

**Senato della Repubblica
8a Commissione Lavori pubblici, comunicazioni**

Audizione informale nell'ambito dell'esame congiunto dei ddl 2452 e 2545

Iscrizione nel registro pubblico delle opposizioni

ASSOCONTACT - Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing - è una realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale dei Contact Center per la fornitura di servizi a terzi. L'Associazione mira a rappresentare e tutelare 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. La volontà di Assocontact è pertanto quella di rappresentare un valido interlocutore delle istituzioni pubbliche, del legislatore e dei sindacati, per la formulazione di accordi, intese e protocolli finalizzati, tra l'altro, all'ottimizzazione della contrattualistica tra aziende iscritte e i propri collaboratori.

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

Il settore dei call center svolge un ruolo di primo piano nello sviluppo economico del Paese e nel dialogo fra imprese e consumatori. E' compito principale di Assocontact favorire il sano sviluppo del settore, principalmente attraverso il miglioramento dei servizi offerti e la professionalizzazione delle strutture, che si traducono in un comportamento sano e leale non solo sul mercato, ma anche e soprattutto nei confronti degli utenti, con cui dialoghiamo quotidianamente.

In quest'ottica, la nostra associazione ha già svolto un ruolo attivo nel perfezionamento della regolamentazione del telemarketing, in particolar modo attraverso l'approvazione del codice etico di condotta lo scorso marzo. Il codice stabilisce infatti, tra le altre cose, anche le regole di comportamento dei call center verso i fruitori dei nostri servizi.

Il mantenimento di elevati standard di qualità dell'erogazione dei servizi di call center, è un valore che accomuna la *mission* di Assocontact allo spirito che anima i disegni di legge in esame. Se mantenuto, tale valore accresce la fiducia degli utenti nei confronti delle aziende che rappresentiamo e dei servizi offerti, ed è direttamente correlato al tema della tutela del consumatore. In quest'ottica il codice stabilisce, ad esempio, che i contatti telefonici con il consumatore debbano sempre essere effettuati in modo e in orario ragionevole. O ancora, prevede una serie di oneri in capo agli aderenti ad Assocontact per l'utilizzo dei dati personali nelle attività di contatto telefonico.

Con specifico riferimento al trattamento dei dati personali e all'attività di telemarketing, le imprese associate si impegnano ad adottare ogni cautela organizzativa per 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, vendita diretta, vendita a distanza, gestione del rapporto con clienti e potenziali clienti, ricerche di mercato ed indagini di opinione) si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, nonché del diritto alla riservatezza e all'identità personale. A tal fine viene sancita la fissazione di un principio di precauzione, che le imprese aderenti ad Assocontact sono tenute ad adottare, per evitare la consultazione e l'uso di liste di provenienza non definita e di cui comunque non sia possibile ricostruire le modalità di formazione, con particolare riferimento al consenso al trattamento ed alla eventuale comunicazione dei dati. Sulla base di tale criterio, gli operatori di call center, di vendita a distanza e di vendita diretta si impegnano ad astenersi dall'uso di liste di cui non siano in grado di garantire, per conoscenza diretta o per espressa dichiarazione da parte dell'azienda committente, la legittima provenienza ed il legittimo utilizzo. A tal fine ogni operazione di scambio di liste o, comunque di fornitura e di utilizzo di liste di marketing verrà formalizzata mediante contratto che offra idonee garanzie circa la provenienza della lista e che dichiari il rispetto delle regole fissate dalla normativa vigente in materia. Il mancato rispetto del principio di precauzione, accertato in concreto, costituirà criterio presuntivo, per affermare l'illegittimità del trattamento effettuato, salvo prova contraria.

Cosa proponiamo rispetto ai disegni di legge in esame

I provvedimenti in esame sono principalmente accomunati da un tema in particolare: l'estensione della possibilità di iscrizione al registro per tutte le numerazioni, sia mobili che fisse, che ad oggi, non essendo pubblicate all'interno degli elenchi, non possono accedere al Registro delle opposizioni. Come già evidenziato in questa sede dal Presidente dell'AGCM Antonello Soro, il registro delle opposizioni, attivo dal 2011, ricomprende ad oggi circa un milione e mezzo di numerazioni, un esiguo decimo di quei 13 milioni di utenti il cui numero fisso è presente negli elenchi telefonici. Tra l'altro, oggi sono entrate sul mercato anche aziende che lavorano in maniera eccessivamente avventata, nella peggiore delle ipotesi proponendo autentiche truffe, spesso legate a pratiche scorrette di acquisizione del consenso. Ciò non fa altro che esasperare i consumatori, che hanno diritto a non sentirsi perseguitati.

Assocontact è quindi 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. Tale posizione è stata già ampiamente condivisa dagli altri soggetti auditi in commissione sulle proposte di legge in oggetto (Garante Privacy, AGCM, Associazioni di consumatori).

E' fondamentale che il consenso venga espresso liberamente e specificamente. In linea con quanto previsto dai disegni di legge in esame, Assocontact ritiene quindi corretto che venga introdotta la possibilità di iscrizione al registro delle opposizioni anche alle utenze di telefonia mobile, a condizione però che continui a valere 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. Se da un lato quindi il consumatore in questo contesto rimane il principale soggetto da tutelare, dall'altro tale assunto è in linea con l'estensione del campo di applicazione della legge, precedentemente illustrata.

Infine, rispetto al ddl 2545, Assocontact manifesta le proprie perplessità rispetto all'articolo 2 comma 1 lett. b capoverso 3 bis, limitatamente alla previsione secondo cui *"l'iscrizione al registro comporta la cancellazione automatica di tutti i consensi dati precedentemente dall'interessato per le telefonate commerciali, anche se il consenso è stato espresso con strumenti diversi dall'iscrizione negli elenchi telefonici pubblici"*. Azzerare i consensi di default per le nuove iscrizioni al registro creerebbe un fenomeno distorsivo della concorrenza, disorientando il mercato, e non contribuirebbe al blocco delle pratiche commerciali e informative avviate per mezzo della cessione dei propri dati a soggetti terzi, dal momento che tali pratiche proseguirebbero comunque e non solleverebbero l'utente dal disturbo arrecatogli. Assocontact propone dunque 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 sei ai dodici mesi successivi l'iscrizione) durante il quale permanga l'accordo del consenso e che, una volta trascorso, consenta la funzionalità a pieno regime dell'iscrizione al registro.

Roma, 1 febbraio 2017