



Newsletter MDC NEWS

1 messaggio

Redazione Difesa del cittadino <info@mdc.it>
Rispondi a: Redazione Difesa del cittadino <info@mdc.it>
A: info@mdc.it

19 settembre 2023 alle ore 12:22



MDC NEWS - Bisettimanale del Movimento Difesa del Cittadino

Numero di iscrizione al Tribunale di Roma
Sezione Stampa - 502/00 del 28.11.2000

Editore Movimento Difesa del Cittadino

Dir. Resp. Francesco Luongo

Responsabile di Redazione: Gerry Mottola

Web: info@mdc.it - www.difesadelcittadino.it

Redazione: Roma, Via Casilina n.3/T - Tel. 064881891 Fax. 0642013163

Stampa in proprio-R.T.

n. 19 del 19.09.2023

Finito di stampare il 19.09.2023

Seguici su



**Speciale Campagna
Registro pubblico delle opposizioni**





Il Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling approvato dal Garante della Privacy. Finalità e funzioni

Insieme al Registro pubblico delle opposizioni, un altro importante strumento è stato di recente predisposto per combattere le pratiche commerciali invasive e scorrette di teleselling e telemarketing.

Si tratta del **Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling**, promosso da associazioni di committenti, call center, teleseller, list provider e associazioni di consumatori, che, approvato nel marzo 2023 dal Garante della privacy, acquisterà piena efficacia con l'accreditamento dell' Organismo di Monitoraggio (soggetto indipendente chiamato a verificare l'osservanza del Codice di condotta da parte degli aderenti e a gestire la risoluzione dei reclami) e con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.

L'esigenza principale che ha spinto l'Authority ad intervenire per disciplinare -in maniera quanto più uniforme questa complessa e variegata materia – è senza dubbio quella di porre un freno all'utilizzo e alla gestione indiscriminata e incontrollata dei dati personali degli utenti che tali strategie di marketing comportano.

Basti pensare che alcune tra le più severe e gravose misure (sanzioni amministrative e pecuniarie) adottate contro alcune grosse società come Tim e Sky Italia sono state dettate dalla mancanza di una corretta gestione delle black list o "liste di esclusione dalle campagne commerciali".

Proprio per dare un ordine e una uniformità di condotta alle società che operano attraverso tali modalità di vendita, il Codice ha quindi previsto, al suo interno, delle linee guida operative finalizzate a far svolgere - in conformità alla normativa privacy - le attività di contatto telefonico, con operatore, per finalità promozionale (telemarketing) o di vendita diretta (teleselling), nei confronti di persone fisiche, liberi professionisti o anche imprese individuali. In questo modo si potrà garantire trasparenza e conformità e supportare adeguatamente le società aderenti.

Queste ultime, dal canto loro, una volta manifestata la propria adesione, si dovranno impegnare ad adottare misure specifiche per garantire la correttezza e la legittimità dei trattamenti di dati svolti lungo tutta la "filiera" del telemarketing, raccogliendo consensi specifici per le singole finalità (marketing, profilazione, ecc.); informando in maniera precisa le persone contattate sulle finalità per le quali vengono usati i loro dati e assicurando il pieno esercizio dei diritti previsti dalla normativa privacy (opposizione al trattamento, rettifica o aggiornamento dei dati).

Inoltre, per contrastare il fenomeno del "sottobosco" dei call-center abusivi, il Codice ha stabilito che, nei contratti stipulati dall'operatore con l'affidatario del servizio, dovrà essere prevista una penale o la mancata corresponsione della provvigione per ogni vendita di servizi realizzata a seguito di contatto promozionale senza consenso. Le società saranno quindi tenute ad effettuare una valutazione di impatto nel caso svolgessero trattamenti automatizzati, compresa la profilazione, attraverso un'analisi sistematica e globale di informazioni personali.

L'adozione del Codice di condotta da parte del Garante rappresenta quindi un importante tassello nella lotta al telemarketing selvaggio, anche in ragione dell'ampia adesione dimostrata - fino ad oggi - dai principali operatori del settore e dell'impatto che questa autoregolamentazione potrà avere sulla tutela dei diritti dei consumatori.

Il Codice infatti riguarda tutte le *"attività di trattamento dei dati personali effettuati da soggetti operanti in territorio italiano o estero per promuovere e/o offrire beni o servizi, tramite il canale telefonico, a soggetti ubicati nel territorio dello Stato italiano"*; al fine di tutelare il *"diritto alla tranquillità individuale delle persone"* e al contempo *"stimolare maggiore fiducia da parte di queste ultime rispetto alle attività promozionali veicolate telefonicamente"*.

E per non lasciare alcun margine di dubbio, sono state dettagliatamente descritte sia le attività oggetto di disciplina che i destinatari, specificando che:

- Il **telemarketing**, è il *"contatto telefonico con operatore effettuato per finalità promozionale attraverso chiamate dirette a numerazioni fisse e mobili nazionali"*;
- Il **teleselling**, è l'attività di contatto telefonico con operatore *"effettuate per finalità di vendita diretta attraverso chiamate destinate a numerazioni fisse e mobili nazionali"*;
- La **profilazione**, consiste in *"qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica"*;
- La **data quality**, è *"l'operazione o l'insieme di operazioni, con esclusione di ogni forma di profilazione, per garantire che i dati personali trattati per finalità promozionali siano sempre esatti ed aggiornati"*;
- Il **list provider**, è *"il soggetto che, anche in via non principale rispetto alla propria attività, operando in qualità di titolare del trattamento, procede in virtù del consenso degli interessati alla comunicazione dei dati personali, autonomamente raccolti, a soggetti terzi per finalità di teleselling e telemarketing"*;

- **I call-center/teleseller**, sono “operatori economici che, operando in qualità di responsabili del trattamento dei committenti, sviluppano contatti telefonici per finalità di promozione della conclusione di contratti di vendita/locazione/abbonamento per servizi/prodotti o di richiesta di incontri al medesimo fine;
- **L'interessato**, è “la persona fisica, identificata o identificabile, cui sono riferiti i dati personali; sono equiparati agli interessati anche i liberi professionisti [...] e le ditte individuali”;
- **Il contraente**, è “la persona fisica, giuridica, ente, associazione o altro organismo che sia parte di un contratto con un fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico per la fornitura di tali servizi, o che comunque ne benefici anche tramite schede prepagate”;
- **L'utente**, è “la persona fisica che utilizza il servizio di comunicazione elettronica senza esservi necessariamente abbonata”.

Sono invece escluse dalla disciplina “le promozioni in-app e il digital advertising, nonché i contatti telefonici con finalità esclusivamente limitata alla rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, a sondaggi e/o ricerche di mercato senza alcuna finalità commerciale”.

Ente Terzo Settore
MOVIMENTO
DIFESA
DEL Cittadino

RPO
Registro pubblico
delle opposizioni

Ministero delle Imprese
e del Made in Italy

Obbligo di registrazione
per gli operatori
che usano qualsiasi
numero nazionale
per telemarketing
#RPOcellulari

www.registrodelleopposizioni.it

SEGUICI PER ESSERE SEMPRE INFORMATO





SALA STAMPA



CHI SIAMO/ISCRIVITI



CITTADINI IN TV



DIRITTI&CONSUMI



Share



Tweet



Forward

Movimento Difesa del Cittadino | Contattaci

This email was sent to info@mdc.it
why did I get this? [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)
Movimento difesa del cittadino · Via Casilina 3/T · Roma, RM 00185 · Italy