



Audizione informale
Senato della Repubblica
8^a Commissione Lavori pubblici, comunicazioni

Esame congiunto dei disegni di legge n. 2452 e 2545
Iscrizione nel registro pubblico delle opposizioni

Roma, 1 febbraio 2017

Cosa facciamo e come la nostra attività impatta sulla regolamentazione del telemarketing

Assocontact favorire il sano sviluppo del settore di call center, mediante il miglioramento dei servizi offerti e la professionalizzazione delle strutture: l'associazione mantiene un comportamento sano e leale non solo sul mercato, ma anche e soprattutto nei confronti degli utenti.

Nell'ambito del perfezionamento della regolamentazione del telemarketing, Assocontact ha svolto un ruolo attivo, approvando nel marzo 2016 il **codice etico di condotta**, che prevede:

- l'impegno, da parte delle imprese associate, a garantire che l'utilizzazione di dati personali acquisiti nell'esercizio della libertà di iniziativa economica e finalizzati allo svolgimento di attività di contact center in outsourcing per comunicazione commerciale si svolga nel rispetto dei diritti, in particolare del diritto alla riservatezza e del diritto all'identità personale
- il principio di precauzione, volto ad evitare la consultazione e l'uso di liste di provenienza non definita e di cui comunque non sia possibile ricostruire le modalità di formazione

Le nostre proposte

1. Assocontact è favorevole all'estensione dell'iscrizione al registro anche alle numerazioni sia mobili che fisse non presenti in elenco.

Tale estensione può rappresentare infatti un ottimo strumento per incrementare l'efficacia del registro delle opposizioni, sicuramente ad oggi utile ma non sufficiente a tutelare gli utenti dalle telefonate indesiderate.

Le nostre proposte

2. Assocontact ritiene corretto l'introduzione della possibilità di iscrizione al registro delle opposizioni anche alle utenze di telefonia mobile, a condizione che resti valido il principio per cui il consenso dato dall'utente prevalga sul registro stesso, come adesso avviene per le utenze di telefonia fissa.

Si tratterebbe sostanzialmente di estendere anche alle utenze di telefonia mobile quanto già previsto dal Codice in materia di dati personali (dlgs 196/2003) per le utenze di telefonia fissa.

Le nostre proposte

3. Assocontact propone di prevedere per legge la possibilità di effettuare l'attività di telemarketing grazie a liste composte da nominativi "consensati", fondate cioè sul consenso prestato fino alla scadenza naturale dello stesso.

Per i nuovi iscritti al registro, sarebbe auspicabile prevedere un arco temporale fissato per legge (dai 6 ai 12 mesi successivi l'iscrizione) durante il quale permane l'accordo del consenso e che, una volta trascorso, consente la funzionalità a pieno regime dell'iscrizione al registro.