Telemarketing, gli operatori aderiscono al nuovo codice di condotta Agcom

Garantire ai clienti che sottoscrivono contratti telefonicamente la massima trasparenza e contrastare le pratiche illegali e aggressive di teleselling. Con questi presupposti gli operatori telefonici **Fastweb, TIM, Vodafone**, **Iliad** e **WindTre** hanno aderito oggi al Codice di Condotta approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel mese di agosto, che introduce importanti novità a partire dal rafforzamento dell'obbligo di richiamabilità dei call center stessi, per distinguerli da chi usa in modo fraudolento numeri non contattabili per proporre offerte commerciali.

Obbligo di richiamabilità e regole di ingaggio

In particolare, il nuovo codice si ispira a principi di trasparenza dei contratti e definisce le regole di ingaggio dei call center, affinché seguano requisiti di qualità, affidabilità e rispettino la normativa lavoristica. Al tempo stesso vengono introdotte regole chiare e strumenti di verifica per la gestione dei contratti con i consumatori.

In sostanza, il Codice stabilisce i principi da porre alla base delle relazioni contrattuali tra gli operatori di Tlc e i partner commerciali che svolgono attività di teleselling e rappresenta un ulteriore valido strumento per la tutela dei consumatori.

Il processo di redazione del Codice di condotta – avviato

nell’ambito dell’iniziativa intrapresa dall’Autorità – ha visto coinvolti gli operatori del settore delle telecomunicazioni e le principali associazioni rappresentative dei call center.

Il testo finale è frutto di un’intensa e costruttiva attività di confronto tra gli operatori, l’Autorità, le associazioni di categoria, a tutela dei consumatori.

Strumento contro fenomeni fraudolenti

Il codice AGCOM rappresenta quindi uno strumento ulteriore per contrastare i fenomeni fraudolenti e si affianca a quelli già offerti, confermando l’esigenza di un continuo aggiornamento della risposta delle istituzioni e degli operatori.

Gli operatori, con l’adesione al Codice, si impegnano a discutere, nell’ambito di un tavolo tecnico, dei temi riguardanti eventuali nuovi rischi di violazione, individuare e definire le strategie e le iniziative comuni per rafforzare la cooperazione tra gli operatori e le associazioni di categoria e le altre autorità coinvolte. Inoltre, gli operatori forniranno all’Autorità dei report periodici sull’andamento delle verifiche a campione rispetto alla corretta esecuzione dei principi sanciti dal codice.

https://www.key4biz.it/telemarketing-gli-operatori-aderiscono-al-nuovo-codice-di-condotta-agcom/460343/