



VEDI ANCHE: [Chiamate promozionali indesiderate verso utenze fisse e mobili - DOMANDE PIU' FREQUENTI](#)

Le nuove regole del marketing telefonico

Gli abbonati (ora definiti dalla legge "contraenti") i cui nominativi e numeri siano in elenco che non desidero ricevere telefonate pubblicitarie, devono iscriversi al [Registro Pubblico delle Opposizioni](#).

Il Registro è stato istituito con il [d.P.R. 178/2010](#) e la sua gestione è stata affidata, dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni, alla [Fondazione Ugo Bordoni \(FUB\)](#).

L'iscrizione è gratuita, ha durata indefinita e può essere revocata in qualsiasi momento.

Vi sono 5 modi per opporsi alle telefonate pubblicitarie rivolgendosi al Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni:

- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: www.registrodelleopposizioni.it
- Per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Per raccomandata, scrivendo a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ABBONATI"
UFFICIO ROMA NOMETANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.5422.4822



Una volta iscritto nel registro pubblico delle opposizioni, l'interessato ha diritto a non ricevere più telefonate per finalità promozionali?

No. L'iscrizione al Registro impedisce esclusivamente l'utilizzo per chiamate promozionali delle numerazioni contenute negli elenchi telefonici, ma non esclude invece l'utilizzo delle numerazioni (fisse o mobili) raccolte e successivamente utilizzate in base ad un consenso altrimenti prestato, anche inavvertitamente, dall'interessato: ad esempio, in occasione dell'acquisto di beni o servizi oppure in occasione dell'iscrizione a programmi di fidelizzazione, di partecipazione a concorsi a premio, etc..

In queste occasioni, infatti, l'interessato potrebbe aver manifestato il consenso a che la propria numerazione telefonica venga utilizzata o comunicata a terzi per lo svolgimento di finalità di marketing anche telefonico e tale consenso potrebbe quindi rendere lecite le telefonate promozionali ricevute nonostante l'iscrizione al Registro.

Cosa occorre fare se, nonostante l'iscrizione nel Registro si ricevono ancora telefonate promozionali?

Per opporsi ad ulteriori futuri contatti da parte dell'operatore economico nel cui interesse la telefonata promozionale è effettuata (ad esempio una compagnia telefonica, un operatore del settore energetico, assicurativo, bancario etc.) l'interessato può esercitare direttamente nei suoi confronti i diritti previsti dall'art. 7 del Codice.

In particolare, con riferimento alla numerazione telefonica oggetto di contatto, l'interessato può esercitare il diritto di:

- a. ottenere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano e la comunicazione di ogni informazione disponibile sull'origine degli stessi, risalendo così al soggetto che ha messo a disposizione la numerazione per lo svolgimento dell'attività di marketing;
- b. ottenere l'indicazione dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali (in particolare la numerazione telefonica oggetto di contatto) possono essere (stati) comunicati;
- c. ottenere la cancellazione dei dati personali trattati in violazione di legge (ad esempio, in ragione dell'assenza di consenso da parte dell'interessato o di altro presupposto di legittimità per il loro trattamento per finalità promozionali), con l'attestazione che detta cancellazione sia stata portata a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati;
- d. opporsi all'ulteriore trattamento dei dati per finalità promozionali (marketing) da parte dell'operatore economico nel cui interesse la telefonata promozionale è stata effettuata.

L'esercizio di tali diritti può essere effettuato agevolmente avvalendosi del modello reperibile sul sito web dell'Autorità all'indirizzo <http://www.garanteprivacy.it/garante/document?ID=1089924>, che deve essere inviato all'operatore economico nel cui interesse è stata effettuata la chiamata promozionale.

Rispetto all'esercizio di tali diritti, il titolare del trattamento deve fornire riscontro all'interessato "senza ritardo", di regola entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Cosa dovrebbe accadere dopo l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del Codice, e in particolare del diritto di opposizione, da parte dell'interessato?

Per effetto dell'esercizio del diritto di opposizione, il destinatario dell'istanza deve anzitutto inserire la numerazione indicata in una lista di non contattabilità. L'interessato non può più, quindi, essere legittimamente contattato in futuro dal

medesimo operatore economico attraverso l'utenza telefonica oggetto di opposizione per finalità promozionali.

Inoltre, a seguito del corretto riscontro da parte dell'operatore economico, in particolare sull'origine dei dati, l'interessato dovrebbe trovarsi nella condizione di acquisire direttamente ed agevolmente tutte le informazioni rilevanti per risalire al consenso eventualmente manifestato in passato per finalità promozionali e quindi revocarlo o comunque opporsi all'ulteriore trattamento dei dati per tale scopo esercitando nuovamente il diritto di opposizione nei confronti di chi li detiene.

Cosa si può fare se, nonostante l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del Codice (con particolare riferimento all'opposizione al trattamento per finalità di marketing), manca il riscontro da parte dell'operatore economico e/o continuano le chiamate promozionali dallo stesso?

Salva la possibilità di presentare un ricorso al Garante, l'interessato può segnalare le telefonate ricevute utilizzando il modello predisposto dall'Autorità allegando alla segnalazione la prova dell'avvenuto esercizio dei diritti di cui all'art. 7 (ad es. allegando copia della pec o della mail inviata, del fax, della raccomandata con a.r.).

N.B. Dato il numero elevatissimo di istanze indirizzate al Garante e le risorse a disposizione dell'Autorità, le segnalazioni, ognuna oggetto di disamina, non potranno essere tutte trattate individualmente, ma consentiranno comunque all'Autorità di adempiere ai propri compiti istituzionali di controllo.



MODELLO per la segnalazione al Garante della ricezione di telefonate pubblicitarie nonostante l'iscrizione nel Registro delle opposizioni



MODELLO per la segnalazione al Garante della ricezione di telefonate pubblicitarie indesiderate per utenze riservate



I modelli per le segnalazioni al Garante, una volta compilati, possono essere inviati nelle seguenti modalità:

- fax: 06.69677.3785
- e-mail: urp@gdp.it oppure protocollo@pec.gdp.it
- raccomandata indirizzata a: "Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio, 121 - 00186 Roma"



PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI, VEDI ANCHE: [Chiamate promozionali](#)

E' importante sapere che sono state introdotte nuove regole a tutela del consumatore:

- chi fa la telefonata pubblicitaria deve rendere visibile il numero chiamante;
- gli operatori, o i loro responsabili, al momento della chiamata, devono indicare con precisione agli interessati che i loro dati personali sono stati estratti dagli elenchi di abbonati, fornendo, altresì, le indicazioni utili all'eventuale iscrizione del contraente nel registro delle opposizioni;
- l'informativa può essere resa dagli operatori con modalità semplificate.

Va ricordato che: Al Garante per la protezione dei dati personali sono state attribuite funzioni di vigilanza sul Registro delle opposizioni (*artt. 4 e 12 del d.P.R. 178/2010*). Chi gestisce il Registro è la Fondazione Ugo Bordoni (**FUB**) che deve assicurare l'accesso allo stesso Registro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, per consentire l'esercizio dei controlli, delle verifiche o delle ispezioni che risultino necessari secondo quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

Sanzioni: In caso di violazione del diritto di opposizione, nelle forme previste dal d.P.R. 178/2010 si applica una sanzione da 10 mila a 120 mila euro (*articolo 162, comma 2-quater del Codice*).



PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI, VEDI ANCHE: [Chiamate promozionali indesiderate verso utenze fisse e mobili - DOMANDE PIU' FREQUENTI](#)

Le segnalazioni al Garante

A partire dall'entrata in funzione, nel febbraio 2011, del Registro delle opposizioni sono pervenute al Garante **oltre 25mila** segnalazioni sulle chiamate promozionali indesiderate (*dato aggiornato al 15 novembre 2016*).

Per ogni presunta violazione è stata avviata una specifica istruttoria preliminare e, nei casi in cui è stata accertata la violazione della privacy da parte delle società operanti nel settore del telemarketing, sono state contestate sanzioni che ammontano a circa **2.600.000 euro** (*dato aggiornato al 15 novembre 2016*).