

### **Telemarketing e teleselling\_MDC:**

Al via la nuova campagna informativa  
“il Registro pubblico delle opposizioni”

**R.G. Englaro: “Urge modifica della Legge a pratica comm.le  
scorretta\_telefonate moleste aumentate per quasi un  
Consumatore su quattro”**

Il **RPO** è un servizio pubblico e gratuito attraverso cui il Cittadino può opporsi all'utilizzo del proprio numero telefonico, fisso o cellulare, e dell'indirizzo postale presente negli elenchi pubblici per finalità pubblicitarie e ricerche di mercato.

Con l'introduzione di questo nuovo strumento, l'Operatore commerciale che svolge attività di marketing tramite il telefono e/o la posta cartacea, dovrà mensilmente (o comunque prima di ciascuna campagna pubblicitaria) consultare il Registro per verificare l'eventuale iscrizione al servizio dei numeri che intende contattare.

Per il **Pres. MDC FVG**, R.G. Englaro, l'**Organismo di monitoraggio (Odm -** accreditato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali), quale struttura indipendente chiamata a verificare l'osservanza del **Codice di condotta** da parte degli aderenti e a gestire la risoluzione dei reclami, e la successiva pubblicazione in Gazzetta Ufficiale, non avrà la dovuta efficacia in quanto inefficace per i **Call center abusivi** che violano sistematicamente le leggi restando impuniti visto che la penale o la mancata corresponsione della provvigione per ogni vendita di servizi realizzata a seguito di contatto promozionale senza consenso, sono irrisorie rispetto ai volumi di fatturato che codesti Operatori d'assalto contabilizzano ogni anno!; mentre si rende ineludibile adottare una modifica alla legge vigente che preveda indennizzi automatici per i Consumatori molestati e che stabilisca che la chiamata a casa degli iscritti al Registro delle opposizioni sia considerata una pratica commerciale scorretta, sanzionabile anche dall'Antitrust, così da raddoppiare i controlli e le sanzioni!!

**Un'indagine dell'Osservatorio MDC FVG** segnala che per il 23,5% dei casi le chiamate sono aumentate. Meno di uno su quattro dice che sono diminuite!. Insomma, solo per meno di 4 consumatori su 10 c'è stato un miglioramento; una situazione intollerabile per la quale urge un nuovo intervento del Legislatore.

Il **Segretario MDC FVG**, Dino Durì, precisa: l'indagine condotta dall'associazione (che sta monitorando la funzionalità del registro) non ha valore statistico ma restituisce comunque risultati sconcertanti, considerato che circa il **40%** delle telefonate commerciali ricevute dagli Utenti propone contratti di **forniture per luce e gas**, mentre il **35%** è legato al mondo della **telefonia**, in **costante crescita** la quota delle telefonate che propongono **investimenti e trading online**, che raggiunge il **28,50%** del totale.

Sono inoltre sempre più numerose le chiamate che vengono da sistemi **automatizzati** attraverso numeri fittizi creati da appositi software proprio allo scopo di aggirare ed eludere le norme in materia.

# Movimento Difesa del Cittadino FVG

## Sportello SOS Consumer

### lo Sportello SOS Consumer MDC FVG

resta a disposizione di tutti gli Utenti per assistenza. Per info scrivere a:

[sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it](mailto:sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it); [sos@mdc.fvg.it](mailto:sos@mdc.fvg.it),

e/o chiamare: Uff. 0432 490.180 r.a. Cell. 335/ 5830.536



Sportello SOS Consumer: V.le Tricesimo, 123 int. 1 - 33100 Udine - Centr. 0432 49.01.80 r.a. / dir. 0432 54.52.55

E-mail: [sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it](mailto:sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it) - Pec: [segreteria.mdc.fvg@pec.it](mailto:segreteria.mdc.fvg@pec.it) - Web: [www.mdc.fvg.it](http://www.mdc.fvg.it)

### **VADEMECUM**

#### **I numeri iscritti nel Registro pubblico delle opposizioni**

Nel Registro oggi sono iscritte automaticamente le numerazioni ivi presenti al momento dell'avvio del servizio e le utenze fisse non pubblicate negli elenchi telefonici. Inoltre è ammessa l'iscrizione di tutti i numeri nazionali riservati, inclusi i cellulari e numeri fissi nazionali per cui non si intende ricevere proposte di telemarketing.

Si può altresì iscrivere il proprio indirizzo postale associato al numero di telefono presente negli elenchi telefonici pubblici. In tal modo non si riceverà neppure la pubblicità cartacea.

L'iscrizione nel registro non riguarda i consensi relativi all'invio di pubblicità ottenuti dalle aziende per vie diverse rispetto alla consultazione degli elenchi telefonici. Per esempio, se nel contratto di acquisto di un bene (o servizio) è stato dato il consenso all'utilizzo dei propri dati a fini pubblicitari, tale consenso continua a valere e per revocarlo sarà necessario inviare una richiesta alla controparte contrattuale "titolare del trattamento" a cui è stato direttamente dato il consenso.

A parte questo caso specifico, l'iscrizione impedisce di fatto agli Operatori commerciali il trattamento dei dati personali degli utenti per fini di invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato se questi non hanno rilasciato apposito ed espresso consenso.

Dopo l'iscrizione infatti si potranno ricevere solo chiamate dai propri gestori delle utenze, con cui è attivo un contratto continuativo o se questo è cessato da non più di 30 giorni e quelle autorizzate a seguito della registrazione nel RPO.

#### **Come è possibile iscriversi?**

È possibile iscrivere la propria numerazione:

tramite telefono: chiamando dalla numerazione che si intende iscrivere il **numero verde 800 957 766** per le utenze fisse e **lo 06 42986411** per i cellulari

web: compilando un apposito modulo elettronico sul sito del RPO **[www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it)**, in cui l'utente viene guidato nell'inserimento dei dati

email: compilando un apposito modulo PDF editabile disponibile sul sito RPO **[www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it)** che andrà poi inviato, completo in tutte le sue parti, a **[iscrizione@registrodelleopposizioni.it](mailto:iscrizione@registrodelleopposizioni.it)**.

### Quali funzionalità si possono reperire sul Registro una volta iscritti?

Una volta effettuata la registrazione, si può accedere a 4 diverse funzionalità:

**“Iscrizione”**: blocca le chiamate di telemarketing, annullando i consensi alla pubblicità e alla cessione a terzi di dati personali precedentemente rilasciati per campagne promozionali, tessere per la raccolta punti, la scontistica e la fidelizzazione. La revoca dei consensi ha efficacia sia sulle chiamate effettuate con operatore umano sia su quelle automatizzate (dette “robocall”). Dopo l’iscrizione al servizio è possibile ricevere solo chiamate autorizzate – nell’ambito di contratti attivi o cessati da non più di 30 giorni (per esempio del settore telefonico ed energetico) – dalle aziende di cui si è cliente e quelle per cui è stato rilasciato un apposito consenso successivamente alla data di iscrizione nel RPO

**“Rinnovo”**: consente di aggiornare l’iscrizione al servizio, annullando gli eventuali consensi al telemarketing rilasciati nel periodo compreso tra la data della prima iscrizione al RPO e quella del rinnovo. Se dopo l’iscrizione al RPO non è stato rilasciato alle aziende alcun nuovo consenso al telemarketing non bisogna utilizzare la funzionalità “Rinnovo”, in quanto l’iscrizione in sé è a tempo indeterminato e non ha scadenza.

**“Revoca selettiva”**: offre la possibilità di revocare selettivamente l’opposizione nei confronti di specifici operatori registrati ai servizi RPO da cui si intende ricevere chiamate promozionali.

**“Cancellazione”**: elimina l’iscrizione del proprio numero di telefono dal Registro pubblico delle opposizioni, e quindi si acconsente al telemarketing.

Tutte le richieste vengono gestite entro un giorno lavorativo, sebbene la loro efficacia diventi effettiva entro 15 giorni.

### Cosa accade se nonostante la registrazione si continua a ricevere telefonate indesiderate?

Se nonostante l’iscrizione gli operatori continuano ad effettuare chiamate indesiderate a fini promozionali o pubblicitari, ci si potrà rivolgere direttamente al titolare del trattamento (cioè all’operatore economico nel cui interesse è stato effettuato il contatto promozionale) ovvero al responsabile del trattamento (call center/partner commerciale/agente/fornitore di servizi, ecc.), ai recapiti generalmente indicati nei relativi siti internet, per verificare se sia stato acquisito un eventuale consenso al marketing e così opporsi all’ulteriore ricezione di telefonate indesiderate per finalità promozionali.

# Movimento Difesa del Cittadino FVG

## Sportello Telefonia - Internet

Qualora anche tale soluzione non sia risolutiva si potrà presentare una segnalazione al Garante per la protezione dei dati personali (a cui sono attribuite funzioni di vigilanza sul RPO), attraverso il servizio telematico disponibile al link: <https://servizi.gpdp.it/diritti/s/segnalazione-telefonate-indesiderate> compilando l'apposito form con le informazioni richieste.

La violazione del diritto di opposizione dei contraenti telefonici – ovvero la mancata osservanza del RPO da parte degli operatori di telemarketing – è disciplinata dal Codice in materia di protezione dei dati personali e dal Regolamento generale sulla protezione dei dati e comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie fino a 20 milioni di euro o per le imprese, fino al 4% del fatturato mondiale totale annuo dell'esercizio precedente, se superiore.

### Io Sportello SOS Consumer MDC FVG

resta a disposizione di tutti gli Utenti per assistenza. Per info scrivere a:

[sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it](mailto:sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it); [sos@mdc.fvg.it](mailto:sos@mdc.fvg.it),

[e/o chiamare: Uff. 0432 490.180 r.a. Cell. 335/ 5830.536](tel:0432490180)

