



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

OSSERVAZIONI SUL

NUOVO REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

Il Coordinamento Assoservizi per la Comunicazione, a rappresentanza delle Associazioni di Categoria dei Contact Center in Outsourcing denominate ASSEPRIM, ASSOCALL e ASSOCONTACT, nell'alveo della consultazione pubblica indetta dal Ministero dello Sviluppo Economico e prevista nel Decreto Attuativo della Legge. N. 5 del 2018, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 27 gennaio 2022, sottopone le seguenti osservazioni.

Premessa

Il nuovo intervento normativo (DPR 26/2022), lungi dall'introdurre un nuovo modello di funzionamento e gestione del Registro Pubblico delle Opposizioni (nel prosieguo anche "RPO"), si colloca invece in perfetta continuità con la disciplina dello strumento esistente sin dal DPR 178/2010, come integrato dalla L. 5/2018, da tempo superato e addirittura potenzialmente contrario a normative vigenti, per le ragioni di cui si dirà.

In sostanza, parlare di "nuovo" Registro è sbagliato, mentre si notano vari micro-interventi in continuità con il sistema del Registro sin qui conosciuto e che non ha funzionato perché tutti ancora ricevono chiamate indesiderate sui numeri fissi anche se iscritti.

L'unica novità di rilievo sarebbe rappresentata dalla attuazione del Registro delle Opposizioni dei numeri mobili, sinora sempre previsto ma mai attuato. Ma, se non funziona il Registro dei numeri fissi, funzionerà l'identico sistema per i numeri mobili?

Il Registro delle Opposizioni è dunque uno strumento che non è riuscito nel suo scopo. Esso non ha garantito e non garantirà alcuna reale tutela ai consumatori. Anche con il Registro pienamente attivo i consumatori continueranno a ricevere molte chiamate indesiderate sia su fisso che su mobile da operatori esteri con numeri non rintracciabili e che il Registro non può fermare.

In sostanza, il Registro delle Opposizioni:

- penalizza fortemente le attività delle imprese operanti nel comparto nazionale del contact outsourcing i call center rappresentati dallo scrivente Coordinamento ma anche imprese affini operanti nell'originazione e gestione dei contatti, come list provider e comparatori, introducendo a loro carico obblighi e costi annuali di consultazione insostenibili;
- non porta reali vantaggi all'utente iscritto, che, con ogni probabilità, continuerà a ricevere ugual numero di chiamate, ma provenienti da operatori esteri che non rispettano le norme sul



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

RPO, possono rendersi non rintracciabili e per i quali non esistono chiari meccanismi di sanzione;

- non tiene conto delle attuali prassi di mercato e contrattuali che delegano la gestione dei contatti e delle liste a soggetti specializzati, che si fanno carico anche di consultare il Registro delle Opposizioni.

Un intervento realmente a tutela degli utenti rispetto al fenomeno delle chiamate indesiderate **avrebbe dovuto prendere di mira le tecniche che consentono ai call center esteri o illegali di chiamare da numeri non rintracciabili e/o non consentire di acquisire contratti telefonici che non derivino chiaramente da chiamate di operatori rispettosi del RPO.**

Un call center che chiami da numero rintracciabile non rischierebbe, infatti, mai di effettuare una chiamata senza consenso ad un utente, perché sarebbe passibile delle elevatissime sanzioni previste dal GDPR e dalla normativa di settore e perderebbe il contratto con il proprio committente.

Il Nuovo Registro delle Opposizioni è stato a lungo incoraggiato e atteso anche dagli outsourcer, persuasi che la tutela dei diritti dei consumatori fosse una priorità sociale e una conditio sine qua non di ogni mercato sano. Oggi, però, per le ragioni di cui sopra e per quelle di seguito elencate, non possiamo non essere preoccupati.

Consumatori disillusi e arrabbiati, brand mutilati di un canale di vendita e relazione, outsourcer falliti e criminalità sdoganata sono i rischi concreti che bisogna scongiurare. Anche perché il telemarketing legale e sano fino ad oggi è stato l'unico argine concreto ai comportamenti fraudolenti, attivando svariate iniziative a difesa dei consumatori.

Va anche tenuto presente che il telemarketing genera fatturato per i committenti con un moltiplicatore difficile da definire.

Ogni contratto di utenza chiuso genera, infatti, un fatturato per molti mesi o anni a vantaggio del committente, poiché spesso si tratta di prodotti/servizi a pagamento ricorsivo con un ciclo di vita prolungato.

Il telemarketing impatta, quindi, su decine di miliardi di fatturato e riguarda le principali aziende del paese in ambito Telco, Energy, Banking & Insurance, Media e PA.

Inoltre, il Telemarketing assicura una corretta informazione commerciale, tutela la libera concorrenza, agisce sulle dinamiche di mercato favorendone la ricerca di qualità e competitività, ivi compresi gli investimenti in nuove tecnologie e formazione, driver essenziali per riqualificare e risanare la filiera.



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

Di contro, il fenomeno del telemarketing illegale è una piaga sociale, in quanto:

- × Invade la privacy.
- × Arreca danni economici ai consumatori, vittime di truffe anche molto onerose.
- × Sottrae quota di mercato al telemarketing legale e a tutto il BPO.
- × Mina il rapporto di fiducia tra consumatori e Brand ma anche tra questi e le Istituzioni, da cui ci si attende una legittima tutela.
- × Squalifica il servizio, determinando una contrazione degli investimenti e, dunque, una riduzione del costo del servizio che si riflette sui lavoratori, le loro aspettative e i loro diritti.
- × Contribuisce al fenomeno dello sfruttamento dei lavoratori spesso impiegati senza le dovute garanzie contrattuali, in spregio a qualsivoglia regola retributiva, contributiva, di sicurezza sul lavoro.

Per queste ragioni, è necessario che il Regolamento tecnico sia il più possibile chiaro nella sua applicazione per evitare ulteriori fenomeni distorsivi che finirebbero per penalizzare ulteriormente i tele-sellers legali.

Ciò premesso, qui di seguito si riportano le principali osservazioni specifiche dello scrivente Coordinamento in merito al Regolamento tecnico in consultazione:

1. Costi e modalità di consultazione

1.1 Al fine di poter procedere alla formulazione dei doverosi budget di spesa, si richiede anzitutto di voler specificare i costi di consultazione del nuovo registro.

Il nuovo intervento rende, infatti, costoso e difficile, anche al fornitore di servizi che abbia ricevuto il consenso dell'utente, effettuare o far effettuare dal proprio outsourcer una chiamata.

Al riguardo si segnalano alcune gravi criticità che è **fondamentale chiarire e risolvere**:

- Le imprese sono obbligate a consultazioni troppo frequenti e numerose del Registro, anche per numeri che non dovranno chiamare, dovranno per questo motivo sostenere costi che le porteranno in perdita e al fallimento.
- In mancanza di espresse previsioni – i membri delle associazioni parte dello scrivente Coordinamento **non hanno alcuna garanzia che sarà il committente ad assumersi questi oneri senza ribaltarli su di loro, subendo - oltre tutto - la concorrenza sleale dei call center esteri che - come si è detto - sovente non rispettano alcun obbligo di consultare il RPO.**

1.2 Peraltro, la disciplina del nuovo RPO è completamente incentrata sul concetto di “Operatore” definito dal DPR 26/2022 come *“qualunque soggetto, persona fisica o giuridica, che, in qualità di titolare ai sensi del regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD), intenda effettuare il trattamento dei dati di cui all'articolo 129, comma 1, del Codice e delle numerazioni*



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE


AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING


assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

telefoniche nazionali mediante l'impiego del telefono (...) per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale". Un soggetto che trattasse i dati in qualità di "responsabile del trattamento" (per conto quindi di un committente - titolare) sarebbe vincolato solo in via indiretta dalla nuova disciplina ed andrebbe meglio chiarito come si applica la disciplina in questione quando a trattare i dati è un soggetto outsourcer, quali i call center rappresentati dallo scrivente Coordinamento.

Chi è tenuto a pagare ed effettuare la consultazione del Registro? Si tratta di attività che il Titolare - Operatore può delegare al proprio outsourcer? Si tratta di oneri che spettano solo al Titolare?

Si sottolinea infatti come, nella prassi commerciale e contrattuale, siano spesso gli outsourcers a consultare il RPO per conto dei committenti.

Si richiede, pertanto, di voler valutare modalità di delega in tal senso con contestuale armonizzazione dei sistemi di reportistica in modo da permettere anche al delegato di consultare efficacemente il registro.

- 1.3 All'art. 8 comma 2 del DPR 26/2022 si legge: *"Gli operatori che utilizzano i sistemi di pubblicità telefonica e di vendita telefonica o che compiono ricerche di mercato o comunicazioni commerciali telefoniche, nonché mediante l'impiego della posta cartacea, **hanno 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**. La consultazione del registro da parte di ciascun operatore ha efficacia pari a quindici giorni per i trattamenti di dati per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'impiego del telefono, con o senza operatore..."*.

Dunque, il controllo delle anagrafiche deve essere effettuato dall'operatore (dal titolare - l'impresa che eroga il servizio) in occasione di ogni campagna ha validità di 15 giorni e deve essere ripetuto in caso la campagna abbia durata maggiore.

Ma, a ben vedere, lo stesso soggetto ha anche un obbligo di controllo delle medesime anagrafiche una volta ogni 30 giorni ("consultare mensilmente").

Non si comprende, allora, se l'Operatore debba procedere alla consultazione mensile del Registro anche se non sta effettuando campagne: *sarebbe assurdo, ma va comunque precisato!*

Non si comprende inoltre se la consultazione del RPO debba avere ad oggetto **i soli contatti che verranno utilizzati nelle campagne promozionali e si intende chiamare** (come è ragionevole che sia) o vi sia un incomprensibile obbligo di verificare mensilmente i numeri di



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

telefono di tutti i database per contatti commerciali detenuti dall'impresa (cosa che sarebbe irragionevole e vessatoria, una sorta di tassa sulla raccolta di numeri telefonici!).

Come si è detto, non si comprende inoltre come l'Operatore possa delegare un outsourcer, come un call center o un list provider agli adempimenti di cui sopra. Il soggetto delegato, se responsabile del trattamento ai sensi del GDPR; assumerebbe allora la qualifica di "Operatore"?

Si richiede al riguardo di chiarire espressamente che la semplice conservazione di liste di numerazioni raccolte per finalità di contatto di marketing diretto non richiede la consultazione mensile sino ad attivazione del contatto.

- 1.4 Nei testi in consultazione non si rileva alcun passaggio dove si preveda espressamente che l'Operatore che dispone di un consenso espresso a norma GDPR rilasciato dall'utente successivamente all'iscrizione nel RPO, possa contattare l'utente prescindendo dall'inserimento da parte dello stesso di una revoca nel Registro.

Si sottolinea, al riguardo, un possibile refuso nell'art. 7, comma 5, lett. b del DPR 26/2022, che, così formulato, potrebbe ingenerare i sopra esposti dubbi interpretativi ove riporta erroneamente che la revoca dell'opposizione consente il trattamento ove raccolto uno specifico consenso successivo all'iscrizione nel registro.

Si richiede, pertanto, di specificare espressamente che la semplice raccolta del consenso in data successiva alla iscrizione sul Registro delle Opposizioni sia sufficiente, come per altro previsto dal GDPR, a garantire la liceità del contatto a fini di marketing.

Si richiede di chiarire che con la revoca dell'iscrizione al Registro i consensi precedentemente prestati (e revocati con l'iscrizione al Registro) riacquistano efficacia, in quanto non sarebbe possibile, per l'Operatore che avesse raccolto il consenso prima dell'iscrizione e della disiscrizione senza contattare, in tale periodo, la numerazione consensata per avere notizia dell'intervenuta caducazione del consenso ottenuto.

- 1.5 Si chiede, inoltre, di prevedere meccanismi per cui allorché un operatore fisso o mobile rientri in possesso di una numerazione precedentemente assegnata ad un utente, controlli se tale numerazione era iscritta al RPO e proceda, nel caso, a cancellare l'iscrizione in quanto occorre evitare che il nuovo utente che riceverà la medesima numerazione si ritrovi automaticamente iscritto al Registro.

2. Indeterminatezza delle procedure di identificazione degli utenti che iscrivono le numerazioni al Registro - violazione delle norme su obbligo SPID/CIE

I paragrafi 1 e 2 del proposto Regolamento prevedono che gli Operatori che intendono controllare le proprie liste di numerazioni debbano identificarsi tramite SPID, CIE, CNS o certificazione emessa



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

da autorità di certificazione esterna, oppure inviare PEC o raccomandata A/R con i documenti di identità necessari, così incomprensibilmente non avviene per gli utenti che intendono iscrivere le numerazioni al Registro.

Chiunque può iscrivere qualsiasi numerazione al Registro, senza poi essere più rintracciabile. In linea teorica, un fornitore di servizi, una volta ottenuto l'abbonamento del proprio utente, potrebbe surrettiziamente e senza avvisarlo, "iscriverne" la numerazione al RPO per evitare che questi riceva offerte in concorrenza!

Nemmeno vi è un limite quantitativo e nulla è previsto per dimostrare l'effettiva titolarità (o quanto meno il possesso!) della numerazione che si vuole iscrivere. Il sopra citato fornitore scorretto potrebbe così iscrivere centinaia o migliaia di numerazioni, senza alcun limite!

Si prevede, anzi, la possibilità di registrarsi tramite un "modulo elettronico", una semplice chiamata ad un numero telefonico predisposto dal gestore o tramite "posta elettronica", sarebbero palesemente violate le norme di cui al Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005 e s.m.i.) secondo le quali l'accesso ai servizi digitali della PA (qual è appunto il Registro) deve avvenire solo con identità digitale SPID, CIE o CNS.

Ebbene, oltre che non consentita dal D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. la modalità di iscrizione mediante telefono **non sembra inoltre assistita da alcuna garanzia di legge circa l'effettiva identificazione** (quale la registrazione della telefonata, l'acquisizione di elementi identificativi documentali, ecc.), ed è dunque del tutto indeterminata anche dal punto di vista procedurale e viola il disposto dell'art. 65 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. per cui l'istanza ad una Pubblica Amministrazione (quale appunto è l'iscrizione) deve sempre essere accompagnata dall'invio della copia del documento di identità. In questo caso è evidente che il documento di identità debba corrispondere a quello dell'intestatario della numerazione e, dunque, sarebbe certamente necessario richiedere la produzione di una dichiarazione sostitutiva di atto notorio ex art. 36 e 38 DPR 445/2000 sulla corrispondenza tra il richiedente l'iscrizione e il titolare della numerazione.

Si richiede pertanto di adottare esclusivamente gli strumenti identificativi prescritti dalla Legge nelle procedure di identificazione dell'utente che si iscrive, come sopra indicati, per evitare iscrizioni multiple o fraudolente.

3. **Verifica doppia delle liste in caso di trasferimento ad altro Titolare**

Si richiede, sul punto, di valutare di accordare, in caso di trasferimento della lista da un Titolare all'altro nell'ambito dei 15 giorni di validità della stessa, la possibilità per l'acquirente di non effettuare un secondo controllo che, per forza di cose, darebbe identico risultato rispetto alla verifica effettuata dal cedente.



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

4. Chiamata su richiesta del Contraente (“Lead generation”)

È peraltro necessario in alcuni casi per i fornitori di servizio che raccolgono consenso al contatto a norma privacy poter contattare immediatamente l’utente nel caso di **sistemi di contatto “one shot” come quelli di pagine del tipo “CHIAMAMI/RICHIAMAMI ORA”**. In tali casi deve essere chiaro il consenso validamente raccolto non deve essere subordinato ad ulteriori adempimenti e controlli presso il RPO.

Posto che attualmente la richiamata su richiesta del Contraente non rientra nell’alveo della disciplina di cui al RPO, si richiede di confermare che il termine massimo di 15 giorni dalla richiesta del Contraente sia congruo per poter considerare il contatto come sollecitato e non come “indesiderato”.

Con l’approccio puntuale ma sempre costruttivo che ha contraddistinto l’analisi da parte nostra sin dal principio, evidenziamo, inoltre, alcuni ulteriori punti che ci appaiono critici o quantomeno da tenere in considerazione per aumentare l’efficacia del registro ed evitare eventuali future impugnative da parte degli interessati o delle associazioni che li rappresentano come consumatori.

Nel merito:

- Come specificato nelle Linee Guida in consultazione, le **Utenze fisse contenute su pubblici elenchi già iscritte nel Registro** e le **Utenze fisse riservate** verranno trascritte d’ufficio nel nuovo Registro delle Opposizioni.
- **Rispetto alle utenze fisse contenute su pubblici elenchi già iscritte nel Registro**, la loro trascrizione non revocherà i consensi precedentemente prestati.
I Contraenti già iscritti al RPO saranno, quindi, costretti a iscrivere nuovamente le proprie utenze per ottenere tale effetto.
Questo comporterà per essi una incombenza ulteriore.
Si propone, pertanto, di individuare delle modalità operative che permettano a chi ha già una utenza iscritta nel RPO di evitare doversi iscrivere nuovamente nonostante la sua/le sue utenze siano in effetti state trascritte nel nuovo Registro.
- **Rispetto alle utenze fisse riservate** si rileva quanto segue:
come noto, tali utenze **non** sono soggette al regime dello “*opt out*” (opposizione) e pertanto possono essere contattate solo previo consenso.
Anche il loro trasferimento a terzi a fini di marketing è possibile solo col consenso dell’utente/contraente.
Neppure tale trascrizione produrrà l’effetto revocatorio del consenso e, di fatto, salvo nostro errore, alcun effetto in generale su tali utenze.



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



AssoCall
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI
CONTACT CENTER OUTSOURCING



assocontact
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

Questo, a nostro mesto parere, potrebbe configurare, all'interno del RPO, un trattamento di dati effettuato in spregio ai principi di cui all'art. 5, paragrafo 1, del Regolamento UE (679/16) che vuole che i dati personali siano raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime e che siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati.

Si propone, pertanto, di evitare a monte la trascrizione di ufficio di tali utenze all'interno del registro poiché non avrebbe alcuna giustificazione o, di converso, di voler specificare per quale finalità esse sarebbero conservate nel Registro.

- Si rileva, inoltre, che la Consultazione pubblica in corso, secondo il DPR 26/2022 dovrebbe avere ad oggetto *“modalità tecniche ed operative di iscrizione, anche telematica, al registro da parte dei contraenti e di funzionamento ed accesso, anche telematico, nonché la verifica delle liste di contatti da parte degli operatori”*.

Nel presente documento le risposte sono pertanto - ovviamente - basate sui soli documenti che sono stati resi disponibili dal MISE nell'ambito della consultazione pubblica ma **si richiede che il termine della consultazione venga esteso e venga resa disponibile alla consultazione una bozza completa dei regolamenti che l'Amministrazione intenderebbe adottare**. In mancanza non si potrà ritenere esaustiva né valida la consultazione esperita.

- Infine, sempre in chiave proattiva, proponiamo di istituire un tavolo tecnico (che coinvolga le Associazioni di categoria qui rappresentate dal presente Coordinamento) per accelerare lo studio e la messa in opera di strumenti tecnologici a supporto del Registro delle Opposizioni. In tal senso si individuano, quali misure di comprovata efficacia:

- a. la messa in opera di sistemi di autenticazione dell'id chiamante insieme a sistemi che impediscano la clonazione del numero e il contatto da numerazioni non richiamabili.
- b. Poiché alcuni strumenti tecnologici consentono di camuffare o modificare il numero di telefono chiamante, si suggerisce di adottare soluzioni tecnologiche in grado di neutralizzare tali pratiche.

ID Authenticator è un esempio – in voga negli Stati Uniti e in altri grandi mercati internazionali del BPO – il cui utilizzo favorisce il riconoscimento certo del numero di telefono chiamante.

Riteniamo fermamente che l'azione sinergica delle misure sopra suggerite e dei chiarimenti e migliorie proposte, possa garantire una efficacia maggiore dello strumento “Registro delle Opposizioni” che, diversamente, rischia seriamente di non raggiungere l'obiettivo affidatogli, causando la frustrazione delle aspettative di centinaia di migliaia di contraenti.

Restiamo per tanto in attesa di Vostre eventuali osservazioni anche, ove possibile, mediante la convocazione di un nuovo tavolo di confronto.