



IL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

(a cura del dott. Michele Pizzullo, Consulente legale nazionale FIMAA Italia)

Con il D.P.R. 27 gennaio 2022, n. 26 è stato emanato 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, ai sensi dell'art. 1, co. 15, della legge 11 gennaio 2018, n. 5”.

La principale novità del servizio del Ministero dello Sviluppo Economico, e gestito dalla Fondazione Ugo Bordoni, riguarda **la possibilità di esprimere la propria opposizione ai contatti per finalità di telemarketing in maniera semplificata e centralizzata.**

Per meglio comprendere la ratio della norma occorre ricordare che la citata L. n. 5/2018, all'art. 2, dispone che possono iscriversi, a seguito di loro specifica richiesta, anche contemporaneamente per tutte le utenze telefoniche, fisse e mobili, loro intestate, anche per via telematica o telefonica, al Registro pubblico delle opposizioni – RPO - istituito ai sensi del co. 1 dell'art. 3 del regolamento di cui al D.P.R. n. 178 del 2010, tutti gli interessati che vogliano opporsi al trattamento delle proprie numerazioni telefoniche effettuato mediante operatore con l'impiego del telefono nonché anche mediante sistemi automatizzati di chiamata o chiamate senza l'intervento di un operatore, per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Vediamo, pertanto, di meglio comprendere definizioni e ambito di applicazione del regolamento in commento.

COSA SI INTENDE PER REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI?

Il Registro pubblico delle opposizioni – RPO - è un servizio gratuito per il cittadino che intende 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 e che intende tutelare la privacy da attività promozionali invasive. Il cittadino può richiedere gratuitamente l'iscrizione al RPO oppure il rinnovo, la revoca selettiva e la cancellazione dell'iscrizione tramite modulo web, telefono (per i fissi numero verde 800 957 766, per i cellulari 06 42986411) o per email.

Dal 27 luglio 2022 il servizio è esteso a tutti i numeri nazionali, compresi i cellulari.

La mancata iscrizione fa invece valere il principio del silenzio-assenso.

QUAL È L'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL NUOVO RPO?

Il regolamento disciplina il registro pubblico delle opposizioni di cui all'art. 130, co. 3-bis, del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni e integrazioni, per quanto riguarda il trattamento delle numerazioni e dei corrispondenti indirizzi postali presenti negli elenchi di contraenti, e all'art. 1, co. 2, della l. n. 5 del 2018, con riferimento al trattamento di tutte le numerazioni telefoniche nazionali fisse e mobili.

Il regolamento si applica ai trattamenti, mediante comunicazioni telefoniche con qualunque mezzo effettuate, sia tramite operatore sia mediante sistemi automatizzati di chiamata o chiamate senza l'intervento di un operatore oppure tramite posta cartacea, per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, delle numerazioni telefoniche nazionali fisse e mobili, che siano o meno riportate in elenchi telefonici pubblici, e degli indirizzi postali riportati nei medesimi elenchi, fermo restando il rispetto delle norme contenute nel RGPD (o GDPR), ossia il Registro generale per la protezione dei dati personali, ufficialmente Regolamento (UE) n. 2016/679, che definisce i requisiti dettagliati per le aziende e le organizzazioni in materia di raccolta, archiviazione e gestione dei dati personali.

In particolare, si evidenzia il diritto di opposizione di cui all'art. 21, paragrafo 2, del RGPD, e della l. n. 5 del 2018, che può essere esercitato dal consumatore ed ha efficacia con riferimento al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679, effettuato per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Iscrivendo il proprio numero di telefono al servizio viene espressa l'opposizione alle chiamate di telemarketing, anche verso le chiamate provenienti dall'estero, e/o alla pubblicità cartacea nominativa.

A tale scopo, è previsto che il Ministero dello Sviluppo Economico provveda entro l'11/08/2022, in collaborazione con il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, alla predisposizione ed attivazione delle modalità tecniche ed operative di iscrizione, anche telematica, al registro da parte dei contraenti e di funzionamento ed accesso, anche telematico, nonché alla verifica delle liste di contatti da parte degli operatori.

Il servizio si rivolge sia al cittadino sia all'operatore che effettua attività di marketing tramite il telefono e/o la posta cartacea.

QUALI SONO GLI EFFETTI PREVISTI DALL'ISCRIZIONE NEL RPO?

Il Registro pubblico delle opposizioni (RPO) esteso a tutti i numeri telefonici nazionali, fissi e cellulari, consente al cittadino di opporsi alle chiamate di telemarketing indesiderate.

L'iscrizione annulla anche i consensi precedentemente rilasciati, tranne quelli con i gestori delle utenze e quelli che saranno autorizzati dopo l'iscrizione o il rinnovo. L'iscrizione al RPO non ha una durata limitata. Si resta dunque iscritti a tempo indeterminato o meglio, fino a quando la persona che si è abbonata resta l'intestatario del numero di telefono inserito nel RPO. Ovviamente, si ha sempre la possibilità di apportare modifiche ai dati inseriti e anche di revocare l'iscrizione al Registro pubblico delle opposizioni qualora non si intendesse più essere abbonati al servizio.

COME FUNZIONA IL RPO?

Allo stato attuale, in attesa dell'implementazione effettiva delle nuove regole approvate nel mese di gennaio 2022, il Registro pubblico delle opposizioni, per semplificare, funziona come una blacklist.

I numeri e gli indirizzi inseriti non possono essere utilizzati dagli operatori e dai loro call center per finalità commerciali. Dunque se un numero è registrato nel RPO, un'azienda non potrà usarlo per telefonare all'intestatario e proporre prodotti o promozioni o servizi. Questo non è ancora valido per le aziende cui si è prestato il consenso, magari in sede di sottoscrizione di un contratto di servizio, e che possono quindi usufruire dei recapiti per finalità di marketing.

Iscriversi al Registro pubblico delle opposizioni chiude le porte a ogni contatto per fini commerciali. Dunque se si intende ricevere pubblicità da una specifica azienda, bisognerà dare il proprio consenso direttamente a quella singola realtà, la quale tuttavia è tenuta a rispettare la normativa sulla privacy.

QUALI SONO LE FUNZIONI DEL RPO?

Col Registro pubblico delle opposizioni è possibile richiedere quattro funzioni differenti, e tutte le richieste sono gestite entro un giorno lavorativo, nonostante la loro efficacia diventi effettiva entro 15 giorni:

a) "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, l'insieme, il periodo e la pratica degli sconti e la fidelizzazione.

La revoca dei consensi precedentemente rilasciati ha efficacia sia per le chiamate effettuate con operatore umano sia per quelle automatizzate (cd. "robocall").

Dopo l'iscrizione al servizio è possibile ricevere solo chiamate autorizzate dai gestori delle proprie utenze, nell'ambito di contratti attivi o cessati da non più di 30 giorni (per esempio del settore telefonico ed energetico), e quelle per cui sia stato rilasciato un apposito consenso successivamente alla data di iscrizione nel RPO, salva la facoltà di annullare il consenso rinnovando l'opposizione;

b) "rinnovo": consente di rinnovare 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;

c) "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;

d) "cancellazione": elimina l'iscrizione del proprio numero di telefono dal Registro pubblico delle opposizioni, rimuovendo in tal modo il diritto di opposizione al telemarketing.

COS'È IL "CODICE REGISTRO"?

Il "Codice Registro" è un codice numerico associato al numero di telefono iscritto al servizio e/o all'eventuale indirizzo postale, che rappresenta una forma di tutela per l'utente contro l'accesso abusivo ai propri dati e che consente al contraente telefonico di accedere alla gestione dell'iscrizione senza dover dimostrare nuovamente la disponibilità del numero.

Il Codice Registro viene associato all'operazione di iscrizione ed è valido 90 giorni e viene richiesto per gestire l'iscrizione tramite le modalità web ed email; se non è stato memorizzato nel corso della

richiesta di iscrizione, oppure è scaduto, è possibile generarne uno nuovo chiamando, dal numero di telefono interessato, il numero verde 800 957 766 dal numero fisso, o il numero 06 42986411 dal cellulare.

CHI È IL “CITTADINO”?

Con “cittadino” si intende qualunque persona fisica, persona giuridica, ente o associazione intestataria di un contratto telefonico.

CHI È IL CONTRAENTE?

Qualunque persona fisica o giuridica, 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.

COSA SI INTENDE PER OPERATORE?

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’art. 129, co. 1, del Codice e delle numerazioni telefoniche nazionali mediante l’impiego del telefono oppure mediante posta cartacea per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o **per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.**

Un’importante innovazione del servizio, che riguarda l’operatore, consiste nella nuova “Area riservata” progettata per semplificare le procedure di interazione con il RPO e con diverse altre funzionalità. Gli operatori potranno inviare le liste di contatti, accedendo all’Area riservata oppure tramite PEC.

Le liste vengono restituite entro 24 ore dalla sottomissione, con l’indicazione per ogni numero se è iscritto o meno e l’eventuale data di annullamento dei consensi.

COSA SI INTENDE PER MATERIALE PUBBLICITARIO?

Qualsiasi forma di messaggio che è diffuso, in qualsiasi modo, nell’esercizio di un’attività commerciale, industriale, artigianale o professionale allo scopo di promuovere il trasferimento di beni mobili o immobili, la prestazione di opere o di servizi oppure la costituzione o il trasferimento di diritti ed obblighi su di essi.

QUALI SONO LE MODALITÀ DI ISCRIZIONE PER IL CITTADINO?

È possibile iscriversi uno o più numeri di telefono attraverso tre modalità:

- compilando un apposito modulo elettronico sul sito www.registrodelleopposizioni.it;
- telefonando al numero verde 800 957 766 per le utenze fisse e allo 06 42986411 per i cellulari;
- inviando un apposito modulo digitale tramite mail a iscrizione@registrodelleopposizioni.it.

Restano invece valide le iscrizioni inserite precedentemente al nuovo RPO, con la facoltà per l’utente di annullare i consensi attraverso il rinnovo dell’iscrizione.

È importante segnalare che le opposizioni fornite in passato per i numeri fissi riguardavano solo le chiamate effettuate attingendo dagli elenchi telefonici pubblici. Per tale motivo, i consensi diretti forniti per tali numeri restano validi, ma potranno essere annullati attraverso la nuova funzionalità “Rinnovo” dell’iscrizione.

CHI DEVE REGISTRARSI AL RPO IN QUALITÀ DI OPERATORE?

Deve registrarsi al RPO in qualità di operatore **la società titolare del trattamento dei dati che intende utilizzare gli indirizzi postali presenti negli elenchi telefonici pubblici e tutti i numeri telefonici nazionali, compresi i cellulari, per finalità di telemarketing tramite l’impiego del telefono e/o della posta cartacea.**

Ciascun operatore, per effettuare il trattamento delle numerazioni nazionali fisse e mobili, mediante l’impiego del telefono, con o senza l’intervento di un operatore, o degli indirizzi postali riportati in elenchi di contraenti, mediante posta cartacea, per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, presenta istanza presso il gestore del registro, comprensiva di una serie di documenti (v. art. 5, d.P.R. n. 26/2022).

Per registrarsi al RPO in qualità di operatore si deve compilare l’apposito modulo elettronico, utilizzando una delle seguenti modalità:

- PEC e firma digitale (con valore legale);
- raccomandata con ricevuta di ritorno e firma autografa.

Con il nuovo servizio l’operatore deve consultare mensilmente il RPO e comunque prima di svolgere le campagne pubblicitarie tramite telefono. L’opposizione può riferirsi anche alla pubblicità cartacea, nel caso l’indirizzo sia presente negli elenchi telefonici pubblici.

COSA ACCADE SE UN OPERATORE CONTATTA UN NUMERO TELEFONICO ISCRITTO NEL RPO?

Se un operatore nonostante l'iscrizione nel Registro pubblico delle opposizioni si serve di un numero o di un indirizzo per procedere a finalità commerciali, rischia di essere sanzionato. In quel caso infatti si incorrerebbe nella violazione del diritto di opposizione, che è disciplinato dal Codice in materia di protezione dei dati personali e dal Regolamento generale sulla protezione dei dati e sanzionato, a norma dell'art. 83 del RGPD, mediante **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.**

SONO PREVISTI DETERMINATI OBBLIGHI PER GLI OPERATORI?

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, e pari a trenta giorni per i trattamenti di dati per le medesime finalità mediante l'impiego della posta cartacea.

Le modalità di consultazione del registro non devono consentire il trasferimento di dati personali contenuti nel registro stesso, prevedendo sistemi automatizzati che permettano al gestore del registro di ricevere l'elenco elettronico dell'operatore, confrontarlo con i dati contenuti nel registro e aggiornarlo, mettendo nuovamente a disposizione dell'operatore le sole informazioni pertinenti, in un'apposita sezione del sito web o trasmettendole per posta elettronica all'operatore stesso, senza che questo possa in alcun modo estrarre i dati presenti nel registro. Il gestore del registro dà corso all'interrogazione selettiva di ciascun operatore entro ventiquattro ore dalla ricezione della richiesta. Gli operatori e i soggetti che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni telefoniche nazionali sono tenuti, quando effettuano chiamate nei confronti dei contraenti, per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, a garantire la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, secondo quanto previsto dall'art. 2, co. 1, della l. n. 5 del 2018.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni disciplina e vigila sul rispetto delle disposizioni di cui al co. 1 applicando, in caso di violazione, le sanzioni di cui all'art. 2, co. 1, della l. n. 5 del 2018.

CI SONO COSTI DI ACCESSO AL REGISTRO DA PARTE DEGLI OPERATORI?

Gli operatori tenuti a consultare il registro corrispondono al gestore del registro le tariffe di accesso su base annuale o per altre frazioni temporali, anche di durata minore, a seconda delle esigenze dell'operatore e nei limiti stabiliti dal gestore.

SUSSISTE L'OBBLIGO DI INFORMATIVA?

Anche in assenza di specifica richiesta del contraente, gli operatori o i soggetti dagli stessi a tal fine designati, al momento della chiamata ovvero all'interno del materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale inviato tramite posta cartacea, indicano con precisione al contraente che i loro dati personali sono stati estratti legittimamente dagli elenchi di contraenti di cui all'art. 129 del Codice della privacy ovvero da altre fonti, fornendo, altresì, le indicazioni utili all'eventuale iscrizione del contraente nel registro pubblico delle opposizioni. Le informazioni sono rese anche con le modalità indicate dal Garante per la protezione dei dati personali in conformità a quanto previsto dall'art. 12, paragrafi 7 e 8, del RGPD.

È PREVISTA UNA CAMPAGNA INFORMATIVA?

Il Ministero dello Sviluppo Economico e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in collaborazione con il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, realizzano e promuovono una campagna informativa rivolta ai contraenti, da attuare nel corso del primo semestre di funzionamento del registro a partire dalla sua effettiva realizzazione, idonea a favorire la piena consapevolezza dei loro diritti e delle modalità di opposizione al trattamento 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.