

# Alert

## Privacy – Review

### Telemarketing

#### IL NUOVO REGOLAMENTO DELLE OPPOSIZIONI

Con l'entrata in vigore del Decreto del Presidente della Repubblica del 27 gennaio 2022, n. 26, è stato aggiornato il *“Regolamento recante disposizioni in materia di istituzione e funzionamento del registro pubblico dei contraenti che si oppongono all'utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali”*, ovverosia del c.d. *“Registro delle Opposizioni”*, oggi esteso alle numerazioni, anche mobili, presenti e non negli elenchi telefonici pubblici, nonché agli indirizzi di posta cartacea.

Il Decreto prevede che entro il 27 luglio 2022 il nuovo servizio sarà reso disponibile per i contraenti, e pertanto entro quella data anche gli operatori di telemarketing dovranno adeguarsi, anche tecnicamente, onde poter adempiere agli obblighi di verifica delle liste di numerazioni e indirizzi che intendono contattare, come previsto dal nuovo Regolamento. Entro il 28 maggio è infatti prevista l'emanazione di un regolamento tecnico da parte del Ministero dello sviluppo economico, sentiti AGCOM e Garante Privacy, che disciplinerà le modalità tecniche di trasmissione e restituzione verificata delle liste di numerazioni dagli operatori telefonici al gestore del Registro delle Opposizioni e viceversa.

#### LE NOVITÀ

L'iscrizione al Registro delle Opposizioni da parte dei contraenti (la cui definizione include *“qualunque persona fisica o giuridica [essendo applicabile la disciplina anche al telemarketing nei confronti delle società], ente o associazione parte di un contratto con un fornitore di servizi telefonici accessibili al pubblico per la fornitura di tali servizi, o destinatario di tali servizi anche tramite schede prepagate”*) preclude agli operatori di telemarketing nonché alle imprese committenti che si avvalgano della loro attività se esternalizzata, l'utilizzo delle rispettive numerazioni nazionali fisse e mobili, nonché degli indirizzi postali contenuti negli elenchi pubblici, per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, effettuato mediante l'impiego del telefono (sia tramite operatore che mediante strumenti automatizzati di chiamata) oppure mediante posta cartacea.

Al di là di quelli che saranno gli aspetti tecnici di funzionamento del Registro che saranno oggetto di regolazione di dettaglio da parte del Ministero, preme oggi evidenziare le più salienti novità previste dal nuovo Regolamento.

# Alert

## Privacy – Review

### i. I cellulari

La principale novità è senza dubbio costituita dal fatto che il Regolamento si applica ora anche alle numerazioni mobili, che costituiscono ormai (trattandosi di 78 milioni di utenze) lo strumento maggiormente utilizzato dalle imprese per contattare telefonicamente i potenziali clienti onde proporgli le proprie offerte di beni e servizi.

Il precedente Regolamento era stato oggetto di critiche come uno strumento sostanzialmente inefficace nella lotta al c.d. “telemarketing selvaggio” proprio in quanto la sua azione era limitata alle sole numerazioni fisse e peraltro solo a quelle presenti negli elenchi pubblici di contrenti, che risultano ormai costituire una parte infinitamente residuale dei reali destinatari delle chiamate commerciali.

Dal punto di vista degli operatori e delle imprese, che finora hanno potuto contattare liberamente le numerazioni mobili purchè assistiti da valido consenso e che erano tenuti a verificare presso il Registro delle Opposizioni le sole numerazioni fisse estratte dai pubblici elenchi che intendevano contattare, la menzionata novità costituisce quindi senza dubbio un aggravio degli oneri a proprio carico, economici ed operativi.

### ii. I consensi precedentemente prestati

Novità di non minore rilievo quella che riguarda proprio i consensi precedentemente prestati dai destinatari delle chiamate e di comunicazioni via posta cartacea.

Il nuovo Regolamento prevede infatti che con l’iscrizione al Registro delle Opposizioni da parte dei contraenti *“si intendono revocati tutti i consensi precedentemente espressi con qualsiasi forma o mezzo”* (sottolineatura aggiunta).

Il Regolamento richiama poi espressamente quanto previsto all’art. 1, comma 5 della Legge n.5 del 2018 a norma del quale *“Sono fatti salvi i consensi prestati nell’ambito di specifici rapporti contrattuali in essere, ovvero cessati da non più di trenta giorni, aventi ad oggetto la fornitura di beni o servizi, per i quali è comunque assicurata, con procedure semplificate, la facoltà di revoca”* (sottolineatura aggiunta).

Quanto precede significa, dal punto di vista pratico, che soltanto le imprese che siano (o siano state fino a non oltre 30 giorni prima), controparte contrattuale del contraente per la fornitura di propri beni e servizi, potranno continuare a fare affidamento sulla base legale del consenso del contraente stesso precedentemente prestato per contattarlo telefonicamente, mentre le imprese che avevano acquisito le numerazioni e i relativi consensi tramite terzi fornitori o che comunque non possano vantare un rapporto contrattuale diretto con il contraente (il tipico caso di c.d. “prospect” acquisiti in occasione di eventi promozionali o mediante form online), dovranno sostanzialmente rinunciare alla loro preziosa banca dati di consensi e, se vogliono continuare a contattare quegli interessati, dovranno

# Alert

## Privacy – Review

necessariamente verificare le numerazioni presso il Registro delle Opposizioni onde verificare ed escludere dai contatti quei soggetti che si siano iscritti al registro successivamente alla prestazione del consenso.

### **OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI CONSULTAZIONE DEL REGISTRO**

Gli operatori che intendono svolgere attività di telemarketing hanno l'obbligo di:

- registrarsi come operatore presso il sistema del gestore del Registro;
- corrispondere al gestore del Registro le tariffe di accesso, approvate con Decreto Ministeriale, su base annuale o per altre frazioni temporali, anche di durata minore, a seconda delle esigenze dell'operatore, e quantificate sulla base dei pacchetti di numerazioni acquistabili;
- consultare mensilmente, e comunque precedentemente all'inizio di ogni campagna promozionale, il Registro, trasmettendo al gestore la lista di numerazioni che si intende contattare; il gestore ritrasmetterà, dopo aver confrontato gli iscritti al Registro con la lista dei contatti fornita dall'operatore, la lista epurata delle numerazioni dei soggetti risultati iscritti al Registro.

Le liste così "pulite" ritrasmesse dal gestore avranno una validità di 15 giorni per le liste di numerazioni telefoniche, e di 30 giorni per le liste di indirizzi di posta cartacea, decorsi i quali l'operatore sarà tenuto a rinnovare la verifica sui medesimi numeri/indirizzi presenti nella medesima lista e non ancora contattati.

Quando poi materialmente effettuano le chiamate o gli invii cartacei, gli operatori hanno altresì l'obbligo di identificazione della linea chiamante e di fornire agli interessati, al momento della chiamata o contestualmente alla comunicazione postale, informativa chiara circa la fonte di estrazione della numerazione o dell'indirizzo nonché la possibilità di iscriversi al Registro.

### **LE SANZIONI PREVISTE**

A norma dell'art. 1, comma 10 della Legge n.5 del 2018, le sanzioni previste per la violazione del diritto di opposizione degli interessati nelle forme come sopra previste sono quelle stabilite dall'articolo 83, paragrafo 5, del Regolamento EU 2016/679 (il "GDPR"), che prevede l'applicazione di sanzioni amministrative fino a 20 milioni di euro o per le imprese fino al 4% del fatturato mondiale totale annuo dell'esercizio precedente.

La stessa Legge n. 5 del 2018 prevede altresì che in caso di reiterazione delle summenzionate violazioni può essere altresì disposta nei confronti dell'operatore la sospensione o, nelle ipotesi più gravi, la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività.

# Alert

## Privacy – Review

### PROSSIMI AVANZAMENTI

Il Ministero dello sviluppo economico ha effettuato una consultazione pubblica, conclusasi lo scorso 6 maggio, che ha visto coinvolti i principali operatori onde poter condividere con loro le funzionalità tecniche di interscambio e ricevere eventuali osservazioni, nonché raccogliere da loro i dati utili al “dimensionamento” del Registro, in vista della prevista prossima emanazione del regolamento tecnico.

Dal canto suo anche il Garante Privacy si è fatto parte attiva nel settore, promuovendo la stesura di un codice di condotta che regolerà le attività di telemarketing, e favorendo gli incontri a tal fine (la riunione generale si è tenuta lo scorso 5 maggio) tra gli stakeholder del settore (rappresentanti delle aziende committenti che promuovono i propri prodotti mediante campagne di telemarketing, dei contact center, dei list provider e dei consumatori).

Particolarmente viva pertanto l’attenzione delle imprese di settore che, una volta emanati i menzionati documenti tecnici, avranno a disposizione un ridotto lasso di tempo per adeguare le proprie capacità tecniche e organizzative alle nuove regole.

11.5.2022

**La presente Newsletter ha il solo scopo di fornire aggiornamenti e informazioni di carattere generale. Non costituisce pertanto un parere legale né può in alcun modo considerarsi come sostitutivo di una consulenza legale specifica.**

**Laura Sini, Associate**

**E:** l.sini@nmlex.it

**T.:** +39 02 657 5181

**Per chiarimenti o informazioni potete contattare l’autrice oppure il Vostro Professionista di riferimento all’interno dello Studio**

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