostro Paese sono 1400 le aziende di call center regolari, e fatturano circa 2,8 miliardi di euro l'anno. Per arginare il fenomeno dilagante del telemarketing selvaggio, dal 2010 esiste il Registro Pubblico delle Opposizioni, istituito con DPR 178/2010, al quale si può iscrivere chiunque voglia esprimere il proprio diniego a essere disturbato da telefonate di telemarketing.

Nonostante al Registro Pubblico delle Opposizioni siano iscritte oggi circa 30 milioni persone, si stima sia stato finora un evidente fallimento, del tutto inefficace nell'arginare il fenomeno, e questo per una ragione molto precisa: perché buona parte delle agenzie di contact center e call center, a cui vengono affidati i lavori dalle società committenti, hanno sede all'estero, quindi in zone geografiche all'interno delle quali la normativa italiana non è in alcun modo applicabile.

Come dichiarato dal Responsabile privacy del Codacons, Gianluca Di Ascenzo: "Con il nuovo codice di condotta sarà possibile almeno in parte arginare il fenomeno, prevedendo precise responsabilità in capo a società di luce, gas, telefonia, che si affidano ai call center illegali, e sanzioni per gli operatori che non rispetteranno la privacy degli utenti".

Negli ultimi anni, telemarketing e teleselling hanno assunto un ruolo sempre più centrale nelle strategie di marketing delle aziende. Inevitabilmente, però, con l'aumento di queste pratiche, sono emerse preoccupazioni riguardo alla privacy dei consumatori e all'etica nelle vendite.

In molti Paesi esistono normative specifiche che regolano le attività di telemarketing e teleselling. In Europa, il GDPR (il regolamento generale sulla protezione dei dati) stabilisce regole rigorose sul trattamento dei dati personali. Per dare uno sguardo oltreoceano, negli Stati Uniti il "Telemarketing Sales Rule" impone requisiti specifici per le pratiche di telemarketing.

Adesso, con questo nuovo codice, l'Italia prova a fare un passo in avanti nel campo della tutela dei consumatori e dei loro diritti. Potremo quindi apprezzare una differenza rispetto al passato? Ne riparleremo tra qualche mese.....

**Roma, novembre 2024**