

AVVISO

Comunicazione di avvio tavolo tecnico per la condivisione di linee guida sull'utilizzo dei call center da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche ai sensi della delibera n. 420/19/CONS

La delibera n. 420/19/CONS del 17 ottobre 2019 concernente “*Approvazione del documento di impegni della Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge 4 agosto 2006, n. 248 e della delibera n. 581/15/CONS, sospensione del procedimento sanzionatorio n. 3/18/DRS e istituzione di un tavolo tecnico per la definizione di un codice di condotta degli operatori sui call center*”, pubblicata sul sito dell’Autorità in data 8 gennaio 2020, ha istituito “*un Tavolo Tecnico avente la finalità di condividere un Codice di condotta in relazione all’utilizzo, al fine di acquisire clienti di servizi di comunicazione elettronica, dell’attività dei call center. Il Codice di condotta si ispira ai principi generali e alle norme in materia di protezione dei dati dei clienti finali, al rispetto delle norme sui contratti e delle carte dei servizi dei clienti finali, al rispetto delle norme, da parte dei call center, sull’iscrizione al ROC, sulla richiamabilità da parte del cliente, e sul divieto di modificare il CLI della linea da cui origina la chiamata al cliente*”.

Tanto premesso, la prima riunione del suddetto Tavolo Tecnico è convocata per il giorno 20 febbraio 2020, alle ore 11:00, presso la sede di Roma dell’Autorità in via Isonzo 21/b.

I soggetti interessati possono fornire un contributo scritto relativo all’oggetto del Tavolo Tecnico, entro il 14 febbraio 2020.

Le attività del tavolo tecnico sono coordinate dall’ing. Roberto Pompili, funzionario della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, contattabile per ogni chiarimento all’indirizzo e-mail: r.pompili@agcom.it o al tel.: 06-69644172.

Si prega di dare conferma della partecipazione di ciascuna Società al Tavolo Tecnico entro il 14 febbraio p.v. inviando i nominativi dei propri rappresentanti all’indirizzo e-mail del predetto funzionario.

Il Direttore
Giovanni Santella