

Circolare n. 13 FG/cg
12 febbraio 2018

**TELEMARKETING –
NUOVE DISPOSIZIONI
IN MATERIA DI REGI-
STRO DELLE OPPOSI-
ZIONI E ISTITUZIONE
DI PREFISSI NAZIONA-
LI PER LE CHIAMATE
A SCOPO STATISTICO,
PROMOZIONALE E DI
RICERCHE DI MERCA-
TO – LEGGE N. 5 DEL
2018**

SINTESI

La legge in commento prevede una nuova disciplina per l'iscrizione al Registro delle opposizioni da parte di tutti gli interessati che vogliano opporsi al trattamento delle proprie numerazioni telefoniche, fisse e mobili, effettuato mediante operatore con l'impiego del telefono per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Sono inoltre previste delle disposizioni finalizzate a garantire la piena attuazione dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante da parte di tutti gli operatori che svolgono attività di *call-center* rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili.

Si informa che sulla Gazzetta Ufficiale n. 28 del 3 febbraio 2018 è stata pubblicata la Legge n. 5/2018 recante le nuove norme in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato.

E' opportuno, pertanto, evidenziare, per gli aspetti di competenza, le disposizioni di maggiore interesse.

Disposizioni in materia di registro delle opposizioni (Articolo 1)

Innanzitutto, occorre rammentare che l'articolo 130, comma 3 bis, del Codice Privacy (D.lgs. n. 196/2003) consente, in via generale, il trattamento mediante l'impiego del telefono o della posta cartacea dei dati personali presenti negli elenchi cartacei o elettronici a disposizione del pubblico per finalità di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, salvo il diritto dell'interessato di opposizione mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestatario e degli altri dati personali indicati nei citati elenchi, in un registro pubblico delle opposizioni.

In tale ambito, interviene, dunque, la legge in commento con le nuove disposizioni.

E', infatti, previsto che possono iscriversi, su richiesta, al registro delle opposizioni tutti gli interessati che vogliano opporsi al trattamento delle proprie numerazioni telefoniche, **fissi e mobili**, effettuato mediante operatore con l'impiego del telefono per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. La Legge precisa che comunque nel registro sono inserite **anche le numerazioni fisse non pubblicate** negli elenchi di abbonati (di cui all'art. 2, comma 2, D.p.r. n. 178/2010) che gli operatori sono tenuti a fornire al gestore del registro.

Gli interessati iscritti al registro, le cui numerazioni siano o meno riportate negli elenchi di abbonati, possono in qualunque momento revocare, anche per periodi di tempo definiti, la propria opposizione nei confronti di uno o più soggetti che intendano effettuare il trattamento per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Con l'iscrizione al registro – specifica la legge in commento (comma 5) - si **intendono revocati tutti i consensi precedentemente espressi, con qualsiasi forma o mezzo e a qualsiasi soggetto**, che autorizzano il trattamento delle proprie numerazioni telefoniche fisse o mobili effettuato mediante operatore con l'impiego del telefono per fini di pubblicità o di vendita ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale ed è altresì precluso, per le medesime finalità, l'uso **delle numerazioni telefoniche cedute a terzi** dal titolare del trattamento sulla base dei consensi precedentemente rilasciati. 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.

Viene, inoltre, riconosciuta la validità del consenso al trattamento dei dati personali prestato dall'interessato, ai titolari da questo indicati, **successivamente all'iscrizione nel registro**.

Sempre le disposizioni in commento (comma 7) **vietano**, a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge, la comunicazione a terzi, il trasferimento e la diffusione di dati personali degli interessati **iscritti al registro**, con qualsiasi forma o mezzo, da parte del **titolare del trattamento per fini di pubblicità o di vendita ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale non riferibili alle attività, ai prodotti o ai servizi offerti dal titolare del trattamento**. In caso di cessione a terzi dei dati relativi alle numerazioni telefoniche (ad esempio nei casi di consensi successivi), il titolare del trattamento è tenuto a comunicare agli interessati gli estremi identificativi del soggetto a cui i medesimi dati sono trasferiti (comma 8).

La violazione dei divieti (di cui al comma 7) di comunicazione a terzi, trasferimento e diffusione dei dati personali degli interessati iscritti al registro è soggetta all'applicazione della sanzione di cui all'articolo 162 comma 2 bis, del Codice privacy (**da 10.000 euro a 120.000 euro**), fatte salve le ipotesi previste dall'articolo 167 del medesimo Codice di illecito penale.

La violazione del diritto di opposizione nelle forme previste dalla legge in commento, è soggetta all'applicazione della sanzione amministrativa di cui all'articolo 162, comma 2-quarter del Codice Privacy (**da 10.000 euro a 120.000 euro**). E', inoltre, previsto che in caso di reiterazione delle suddette violazioni, su segnalazione del Garante per la protezione dei dati personali, le autorità competenti possono altresì disporre la sospensione o, nelle ipotesi più gravi, la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività.

Il titolare del trattamento dei dati personali è **responsabile in solido** delle violazioni delle disposizioni della legge in esame anche nel caso di affidamento a terzi di attività di call center per l'effettuazione delle chiamate telefoniche.

Per gli operatori che utilizzano sistemi di pubblicità telefonica e di vendita telefonica o che compiono ricerche di mercato o comunicazioni commerciali telefoniche sussiste l'obbligo di consultare mensilmente, e comunque precedentemente all'inizio di ogni campagna promozionale, il registro pubblico delle opposizioni e di provvedere all'aggiornamento delle proprie liste. Con apposito Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico verranno dettati dei criteri generali per l'aggiornamento periodico delle tariffe di accesso al Registro, al fine di rendere più agevole e meno costosa la consultazione da parte degli opera-

tori.

E', inoltre, vietato (comma 14) l'utilizzo di compositori telefonici per la ricerca automatica di numeri anche non inseriti negli elenchi di abbonati prevedendo, in caso di violazione di tale divieto, la sanzione amministrativa di cui all'articolo 162, comma 2-bis, del Codice Privacy (**da 10.000 euro a 120.000 euro**).

Con decreto del Presidente della Repubblica da emanare entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge in esame, saranno apportate le opportune modifiche alle disposizioni regolamentari vigenti che disciplinano le modalità di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e sarà altresì disposta l'abrogazione di eventuali disposizioni regolamentari incompatibili con le norme della ridetta legge.

Disposizioni in materia di call center (Articolo 2)

L'articolo in commento prevede che **tutti gli operatori che svolgono attività di call center** rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili **devono garantire la piena attuazione dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante** e il rispetto di quanto previsto dall'articolo 7, comma 4, lettera b), del Codice Privacy, ossia il diritto dell'interessato di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

A tal fine, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni dovrà, entro 90 giorni dall'entrata in vigore della legge in commento, individuare **due codici o prefissi specifici** atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.

Infine, la disposizione in commento prevede che gli operatori esercenti l'attività di call center provvedono ad adeguare tutte le numerazioni telefoniche utilizzate per i servizi di call center, anche delocalizzati, facendo richiesta di assegnazione delle relative numerazioni entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore del suddetto provvedimento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, oppure presentano l'identità della linea a cui possono essere contattati. In caso di violazione l'Autorità applicherà le sanzioni di cui all'articolo 1, commi 29, 30, 31 e 32, della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

Entrata in vigore

La Legge in esame è entrata in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione.



Allegato