Telemarketing: Registro delle opposizioni, prezzi più bassi in arrivo per i call center

ServizioTelemarketing

I contact center attendono i nuovi prezzi per consultare il Registro delle opposizioni nell'ambito delle campagne di telemarketing. Il decreto è alla Corte dei conti

di Andrea Biondi

30 luglio 2022

Stop a "telefonata selvaggia", freno al telemarketing
4′ di lettura

«Riteniamo che tutto quanto vada nella direzione di far emergere le buone pratiche e di protezione al settore. Il registro delle opposizioni rientra di certo in questo novero». Lelio Borgherese, presidente di Assocontact, dà un giudizio positivo del nuovo Registro delle opposizioni aperto, dal 27 luglio 2022, anche ai cellulari. Il che vuol dire che anche gli utenti di telefonia mobile – come già accade dal 2011 per i numeri fissi – possono decidere di iscriversi in un registro per mettersi al riparo dal telemarketing selvaggio: le telefonate per vendere servizi diventate sempre più moleste.

Il nodo dei call center all’estero o illegali

«Qui però sta il punto. I servizi di telemarketing sono sempre di più svolti da call center con sede all’estero o peggio illegali», puntualizza il presidente Assocontact. E in un caso o nell’altro non vengono toccati dall’introduzione di questo strumento che di sicuro, invece, comporterà un aumento dei costi per gli operatori chiamati a servirsi del Registro delle opposizioni.

L’aggravio dei costi

Il perché di questo aggravio lo si può comprendere già dalla lettura della pagina del sito del ministero dello Sviluppo economico relativa al Registro pubblico delle opposizioni. Nella paragrafo “Obblighi per gli operatori di Telemarketing” si legge: «Gli operatori di telemarketing che utilizzano per le proprie campagne i numeri presenti negli elenchi telefonici pubblici sono tenuti a registrarsi al sistema e a comunicare preventivamente al Gestore del Registro le liste dei numeri che intendono contattare. Queste liste saranno restituite dal Gestore entro le 24 ore dalla richiesta prive delle numerazioni dei cittadini che si sono iscritti al servizio opponendosi alla pubblicità telefonica e avranno una validità di 15 giorni».

Servizio più costoso se applicato al mobile

Il servizio è svolto dalla Fondazione Ugo Bordoni. E ha un costo. Ora, è chiaro che una campagna su numeri fissi ha costi ben inferiori, in questo senso, di una che fa perno sui numeri mobili. Basti pensare alle dimensioni dei due mercati: secondo

i dati dell’ultimo Osservatorio Agcom, con dati aggiornati a fine 2021, ai 19,99 milioni di numeri fissi attivi in Italia si accompagnano, lato mobile, 78,1 milioni di sim “human”, quelle cioè utilizzate per il consumer e non le cosiddette “machine-to-machine” che servono per la domotica e per i processi produttivi tecnologicamente avanzati.

Il decreto ministeriale sulle nuove tariffe

Per questo motivo gli operatori sono in attesa della entrata in gioco del nuovo decreto del ministero dello Sviluppo, a firma del titolare del dicastero Giancarlo Giorgetti, che stabilisce nuove tariffe per la consultazione molto più basse delle precedenti. Il decreto ora è al vaglio della Corte dei Conti prima di diventare operativo. A quanto *Il Sole 24 Ore* ha potuto ricostruire, nel nuovo decreto ministeriale sarebbe stata stabilita una tariffa unitaria di 0,00087 euro. Il che vorrebbe dire, volendo tradurre il tutto in un caso concreto, 870 euro per 1 milione di nomi controllati. Le precedenti tariffe prevedono, per la stessa quantità di nomi controllati, 19.550 euro. Dunque con le nuove tariffe ci sarebbe un abbattimento dei costi di un ventesimo. La quantità minima di verifiche sarebbe in 50mila nomi, per proseguire poi con multipli di questa quantità. Tutto questo fino al 31 dicembre 2022.

Read More