

## Telephone preference service

Telephone preference service ( TPS) in Uk permette di evitare di contattare per telefono chi non vuole ricevere offerte incluse anche le richieste da parte di associazioni senza scopo di lucro.

Regolata da leggi governative , tale sistema tutela chi ha dichiarato di non voler ricevere telefonate. Chi non vuole ricevere telefonate può seguire 2 strade : 1) dichiararlo alle aziende oppure 2) iscrivendosi al registro centrale TPS.

Il consumatore è avvisato che prima di iscriversi alla TPS , magari prendendo questa decisione d'istinto, rischia di perdere l'opportunità di ricevere informazioni e offerte. Ad esempio anche le proposte delle associazioni senza scopo di lucro .

Quindi prima di iscriversi alla TPS bisogna riflettere se non si vogliono ricevere telefonate da alcune aziende/organizzazioni oppure se c'è il desiderio di rimanere esclusi da tutte le comunicazioni.

La lista TPS serve anche per registrare i numero di telefonia mobile e quindi non ricevere anche gli sms. Tuttavia gli sms sono regolati da una legge europea del 2004 che impone il consenso preventivo per poter effettuare un invio . La registrazione nella TPS non annulla un precedente permesso accordato all'invio di sms. In questo caso bisogna chiedere la cancellazione dei dati presso quella azienda a cui a suo tempo si era dato il permesso all'invio di messaggi sms.

**L'iscrizione alla lista TPS non richiede costi** . Una registrazione via internet richiede che poi si risponda ad una e-mail che chiede conferma dell'iscrizione. Ogni anno l'iscrizione va però rinnovata.

Nel caso di ricezione di telefonata con voce automatica registrata il primo passo è quello di contattare l'organizzazione che ha inviato il messaggio e chiedere la cancellazione dei propri dati, se nonostante ciò le chiamate automatiche persistono (anche per l'impossibilità a contattare l'organizzazione che invia il messaggio telefonico) allora è possibile sporgere una denuncia al garante della privacy che ha il compito di applicare le regole in materia.

### Che cosa è realmente il tps ?

È un file centralizzato che serve a chi non vuole ricevere qualsiasi tipo di telefonata. **Dal 1999, per legge, le aziende debbono attenersi a servirsi del TPS per non disturbare telefonicamente le persone che si sono iscritte.**

Non solo i consumatori possono iscriversi al TPS ma anche i piccoli commercianti. Dal momento dell'iscrizione occorrono 28 giorni perché sia effettivo il fatto di non

ricevere più telefonate. **Quindi chi fa telemarketing ha l'obbligo di ripulire la lista destinata al telemarketing ogni 28 giorni usando la lista tps.**

Come detto in precedenza la registrazione alla tps è gratuita , perché sono le aziende che fanno direct marketing che sostengono e mantengono vivo il servizio.

Esiste anche una corporate telephone preference service (CTPS) un file nel quale le aziende possono iscriversi con lo scopo di non ricevere telefonate di vendita. Il divieto a ricevere telefonate può riguardare tutti i numeri dell'azienda oppure solo alcuni.

Anche in questo caso sono 28 i giorni per rendere effettivo e operativo il fatto di non ricevere più chiamate.

Alcune delle frequenti domande :

Chi deve adeguarsi al tps ?

Tutte le aziende che fanno telemarketing. **Sia le liste esterne , sia le liste dei clienti debbono essere filtrate dalla lista tps prima di un azione di telemarketing.**

La mia azienda opera "in casa" ed esclude le persone che ci hanno richiesto di non voler essere contattati per telefono , dobbiamo comunque usare la lista tps ?

La legge dice che non si possono contattare le persone che hanno chiesto di non essere più chiamate , sempre la legge impone anche di non chiamare gli iscritti al pubblico registro TPS.

La mia azienda vende prevalentemente per telefono, debbo dunque precludermi nuovi potenziali clienti ?

La legge è chiara : dopo 28 giorni dall'iscrizione alla lista tps non ci sono scuse per escludere il file tps dalle chiamate in uscita.

La mia azienda può telefonare ai clienti ?

La legge riguarda allo stesso modo sia i clienti che i non clienti. **È possibile telefonare ad un cliente solo se preventivamente tale persona non ha obiettato sul fatto di venire contattato per telefono.**

Cosa succede se si chiama una persona che ha dato il diniego a ricevere telefonate ? la persona può fare reclamo, sempre che si sia iscritto alla lista tps. Parte d'ufficio un'indagine per accertare i fatti. Un report viene così preparato per il garante il quale farà un'appropriate azione in conformità alle leggi in vigore.

Come posso ottenere la lista tps ?

Bisogna compilare i moduli appositi e mandarli all'ufficio tps. Ci sarà una fattura in proporzione alla richiesta fatta. Il pagamento della fattura è anticipato .

Che tipo di iscrizione è adatta alla mia azienda ?

Ci sono tre tipi di iscrizione/quote :

1) **Annuale** – modulo A

adatta a chi in ogni momento dell'anno vuole scaricare online I dati della tps.

Ogni 28 giorni la lista è aggiornata. Vanno specificate le date che si intende scaricare i dati e in che modo s'intende farlo. Si può richiedere il download completo del file, oppure parziale limitato ad un area geografica.

2) **Fornitura ad hoc** – modulo B

Tale soluzione si addice a chi deve fare un lavoro ad hoc o azioni poco frequenti. Una volta completato il modulo B è possibile accedere ai dati che saranno resi disponibili per 28 giorni. La lista TPS è accessibile o con download via internet o spedizione di un cd.

3) **Socio** - modulo C'

ideale per le organizzazioni che non vogliono ricevere direttamente il file , perchè forse usano un'agenzia che gli fa le telefonate. Un motivo per iscriversi è quello poter usare il logo tps nelle loro comunicazioni

si può cambiare la categoria ?

si può cambiare categoria contattando l'ufficio tps e pagare per la differenza.

### struttura dei costi

ipotesi di download del file tps . la spedizione del cd implica un supplemento.

licenza annuale

Tipo	Costo in sterline (senza iva)
Completa *)	5420
Parziale al 50% *)	4720
Parziale al 25% *)	2165
<b>Parziale al 5% *)</b>	<b>810</b>
<b>Parziale al 1% *)</b>	<b>545</b>

**Il concetto di parziale si riferisce ad una porzione del territorio inglese.**

Licenza ad hoc

**la licenza ad hoc dura 28 giorni**

Tipo	Costo in sterline (senza iva)
Completa *)	720
Parziale al 50% *)	545
Parziale al 25% *)	290
Parziale al 5% *)	110
Parziale al 1% *)	70

Esiste poi una tariffa “royalty fee” che si applica alle aziende che rivendono dati a terzi.