Registro delle opposizioni, dopo 6 mesi 4 milioni di iscritti. Assocontact: “Servono nuovi strumenti di tutela”

A 6 mesi dall’avvio del Registro pubblico delle Opposizioni il sito registra solo 3,9 milioni di iscritti, un totale flop se si pensa al bacino potenziale di quasi 80 milioni di utenze telefoniche mobili.

L’allarme arriva da **Assocontact**, l’associazione che riunisce gli operatori di Bpo, alla luce dei dati diffusi da Agcom.

Nonostante i grandi sforzi mediatici e il lavoro quinquennale delle Istituzioni impegnate nell’attivazione del Registro appare evidente **che qualcosa non abbia funzionato** – spiega Assocontact. Gli operatori del comparto hanno evidenziato ancor prima della sua entrata in vigore le **fragilità strutturali insite nel registro pubblico delle opposizioni** in quanto focalizzato sull’operato delle imprese legali iscritte al ROC, ma poco attento a perseguire gli operatori illegali.

Per Assocontact il Registro pubblico delle opposizioni non è quindi sufficiente a tutelare i cittadini dal telemarketing illegale: ciò che serve per l’Associazione di Categoria è completare l’iter e rendere esecutivi nuovi strumenti di tutela come il Codice di Condotta e la Certificazione delle competenze, ultimando un percorso avviato mesi fa su input di Assocontact.

Il codice di condotta

Assocontact, spiega l'associazione, vede nel combinato disposto del Codice di Condotta e della Certificazione delle Competenze uno dei tasselli strategici per mettere in sicurezza i lavoratori e le lavoratrici e rilanciare il settore attraverso la qualità del servizio reso.

Il Codice di Condotta, promosso inizialmente da Assocontact e OIC e di cui sono cofirmatari Confcommercio e Confindustria, Asstel, Asseprim, Assocall, DMA Italia, è attualmente stato inviato per la seconda volta al Garante Privacy, dopo aver integrato le modifiche suggerite.

Il Codice rappresenta un primo passo concreto alla lotta del telemarketing illegale in quanto rafforza il controllo in ciascun attore della filiera attraverso la condivisione delle responsabilità e si basa sul rispetto dei principi di:

- liceità, proporzionalità, correttezza e trasparenza nei confronti degli interessati, adottando, in particolare, specifiche misure volte ad assicurare l'idonea informazione dell'utenza, l'adozione della corretta base giuridica del trattamento e l'esercizio dei diritti degli interessati;
- privacy by design e by default, per garantire il controllo di tutta la filiera, dalla raccolta del dato di contatto per arrivare al contratto, passando per la telefonata. Senza dimenticare l'eventuale raccolta del consenso che porta a tre i pilastri ("le tre C": Consenso, Contatto, Contratto).

Certificazione delle competenze

Il secondo passo da compiere, secondo Assocontact, per recuperare il rapporto di fiducia tra cittadini, consumatori e Contact Center è attraverso l'acquisizione della

Certificazione delle competenze che permette di certificare tutti i professionisti dei Call e Contact Center, trasformando accesso e mobilità interna, possibilità di carriera e percorsi di upskilling e reskilling.

La Certificazione delle Competenze mira, quindi, a garantire l'acquisizione di competenze per ogni singolo professionista impiegato. Non è una certificazione all'azienda ma alla persona che pertanto ne qualifica il percorso di crescita, in termini professionali ed economici. Quest'azione di riqualificazione del personale e del servizio è destinata a diventare terreno di lavoro comune con le Istituzioni e i Sindacati.

Il percorso per arrivare a una Norma UNI delle competenze è lungo, ma Assocontact è in prima fila, avendo avviato con UNI i lavori della PDR (prassi di riferimento) che è strumento e certificazione "pro-tempore" in attesa che si compia il cammino di verifica, pubblicazione e validazione propri delle certificazioni UNI. Un cammino che per legge deve compiersi entro i cinque che anni ma che i protagonisti ritengono di traguardare nel giro di pochi mesi.

La certificazione delle competenze non è vincolante, ma Assocontact è impegnata con tutti gli stakeholder al fine di costruire meccanismi di moral suasion fondati su sistemi premiali garantiti a chi certifica aziende e professionisti, contribuendo così a rendere più sicuro e più di qualità il servizio erogato.

https://www.key4biz.it/registro-delle-opposizioni-dopo-6-mesi-4-milioni-di-iscritti-assocontact-servono-nuovi-strumenti-di-tutela/436102/