



DECALOGO OIC-ASSOCONTACT in materia di telemarketing

I Contact Center affidabili rispettano le regole.
Conoscerle aiuta a difendere te e i tuoi dati.

Fai attenzione a questi 10 comportamenti e se hai qualche dubbio, pretendi risposte chiare: è un tuo diritto.



01 Il numero che ti contatta deve essere "in chiaro" (c.d. numero non anonimo)



02 L'operatore deve specificare da dove chiama (Italia, Europa, Extra EU) e deve presentare se stesso, il Contact Center per cui lavora e il Brand per cui sta chiamando con chiarezza e cortesia



03 L'operatore deve informarti di quali siano i tuoi diritti in materia di privacy (ad esempio del fatto che puoi opperti al trattamento, richiedere di cancellare i tuoi dati, etc.) e di dove puoi prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali



04 L'operatore è al tuo servizio; se gli chiedi da dove ha preso il tuo numero, deve risponderti in modo chiaro ed esauritivo; se gli chiedi di cancellare il tuo contatto dalle liste, lui può e deve farlo



05 Il numero che ti ha contattato deve essere richiamabile e deve essere chiaro a quale Contact Center corrisponda



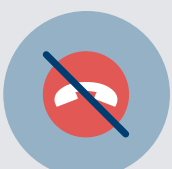
06 Il numero che ti ha chiamato e il nome del contact center deve essere iscritto nel Registro Operatori Comunicazione (R.O.C.)
[Clicca qui per verificarlo](#)



07 La voce che ti contatta non può essere una pre-registrazione



08 L'operatore, qualora tu aderisca all'offerta, deve sempre chiarire le modalità di recesso



09 Dopo aver risposto alla telefonata trascorrono alcuni secondi in silenzio, dall'altra parte non risponde nessuno e viene attaccato il telefono



10 Vieni contattato da un operatore che si qualifica come Ufficio per la Tutela del consumatore o Autorità di vigilanza o esercita pressioni facendo leva su conseguenze di natura legale

Se hai dubbi sui tuoi diritti o vuoi farci segnalazioni compila il form sul sito:
www.osservatorioimpreseconsumatori.com