



REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

A Cura dell'Ufficio Legale FNP-CISL

CHE COS'È IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

IL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ISTITUITO CON IL [D.P.R. N° 178/2010](#) E AGGIORNATO CON IL [D.P.R. N° 149/2018](#) – È UN SERVIZIO GRATUITO PER L'UTENTE CHE PERMETTE DI OPPORSI ALL'UTILIZZO PER FINALITÀ PUBBLICITARIE DEI NUMERI DI TELEFONO DI CUI SI È INTESTATARI E DEI CORRISPONDENTI INDIRIZZI POSTALI ASSOCIATI, PRESENTI NEGLI ELENCHI PUBBLICI, DA PARTE DEGLI OPERATORI CHE SVOLGONO ATTIVITÀ DI MARKETING TRAMITE IL TELEFONO E/O LA POSTA CARTACEA.

A COSA SERVE IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

CON IL RPO È POSSIBILE BLOCCARE IL TRATTAMENTO DEI PROPRI DATI PERSONALI, PRESENTI NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI, DA PARTE DEGLI OPERATORI CHE UTILIZZANO TALI ELENCHI PER SVOLGERE ATTIVITÀ DI MARKETING TRAMITEIL TELEFONO E/O LA POSTA CARTACEA. L'OPPOSIZIONE NON ANNULLA LA VALIDITÀ DEI CONSENSI PER CONTATTI CON FINALITÀ COMMERCIALI, RILASCIATI DIRETTAMENTE DAGLI UTENTI ALLE SINGOLE SOCIETÀ, FERMO RESTANDO IL DIRITTO DI OPPOSIZIONE DI CUI ALL'ART. 21 DEL [REGOLAMENTO \(UE\) 2016/679](#).

COME FUNZIONA IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

L'UTENTE PUÒ RICHIEDERE L'ISCRIZIONE, L'AGGIORNAMENTO DEI DATI E LA REVOCA AL RPO TRAMITE QUATTRO MODALITÀ: WEB (COMPILAZIONE DI UN MODULO ELETTRONICO), TELEFONO (CHIAMATA AL NUMERO VERDE RPO) EMAIL (INVIO TRAMITE POSTA ELETTRONICA DI UN APPOSITO MODULO), RACCOMANDATA.

L'OPERATORE DI TELEMARKETING CHE UTILIZZA I DATI PRESENTI NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI È TENUTO A VERIFICARE CON IL RPO LE LISTE DEI POTENZIALI CONTATTI, TRAMITE UNA SERIE DI SERVIZI DISPONIBILI SUL SITO.

COSA SI INTENDE PER ABBONATO TELEFONICO

PER ABBONATO TELEFONICO SI INTENDE L'UTENTE – OVVERO QUALUNQUE PERSONA FISICA, PERSONA GIURIDICA, ENTE O ASSOCIAZIONE – INTESTATARIO DI UN NUMERO DI TELEFONO PRESENTE NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI. AL FINE DI NON RICEVERE COMUNICAZIONI COMMERCIALI INDESIDERATE, L'ABBONATO PUÒ OPPORSI AL TRATTAMENTO DEI PROPRI DATI, EFFETTUATO MEDIANTE TELEFONO E/O POSTA CARTACEA, ISCRIVENDO GRATUITAMENTE IL PROPRIO NUMERO DI TELEFONO AL RPO.

CHI È L'OPERATORE

È QUALUNQUE SOGGETTO, PERSONA FISICA O GIURIDICA, CHE – IN QUALITÀ DI TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – INTENDE SVOLGERE ATTIVITÀ DI MARKETING MEDIANTE IL TELEFONO E/O LA POSTA CARTACEA, UTILIZZANDO I DATI DEGLI UTENTI PRESENTI NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI (NUMERI DI TELEFONO ED EVENTUALI INDIRIZZI DI POSTA ASSOCIATI). L'OPERATORE È TENUTO A REGISTRARSI AL RPO E A COMUNICARE LA LISTA DEI NUMERI CHE INTENDE CONTATTARE.

IL GESTORE E LE SANZIONI

IL GESTORE

LA REALIZZAZIONE, LA GESTIONE E LA MANUTENZIONE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ISTITUITO CON IL [D.P.R. N. 178/2010](#) ED ESTESO ALLA POSTA CARTACEA CON IL [D.P.R. N. 149/2010](#) – È STATA AFFIDATA DAL [MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO](#) ALLA [FONDAZIONE UGO BORDONI](#) ATTRAVERSO UN CONTRATTO DI SERVIZIO CHE NE SOTTOLINEA LA NATURA DI ENTE TERZO, INDIPENDENTE E IMPEGNATO IN ATTIVITÀ DI PUBBLICO INTERESSE.

LE SANZIONI

LA VIOLAZIONE DEL DIRITTO DI OPPOSIZIONE DEGLI UTENTI – OVVERO LA MANCATA OSSERVANZA DEL RPO DA PARTE DEGLI OPERATORI DI TELEMARKETING – È DISCIPLINATA DALL'ART. 83, PAR. 5, DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI - [REGOLAMENTO \(UE\) 2016/679](#), CHE PREVEDE 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.

CONOSCI I TUOI DIRITTI

ATTUALMENTE L'UTILIZZO DEI DATI PRESENTI NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI PER FINALITÀ COMMERCIALI – NUMERI DI TELEFONO ED EVENTUALI INDIRIZZI POSTALI ASSOCIATI – È CONSENTITO ESCLUSIVAMENTE PREVIO VERIFICA DA PARTE DELL'OPERATORE DI TELEMARKETING DELLE LISTE DI POTENZIALI CONTATTI PRESSO IL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI. IL GESTORE DEL RPO PROVVEDE A ELIMINARE DA TALI LISTE I RIFERIMENTI DI COLORO CHE HANNO MANIFESTATO L'OPPOSIZIONE AL TRATTAMENTO, OVVERO ALLA RICEZIONE DELLA PUBBLICITÀ TELEFONICA E CARTACEA, ISCRIVENDOSI AL SERVIZIO.

AD OGNI MODO L'UTILIZZO DEI NUMERI DI TELEFONO PRESENTI NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI PER L'INVIO DI MATERIALE PUBBLICITARIO O DI VENDITA DIRETTA O PER IL COMPIMENTO DI RICERCHE DI MERCATO O DI COMUNICAZIONE COMMERCIALE, PUR SE VERIFICATI CON IL RPO, È AMMESSO SOLO TRAMITE IL CONTATTO DI UN OPERATORE UMANO E PERTANTO, IN ASSENZA DI CONSENSO DELL'INTERESSATO, NON È CONSENTITO L'USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CHIAMATA.

L'UTILIZZO DEI NUMERI NON PRESENTI NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI (NUMERI "RISERVATI") PER FINALITÀ DI TELEMARKETING, INVECE, È CONSENTITO CON IL CONSENSO DELL'INTERESSATO, AD ESCLUSIONE DI LIMITATE ECCEZIONI DISCIPLINATE DALLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO.

LA [LEGGE N. 5/2018](#) HA ESTESO L'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL RPO A TUTTI I NUMERI RISERVATI, INCLUSI I CELLULARI, PREVEDENDO, IN SEGUITO ALL'ISCRIZIONE AL SERVIZIO, L'ANNULLAMENTO DEI CONSENSI AL TELEMARKETING PRECEDENTEMENTE CONFERITI DAI CITTADINI, OLTRE AL DIVIETO DI CESSIONE DEI NUOVI CONSENSI A TERZI. IL RPO ESTESO SARÀ OPERATIVO DOPO L'EMANAZIONE DEL REGOLAMENTO ATTUATIVO, CHE DEFINIRÀ IL FUNZIONAMENTO E I TEMPI TECNICI DI REALIZZAZIONE DEL NUOVO SERVIZIO.

PROCEDURE DA SEGUIRE IN CASO DI SOSPETTO

TRATTAMENTO ILLECITO DEI DATI PERSONALI

SE HAI ESERCITATO IL DIRITTO di OPPOSIZIONE ALLA PUBBLICITÀ TRAMITE IL REGISTRO, MA HAI CONFERITO IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITÀ DI MARKETING A UN SOGGETTO TERZO DA CUI RICEVI CONTATTI INDESIDERATI, RICORDATI CHE:

- L'OPERATORE DI TELEMARKETING HA L'OBBLIGO, SU RICHIESTA DELL'UTENTE, DI COMUNICARE DA QUALE FONTE SIA STATO ESTRATTO IL SUO NUMERO DI TELEFONO E/O L'INDIRIZZO DI POSTA ASSOCIATO
- AI SENSI DEL [REGOLAMENTO \(UE\) 2016/679](#) IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, È POSSIBILE REVOCARE IL CONSENSO DATO A TERZI PER FINALITÀ DI MARKETING DIRETTO. IL GARANTE PRIVACY HA RESO DISPONIBILE UN [APPOSITO MODULO](#) DA COMPILARE E INVIARE AL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PER ESERCITARE IL DIRITTO DI OPPOSIZIONE ALLE CHIAMATE COMMERCIALI.

COSA FARE SE RITIENI DI RICEVERE IN MODO ILLEGITTIMO TELEFONATE PUBBLICITARIE O POSTA CARTACEA INDESIDERATA:

- [SEGNALARE L'INADEMPIENZA ALL'AUTORITÀ GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI](#)
- SPORGERE DENUNCIA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

FAQ

COME CI SI PUÒ DIFENDERE DALLE CHIAMATE PROMOZIONALI INDESIDERATE?

SE L'UTENZA È PUBBLICATA NEGLI ELENCHI TELEFONICI, L'INTESTATARIO PUÒ CHIEDERE AL SUO GESTORE TELEFONICO CHE ESSA VENGA RIMOSSA DAGLI ELENCHI, COSÌ DA RENDERLA "RISERVATA" E DUNQUE NON PIÙ VISIBILE.

IN ALTERNATIVA, PUÒ ISCRIVERSI AL [REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI \(RPO\)](#), LASCIANDO COSÌ LA SUA UTENZA PRESENTE NEGLI ELENCHI TELEFONICI, MA NON PIÙ UTILIZZABILE PER FINI PROMOZIONALI.

COS'È IL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI (RPO)

È UN REGISTRO ISTITUITO A TUTELA DEGLI ABBONATI TELEFONICI CHE NON VOGLIONO RICEVERE CHIAMATE PUBBLICITARIE, MA CHE AL TEMPO STESSO DESIDERANO RIMANERE SUGLI ELENCHI TELEFONICI ED ESSERE REPERIBILI PER LE COMUNICAZIONI INTERPERSONALI. ISCRIVENDOSI AL REGISTRO UN CONTRAENTE ESERCITA IL DIRITTO "AD OPPORSI AL TRATTAMENTO" DEI SUOI DATI PERSONALI A FINI PROMOZIONALI PREVISTO DAL [REGOLAMENTO UE 2016/689 \(ART. 21\)](#).

CHI GESTISCE IL REGISTRO?

LA GESTIONE DEL REGISTRO È STATA AFFIDATA ALLA [FONDAZIONE UGO BORDONI \(FUB\)](#), ORGANISMO CHE OPERA SOTTO LA VIGILANZA DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

CHI PUÒ ISCRIVERSI AL REGISTRO?

AL REGISTRO PUÒ ISCRIVERSI SOLO L'INTESTATARIO DI UN'UTENZA (FISSA O MOBILE, PRIVATA O AZIENDALE) PUBBLICATA NEGLI ELENCHI TELEFONICI. SE L'UTENZA, INVECE, NON COMPARE NEGLI ELENCHI ED È QUINDI "RISERVATA" (COME ACCADE PER LA MAGGIOR PARTE DELLE UTENZE DI TELEFONIA MOBILE, RARAMENTE PRESENTI NEGLI ELENCHI), L'INTESTATARIO NON PUÒ ISCRIVERLA AL REGISTRO.

TALE DISCIPLINA È STATA MODIFICATA DALLA LEGGE N. 5/2018, CHE HA ESTESO LA POSSIBILITÀ DI ISCRIZIONE AL REGISTRO A TUTTE LE UTENZE TELEFONICHE, FISSE E MOBILI, A PRESCINDERE DALLA PRESENZA NEGLI ELENCHI TELEFONICI.

UNA PIENA APPLICAZIONE DELLE NUOVE REGOLE SI AVRÀ CON L'EMANAZIONE DEL REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELLA LEGGE 5/2018.

L'ISCRIZIONE AL REGISTRO HA UN COSTO?

NO, L'ISCRIZIONE AL REGISTRO È **GRATUITA**.

COME CI SI ISCRIVE AL REGISTRO?

CI SI ISCRIVE AL REGISTRO RIVOLGENDOSI ALLA FUB NELLE SEGUENTI, CINQUE MODALITÀ:

- NUMERO VERDE: 800.265.265;
- E-MAIL: ABBONATI.RPO@FUB.IT;
- FAX: 06.54224822;
- RACCOMANDATA INDIRIZZATA A "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI-ABBONATI/ UFFICIO ROMA NOMETANO – CASELLA POSTALE 7211 – 00162 ROMA (RM)";
- TRAMITE IL SITO WWW.REGISTRODELLEOPPOSIZIONI.IT, COMPILANDO IL MODULO ELETTRONICO DISPONIBILE NELLA APPOSITA "AREA ABBONATO".

QUANDO DIVENTA EFFETTIVA L'OPPOSIZIONE?

L'OPPOSIZIONE, E QUINDI IL DIVIETO DI UTILIZZARE LA PROPRIA UTENZA A FINI PROMOZIONALI, DIVENTA EFFETTIVA **TRASCORSI 15 GIORNI** DAL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE AL [REGISTRO](#).

L'ISCRIZIONE AL REGISTRO DEVE ESSERE RINNOVATA PERIODICAMENTE?

L'ISCRIZIONE HA UNA DURATA **INDETERMINATA**. RIMANE EFFICACE FINO ALLA SUA REVOCA DA PARTE DELL'INTESTATARIO DELL'UTENZA, CHE PUÒ ESSERE ESERCITATA IN QUALSIASI MOMENTO.

COSA FARE SE SI RICEVONO CHIAMATE PROMOZIONALI NONOSTANTE L'UTENZA TELEFONICA SIA RISERVATA O ISCRITTA AL REGISTRO?

SE L'UTENZA, NONOSTANTE **NON SIA IN ELENCO O SIA ISCRITTA DA OLTRE 15 GIORNI** AL [REGISTRO](#), CONTINUA AD ESSERE CONTATTATA PER FINI PROMOZIONALI, L'INTESTATARIO **PUÒ RIVOLGERSI AL GARANTE** SEGNALANDO LE CHIAMATE PROMOZIONALI RICEVUTE ATTRAVERSO UN APPOSITO MODULO.

PRIMA DI FARE LA SEGNALAZIONE AL GARANTE, È BENE VERIFICARE DI NON AVER PRESTATO IL CONSENSO ALLA RICEZIONE DI CHIAMATE PROMOZIONALI A CHI HA EFFETTUATO LA CHIAMATA.

COSA SUCCEDA SE L'UTENZA È "RISERVATA" O ISCRITTA AL REGISTRO, MA L'INTESTATARIO HA COMUNQUE PRESTATO A UNO O PIÙ SPECIFICI SOGGETTI IL CONSENSO A RICEVERE CHIAMATE PROMOZIONALI

IN QUESTO CASO L'INTESTATARIO PUÒ OPPORSI IN QUALUNQUE MOMENTO ALLA RICEZIONE DELLE PROMOZIONI. DEVE RIVOLGERSI DIRETTAMENTE A CHI LO HA CONTATTATO ED ESERCITARE NEI CONFRONTI DELLO STESSO IL DIRITTO DI OPPOSIZIONE PREVISTO DALLA NORMATIVA. CHI HA ACQUISITO IL CONSENSO DELL'INTESTATARIO DELL'UTENZA, PUÒ EFFETTUARE LE CHIAMATE PROMOZIONALI SENZA CONSULTARE IL REGISTRO.

IN CHE MODO POSSONO ESSERE UTILIZZATE PER EFFETTUARE CHIAMATE PROMOZIONALI LE NUMERAZIONI PUBBLICATE IN PUBBLICI REGISTRI, ELENCHI, ATTI O DOCUMENTI CONOSCIBILI DA CHIUNQUE (ES. ALBI PROFESSIONALI)?

IN QUESTO CASO GLI OPERATORI DI TELEMARKETING POSSONO EFFETTUARE LE CHIAMATE PROMOZIONALI SENZA ACQUISIRE IL CONSENSO DEGLI INTESTATARI DELLE NUMERAZIONI UTILIZZATE **SOLO** SE LA SPECIFICA DISCIPLINA DI RIFERIMENTO PREVEDE ESPRESSAMENTE CHE LE NUMERAZIONI POSSANO ESSERE UTILIZZATE PER ATTIVITÀ DI MARKETING OPPURE SE LE PROMOZIONI RIGUARDINO PRODOTTI O SERVIZI DIRETTAMENTE COLLEGATI ALL'ATTIVITÀ SVOLTA DAGLI INTESTATARI DELLE UTENZE. RESTA FERMA IN OGNI CASO LA POSSIBILITÀ PER GLI UTENTI DI OPPORSI IN QUALUNQUE MOMENTO ALLA RICEZIONE DELLE CHIAMATE PROMOZIONALI.

QUESTE REGOLE VALGONO ANCHE NEL CASO IN CUI LA CHIAMATA PROMOZIONALE VENGA EFFETTUATA CON DISCHI PREREGISTRATI O COMUNQUE SENZA L'INTERVENTO DI UN OPERATORE?

NO, PERCHÉ IN QUESTI CASI OCCORRE SEMPRE UN CONSENSO SPECIFICO ALLA RICEZIONE DI CHIAMATE PROMOZIONALI AUTOMATIZZATE.

IN CHE MODO SI RICHIEDE L'INTERVENTO DEL GARANTE?

PER FAR SÌ CHE IL GARANTE SIA MESSO IN GRADO DI AVVIARE UN'ISTRUTTORIA, È NECESSARIO INDICARE L'UTENZA INTERESSATA, SULLA QUALE SONO STATE RICEVUTE LE CHIAMATE PROMOZIONALI, LA DATA E L'ORA DELLA CHIAMATA E LA SOCIETÀ I CUI PRODOTTI O SERVIZI SONO STATI PUBBLICIZZATI NEL CORSO DELLA CHIAMATA.

SE CONOSCIUTO, DEVE ESSERE INDICATO NELLA SEGNALAZIONE AL GARANTE ANCHE IL NUMERO DAL QUALE È STATA EFFETTUATA LA CHIAMATA. QUESTO RENDE PIÙ AGEVOLE L'ACCERTAMENTO DA PARTE DELL'AUTORITÀ.

COSA PUÒ FARE IL GARANTE?

ALL'ESITO DELL'ISTRUTTORIA, QUALORA SIA ACCERTATA LA VIOLAZIONE, L'AUTORITÀ INTERVIENE, ANCHE CON SANZIONI CHE POSSONO ARRIVARE FINO A 20 MILA EURO O PER LE IMPRESE FINO AL 4% DEL FATTURATO MONDIALE TOTALE ANNUO DELL'ESERCIZIO PRECEDENTE, AI SENSI DELL'ART. 83, PARAGRAFO 5 DEL REGOLAMENTO.

UNA VOLTA VERIFICATO CHE LA SEGNALAZIONE CONTENGA ELEMENTI SUFFICIENTI, IL GARANTE AVVIA L'ACCERTAMENTO SUL RISPETTO DELLA NORMATIVA IN MATERIA, RIVOLGENDOSI ALLE SOCIETÀ CHE, DIRETTAMENTE O INDIRETTAMENTE, HANNO EFFETTUATO LA PROMOZIONE TELEFONICA.

ALL'ESITO DELL'ISTRUTTORIA, QUALORA SIA ACCERTATA LA VIOLAZIONE, L'AUTORITÀ INTERVIENE, ANCHE CON SANZIONI CHE POSSONO ARRIVARE FINO A 20 MILA EURO O PER LE IMPRESE FINO AL 4% DEL FATTURATO MONDIALE TOTALE ANNUO DELL'ESERCIZIO PRECEDENTE, AI SENSI DELL'ART. 83, PARAGRAFO 5 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679.

CHI PUÒ RIVOLGERSI AL GARANTE?

SOLTANTO LE PERSONE FISICHE HANNO LA POSSIBILITÀ DI PRESENTARE RECLAMI E SEGNALAZIONI ALL'AUTORITÀ.

LE PERSONE GIURIDICHE, GLI ENTI E LE ASSOCIAZIONI, INFATTI, PUR POTENDO ISCRIVERSI AL [REGISTRO](#), NON POSSONO AVVALERSI DEGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI DAL CODICE (RECLAMO E SEGNALAZIONE), MA DEBONO FAR VALERE LE PROPRIE RAGIONI NECESSARIAMENTE DAVANTI ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA.

LA SEGNALAZIONE AL GARANTE HA UN COSTO?

NO, TANTO LA SEGNALAZIONE QUANTO IL RECLAMO SONO GRATUITI.

Fonte: sito Garante per la protezione dei dati personali

A CURA DELL'UFFICIO LEGALE FNP - CISL

Il presente documento è protetto dalle leggi sul copyright; è proibita la sua copiatura da parte di qualsiasi soggetto