



Aderire oggi, da parte dei call center, a protocolli e codici di autoregolazione è del tutto facoltativo; per certi versi può essere economicamente controproducente, in quanto l'osservazione di norme più rigide aumenta i tempi di contatto diminuendo la competitività, per questo è necessario valorizzare l'adesione a questi sistemi di ingresso a buone pratiche, il riconoscimento ottenuto dall'Autorità per la protezione dei dati personali è sicuramente positivo, ma resta influente rispetto all'aggressività di una concorrenza senza regole e/o fuori dalle regole. L'obbligatorietà di adesione a protocolli di questo tipo con la supervisione dell'Authority potrebbe fare la differenza, implicando in questa il doppio controllo delle associazioni dei consumatori, prima, dell'Authority su tutto.

A questo titolo aggiungo che potrebbe essere positiva l'attestazione reputazionale Italia Virtute (strategia nazionale di qualificazione reputazionale digitale, documentata, verificata e tracciabile), già riconosciuta dai Ministeri dell'Interno, dell'Economia e delle Finanze, dell'Istruzione e del Merito. O una certificazione di conformità al Codice del Consumo, la legge che identifica e cristallizza i diritti dei consumatori, purché rilasciata da un Ente di Certificazione accreditato.

Degli oltre 6000 reclami giunti a Konsumer Italia nel corso dello scorso anno un buon 50% denuncia di essere stato contattato da persone che si sono spacciate per improbabili uffici all'apparenza istituzionali, cito ad esempio "L'ufficio del ministero per i diritti dei consumatori" – "L'ufficio per le tariffe dell'energia" – "L'Ente Nazionale per l'energia" ecc. ecc., in molti casi si sono spacciati per la stessa compagnia che offriva il servizio al consumatore proponendo cambiamenti contrattuali a causa di impellenti aumenti tariffari, la fantasia di questi soggetti non ha confini e difendersi non è sempre agevole. Per questo sarebbe necessario, una volta accertato il fatto, avere sanzioni accessorie a quelle economiche, ma molto più vicine ad un daspo se non illimitato, temporaneo, dal mercato. La truffa non deve essere tollerata.

Per quanto al personale che entra in contatto con i consumatori riteniamo indispensabile che le normali procedure di formazione vengano implementate da una formazione specifica sul codice del consumo tale da dare consapevolezza al dipendente delle norme che regolano i rapporti tra professionista e consumatori e quali i diritti riconosciuti per legge a questi ultimi.

Concludo ringraziando ancora per l'opportunità e per il lavoro che si svolge nell'Istituzione.

Il Presidente Nazionale

Fabrizio Premuti