

IX Commissione Trasporti – X Commissione Attività Produttive Audizione informale del 29 gennaio 2025

organizzazione e funzionamento dei call center e di protezione dei consumatori

Gent.mi On. Presidenti Salvatore Deidda e Alberto Gusmeroli

On. Membri delle Commissioni

Ringrazio per averci ammesso alla presente Audizione in quanto rappresentanti dei consumatori ed utenti. Dopo aver letto le varie proposte di legge presentate sul tema del funzionamento dei call center, senza inutili dilungamenti verrò direttamente a quello che noi riteniamo essere il nocciolo del problema e mi avvarrò di quanto contenuto nella PdL a prima firma On. Longi, che appare essere la più completa e vicina alle esigenze dei consumatori.

Non c'è dubbio che ad oggi siamo davanti ad imprenditori che, con responsabilità, hanno cercato di migliorare il funzionamento delle proprie attività di contact center promuovendo ed aderendo a protocolli che vincolano l'approccio a buone pratiche, un esempio concreto è il protocollo sottoscritto da Assocontact, l'Associazione Nazionale dei Contact Center in outsourcing, con alcune associazioni consumatori aderenti all'Osservatorio Imprese e Consumatori, da cui scaturisce il Codice di condotta per telemarketing e teleselling ed il suo Organismo di Monitoraggio, Di contro abbiamo imprenditori che non si sottopongono ad alcuna azione di miglioramento di sistema anche a causa della forte richiesta di queste attività da parte dei committenti.

Questa è la prima osservazione, l'azione dei committenti. Non c'è dubbio che ad ogni liberalizzazione il mercato ha visto un fiorire di imprese fornitrici, di queste molte con il bisogno "disperato" di avere un bacino di utenza che ne giustifichi l'esistenza, quindi molto poco disposte a verificare il modello di intervento di contatto dei call center ma fortemente orientate al risultato. Da qui il fenomeno del teleselling aggressivo e molto spesso truffaldino a cui sono sottoposti i consumatori anche per 7/8 volte al giorno. Serve quindi una maggiore responsabilizzazione dei committenti ai quali deve essere richiesta un'azione di verifica e controllo qualitativo rispetto ai sistemi di approccio nella vendita dell'operatore a cui si rivolge.

Konsumer Italia è

Ente del Terzo Settore



Riconosciuta Associazione
di promozione sociale dal
Ministero del Lavoro e
Politiche Sociali

Associazione di
riferimento

Per



Componente della
Federazione



Membro



Partner per Case Study



Membro in diversi Consigli
Regionali Utenti e
Consumatori