



A cura di Codacons Lazio,

A decorrere dal 27 luglio 2022, l'iscrizione al Registro pubblico delle opposizioni (RPO), è stata estesa a tutti i numeri telefonici nazionali, inclusi i cellulari, consentendo ai cittadini di opporsi alle chiamate di telemarketing indesiderate.

Ma che cos'è il Registro pubblico delle opposizioni?

Il Registro pubblico delle opposizioni è attivo e operativo dal 2011, le istituzioni competenti sono il MISE – Ministero dello Sviluppo economico e la Fondazione Bordini, è un servizio pubblico e gratuito per tutti i cittadini che, una volta iscritti negli elenchi del registro, non potranno più essere contattati dall'operatore di telemarketing, a meno che quest'ultimo non abbia ottenuto specifico consenso all'utilizzo dei dati successivo alla data di iscrizione.

L'iscrizione è possibile secondo le seguenti modalità:

attraverso il modulo presente sul sito internet <https://registrodelleopposizioni.it/>;
contattando il numero verde 800 957 766 per le utenze fisse e lo 06 42986411 per i

cellulari;

inviando il modulo digitale richiesto all'indirizzo email:

iscrizione@registrodelleopposizioni.it.

Come detto, dallo scorso luglio è possibile iscrivere nel registro pubblico delle opposizioni anche i telefoni cellulari. Con l'inserimento del proprio numero di cellulare nel registro, oltre all'estensione del diritto di opposizione a tutte le numerazioni telefoniche nazionali sia fisse che mobili, si ottiene anche che i sistemi automatizzati di chiamata o di chiamate senza l'intervento di un operatore, devono rispettare la volontà espressa dai consumatori, ossia quella di non essere disturbati da telefonate pubblicitarie. Una volta iscritti, infatti, i cittadini hanno diritto, dopo 15 giorni, a non essere più contattati per chiamate a scopo promozionale provenienti dall'Italia, restano invece permesse le telefonate con cui le aziende contattano il titolare di un contratto in essere per ragioni inerenti lo stesso, oppure quelle telefonate dove il cittadino abbia espresso il proprio consenso a ricevere comunicazioni di natura commerciale e promozionale.

Ma cosa fare se si è iscritti al registro pubblico delle opposizioni, ma i call center continuano a chiamare?

Può accadere che si ricevano chiamate dai "call center" per fini promozionali e commerciali, nonostante il nostro recapito sia regolarmente iscritto al registro pubblico delle opposizioni, i motivi sono diversi. Molto spesso le chiamate provengono da call center stranieri, ai quali ovviamente non si applica la normativa italiana in tema di telemarketing, o peggio, da sistemi automatizzati che usano numeri fittizi così da non essere rintracciati e non incorrere nelle sanzioni di legge.

La normativa attuale, inoltre, obbliga l'operatore ad effettuare un controllo precedente alla chiamata per verificare lo status del consumatore, i numeri presenti nel registro non possono essere contattati. Accade però che l'operatore faccia scarsa attenzione a questo tipo di controllo e proceda nelle chiamate indistintamente dal fatto che l'utente sia iscritto o meno. Può essere infatti che le società non riescono a consultare in tempo reale gli aggiornamenti mensili e quindi molto probabilmente qualche numero che è iscritto da poco può sfuggire al blocco delle chiamate. Ci sono poi altri casi in cui, malgrado l'iscrizione al registro pubblico delle opposizioni, si possano ricevere delle telefonate a

scopo promozionale. Più nello specifico si tratta delle situazioni in cui viene dato il consenso da parte del consumatore stesso. Ciò accade ad esempio, quando a seguito di un acquisto on line, il consumatore presta il suo consenso al trattamento dei dati ai fini commerciali. In questo caso la telefonata promozionale è del tutto legittima. Diversamente se invece la chiamata arriva da aziende terze alle quali si è certi di non aver fornito i propri dati, si avrà diritto a manifestare il proprio dissenso. Quindi è necessario prestare attenzione alle spunte che si fleggano in caso di acquisto on line o registrazioni a news letter.

Al di là dei casi previsti, chi continua invece, a ricevere telefonate indesiderate malgrado sia iscritto al registro pubblico delle opposizioni può porre rimedio a tale situazione facendo valere i propri diritti di accesso, rettifica, integrazione, aggiornamento e cancellazione, di limitazione del trattamento, di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano effettuato per finalità di marketing diretto. In questi casi, infatti, il consumatore potrà accedere nella pagina del Garante della privacy per azzerare o modificare tutti i consensi dati in precedenza. (<https://www.garanteprivacy.it/home/modulistica-e-servizi-online>).

Riassumiamo in breve quali, secondo la normativa vigente, sono gli obblighi per gli operatori prima di effettuare un telefonata:

accertarsi che il consumatore contattato non sia iscritto al registro pubblico delle opposizioni;

rendere visibile il numero da cui chiamano. Sono vietate infatti le telefonate con numeri anonimi o criptati;

indicare con la massima precisione al momento della chiamata che i dati personali del contattato sono stati estratti dagli elenchi di abbonati avendo poi cura di fornire agli stessi le indicazioni utili per l'eventuale iscrizione nel registro delle opposizioni.

Nel caso in cui, malgrado l'iscrizione nel registro delle imprese, si continuano a ricevere delle telefonate indesiderate, sarà possibile per il consumatore rivolgersi direttamente al Garante della privacy presentando un reclamo o una segnalazione, attraverso un modulo scaricabile gratuitamente

(<https://www.garanteprivacy.it/home/modulistica-e-servizi-online>) e inviarlo a Garante:

tramite fax al numero 06.69677.3785;

tramite e-mail all'indirizzo protocollo@gpdp.it

tramite Pec all'indirizzo protocollo@pec.gpdp.it;

tramite raccomandata indirizzata a: "Garante per la protezione dei dati personali, Piazza

Venezia, 11 - 00187 Roma”.

Il Garante ha previsto anche una serie di sanzioni in caso di inosservanza delle regole. In caso di violazione del diritto di opposizione, le sanzioni possono infatti arrivare fino a 20 milioni di euro o, per le imprese, fino al 4% del fatturato mondiale totale annuo dell'esercizio precedente, come previsto dal regolamento Regolamento Garante Privacy

