



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCERS



TELEMARKETING MOLESTO: ASSOCONTACT E OIC A DIFESA DI AZIENDE E CONSUMATORI

Un decalogo per i Consumatori, l'aggiornamento del Codice Procedurale di Autoregolamentazione per le Aziende e una Camera di Compensazione: così Assocontact e OIC lanciano la sfida ai Contact Center fuori legge.

Roma, 27 gennaio 2021 – Tre nuovi strumenti, frutto del tavolo tecnico creato lo scorso novembre da **Assocontact** e **OIC – Osservatorio Imprese e Consumatori**, sono disponibili da oggi.

Il Decalogo, il Codice Procedurale di Autoregolamentazione aggiornato e la Camera di Compensazione sono stati sviluppati a tutela dei diritti dei consumatori, troppo spesso vessati dai Call e Contact Center che operano in modo fraudolento, nonché a vantaggio di quelle aziende che scelgono di aderire a regole chiare e trasparenti nello svolgimento quotidiano delle loro attività.

Impegnati da sempre sul fronte della corretta concorrenza nel settore del telemarketing e nella tutela dei consumatori, **Assocontact** e **OIC** hanno sviluppato i nuovi strumenti – anche grazie a un interscambio continuo di informazioni con **AgCOM, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** – con l'obiettivo di **monitorare, intercettare e segnalare comportamenti scorretti** contrastando al contempo chi non rispetta le regole e pregiudica gli interessi dei consumatori.

Nello specifico, il **“Decalogo per Consumatori in materia di Telemarketing”** (che potete trovare [qui](#)) rappresenta una preziosa raccolta di suggerimenti per aiutare i cittadini a riconoscere comportamenti opachi e smascherare le truffe.

La revisione del **“Codice Procedurale di Autoregolamentazione”** per le Aziende, già pubblicato nel 2018, rappresenta invece un ulteriore sforzo per fare sistema tra quelle realtà che, pur operando già in modo professionale e trasparente, hanno deciso di dotarsi di procedure ancora più stringenti, definendo quali sono le corrette modalità di presentazione ai consumatori, nonché i modelli di interazione e gestione dei loro dati personali.

Ci auguriamo che questa iniziativa possa presto vedere il coinvolgimento dei Committenti, il cui ruolo è essenziale nella riscrittura di regole certe e chiare a tutela di tutti i protagonisti della filiera del Customer Management.

*“Desidero esprimere la soddisfazione mia e di tutti i nostri associati per il lavoro svolto insieme ad OIC. Quotidianamente, raccogliamo e valorizziamo le testimonianze di imprese virtuose che contattano migliaia di consumatori offrendo loro trasparenza, informazione e correttezza; i loro codici di condotta sono stati alla base delle best practice da diffondere e far rispettare da tutti gli operatori Assocontact e, ci auguriamo, anche da tutti i protagonisti del settore”. Così **Lelio Borgherese, Presidente di Assocontact**, che aggiunge: “Il modo migliore per proteggere i propri diritti è averne consapevolezza. Il Decalogo è una bussola per i consumatori ma soprattutto uno strumento per distinguere chi opera nel rispetto della legge e chi no, chi porta valore e chi il valore*

lo sottrae ai cittadini e ai consumatori; è uno strumento che usato insieme alla Camera di Compensazione speriamo ci aiuti a mettere in fuorigioco i criminali”.

*"In un contesto così sfidante - afferma **Raffaella Grisafi, Vice Presidente di OIC** - la vera impresa è mettere realmente al centro il consumatore attraverso la creazione di un habitat di trasparenza, in cui servizi importanti come i Call Center possono rappresentare una opportunità. Non è criminalizzando un settore che si tutela la collettività, ma regolandolo e coinvolgendolo direttamente in un processo comune di virtuosità. L'unione tra OIC e ASSOCONTACT nasce nell'intento di presidiare e valorizzare un comparto sociale ed economico importante, accompagnando i consumatori in un percorso di educazione ai diritti e agli strumenti di auto-tutela. Noi tutti - **conclude la Vice Presidente di OIC** - stiamo investendo grandi energie e puntiamo a ottenere un risultato efficace che auspichiamo possa contare anche sulla partecipazione degli altri protagonisti del settore, certi che un mercato corretto e sicuro sia interesse comune".*

Le segnalazioni riguardanti i Call Center sospetti, che potranno essere inviate direttamente all'attenzione di ASSOCONTACT e OIC (tramite [l'apposita pagina](#) contenute all'interno dei siti di riferimento), saranno trasmesse all'attenzione del Garante o, qualora riguardassero aziende associate ad Assocontact, saranno immediatamente sanzionate.

Note per l'Editore

ASSOCONTACT - Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer - è una realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale degli Outsourcer per la fornitura di servizi a terzi. L'Associazione rappresenta e tutela le aziende e i valori occupazionali espressi dal settore in tutte le sedi competenti proponendosi come una struttura portata al dialogo e al confronto costruttivo. Inoltre, organizza studi e promuove convegni ed eventi per favorire il dialogo infrasettoriale volto a valorizzare tutte le professionalità coinvolte. Aderiscono ad ASSOCONTACT numerose imprese sparse su tutto il territorio nazionale. <https://www.assocontact.it/>

OIC: Osservatorio Imprese e Consumatori - nasce con una vocazione particolare in ambito consumerista, poichè nel riunire al suo interno 11 associazioni dei consumatori e imprese, si pone l'obiettivo di mettere in relazione il mondo delle aziende con quello dei consumatori per la definizione e l'applicazione di buone pratiche che siano a vantaggio di tutti, nonché per la promozione di iniziative (da quelle di natura legislativa a quelle educative) che favoriscano l'adozione di soluzioni condivise tra le parti per assicurare una tutela di tutti gli interessi in gioco (<https://www.osservatorioimpreseconsumatori.com/>)

Per ulteriori informazioni:

Spencer & Lewis per Assocontact

Matteo Tivegna

tivegna@spencerandlewis.com | +39.393.1874105

Luca Cipriano

cipriano@spencerandlewis.com | +39.347.6311765