



## **TELESELLING: GLI OPERATORI TELEFONICI ADERISCONO AL NUOVO CODICE DI CONDOTTA DELL'AGCOM**

*Roma, 21 settembre 2023*

Garantire ai clienti che sottoscrivono contratti telefonicamente la massima trasparenza e contrastare le pratiche illegali e aggressive di teleselling. Con questi presupposti gli operatori telefonici Fastweb, TIM, Vodafone e WindTre hanno aderito oggi al Codice di Condotta approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel mese di agosto, che introduce importanti novità a partire dal rafforzamento dell'obbligo di richiamabilità dei call center stessi, per distinguerli da chi usa in modo fraudolento numeri non contattabili per proporre offerte commerciali.

In particolare, il nuovo codice si ispira a principi di trasparenza dei contratti e definisce le regole di ingaggio dei call center, affinché seguano requisiti di qualità, affidabilità e rispettino la normativa lavoristica. Al tempo stesso vengono introdotte regole chiare e strumenti di verifica per la gestione dei contratti con i consumatori.

In sostanza, il Codice stabilisce i principi da porre alla base delle relazioni contrattuali tra gli operatori di Tlc e i partner commerciali che svolgono attività di teleselling e rappresenta un ulteriore valido strumento per la tutela dei consumatori.

Il processo di redazione del Codice di condotta - avviato nell'ambito dell'iniziativa intrapresa dall'Autorità - ha visto coinvolti gli operatori del settore delle telecomunicazioni e le principali associazioni rappresentative dei call center.

Il testo finale è frutto di un'intensa e costruttiva attività di confronto tra gli operatori, l'Autorità, le associazioni di categoria, a tutela dei consumatori.

Il codice AGCOM rappresenta quindi uno strumento ulteriore per contrastare i fenomeni fraudolenti e si affianca a quelli già offerti, confermando l'esigenza di un continuo aggiornamento della risposta delle istituzioni e degli operatori.

Gli operatori, con l'adesione al Codice, si impegnano a discutere, nell'ambito di un tavolo tecnico, dei temi riguardanti eventuali nuovi rischi di violazione, individuare e definire le strategie e le iniziative comuni per rafforzare la cooperazione tra gli operatori e le associazioni di categoria e le altre autorità coinvolte. Inoltre, gli operatori forniranno all'Autorità dei report periodici sull'andamento delle verifiche a campione rispetto alla corretta esecuzione dei principi sanciti dal codice.

### **TIM Press Office**

+39 06 36882610

<https://www.gruppotim.it/media>

Twitter: [@GruppoTIM](https://twitter.com/GruppoTIM)

### **Ufficio stampa Fastweb**

Roberta Dellavedova

Tel. + 348 14 71 722

[roberta.dellavedova@fastweb.it](mailto:roberta.dellavedova@fastweb.it)

### **Ufficio Stampa Vodafone Italia**

[ufficio.stampa@mail.vodafone.it](mailto:ufficio.stampa@mail.vodafone.it)

[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

### **WINDTRE**

[UfficioStampa@windtre.it](mailto:UfficioStampa@windtre.it)

Tel. +39 0683113700

[www.windtregroup.it](http://www.windtregroup.it)