28 gennaio 2016 15:01

ITALIA: Telemarketing. Arriva il codice etico. Meno molestie?

Stop alle telefonate moleste dai call center. Da oggi è in vigore il Codice di etica professionale per l'autodisciplina nelle attività di call center di Assocontact, l'Associazione che rappresenta i Call Center in Italia e aderisce alla Federazione Confindustria Digitale. "Stringenti e rigorose" sono le linee che si sono autoimposti gli imprenditori del settore che oggi hanno approvato alla unanimità in Consiglio direttivo la proposta del Vice Presidente Luca Scarabosio. Con questo Codice, Assocontact "intende garantire che l'attività dei call center, quale espressione di una delle modalità di vendita di beni e servizi, venga realizzata, come servizio per il pubblico, nella tutela dei diritti dei consumatori sottolinea l'associazione". In particolare, il Codice impegna le imprese associate a mantenere comportamenti etici volti a garantire la correttezza dell'attività commerciale e la sostenibilità economica della vendita diretta. E' "una tappa importante quella del nuovo Codice Eticoche -commenta il Presidente di Assocontact, Roberto Boggio- in linea con quanto sta emergendo nel Paese, aggiorna le buone prassi di governo di un settore sempre sotto i riflettori della pubblica opinione". Un settore che rappresenta comunque 80.000 posti di lavoro e 2 miliardi di euro di fatturato. Il codice etico sarà sottoposto alla ratifica della Assemblea annuale di Assocontact che si terrà a Roma il 10 marzo prossimo.
Il lavoro per dare vita al Codice etico di Assocontact ha coinvolto committenti, outsourcers, e associazioni dei consumatori per delineare i comportamenti delle Aziende e dei loro collaboratori, le politiche di tutela del consumatore e le sanzioni che incorreranno i contravventori. "Per la prima volta -spiega l'associazione che rappresenta i Call center- si è anche voluto sottolineare l'aspetto relativo al luogo di lavoro, troppo spesso rappresentato in maniera farsesca, che invece il Codice chiede debba essere superiore agli standard regolamentari". Con il Codice etico, si definiscono quindi le norme di deontologia professionale, con contatti telefonici effettuati in modo e in orario ragionevole, le regole di comportamento interne all'azienda e verso i fruitori di servizi, le istituzioni e la committenza. Il Codice definisce inoltre le responsabilità delle aziende che si impegnano a rispettare con l'adesione ad Assocontact.