

CODICE DEL CONSUMO

Articolo 58: LIMITE ALL'IMPIEGO DI TALUNE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

Art. 130, comma 3 bis, del Decr. Legisl. 30/6/2003 n. 196, modifiche ed integrazioni

Il **professionista** che vuole vendere determinati prodotti o servizi al **Consumatore** utilizzando tecniche di comunicazione a distanza, deve ricevere il **CONSENSO preventivo**

... il quale consiste in un ESPLICITO ASSENSO da parte del consumatore, che autorizza il professionista a stabilire un *contatto comunicativo*.

Per gli altri mezzi di comunicazione a distanza, invece, si stabilisce che sia il **Consumatore** a dover eventualmente manifestare il suo **RIFIUTO** a ricevere comunicazioni commerciali, in assenza del quale l'impresa potrà utilizzarli.

Anche **l'articolo 130 del d.lgs.196/2003** (CODICE DELLA PRIVACY) subordina la possibilità di inviare materiale pubblicitario o proposte contrattuali nonché lo svolgimento di indagini di mercato, al consenso preventivo del destinatario.

L'IDENTITÀ DEL VENDITORE e *LO SCOPO DELLA TELEFONATA* devono essere subito chiariti, sin dall'inizio della conversazione, in modo che il consumatore sia consapevole della situazione.

Se il professionista telefona più volte al consumatore, al fine di convincerlo a stipulare un contratto, questo comportamento può essere classificato come **"pratica commerciale aggressiva"**

Quando viene utilizzata la **posta elettronica**, le comunicazioni commerciali non sollecitate, devono, in modo chiaro e senza possibilità di equivoco, essere identificate come tali sin dal momento in cui il consumatore le riceve. Nella e-mail deve essere indicata l'opzione che il consumatore possa opporsi a ricevere comunicazioni in futuro.

Dal primo Febbraio 2011 ci si può adeguare alle nuove norme sul TELEMARKETING iscrivendosi al, **REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI** che consente agli utenti di dichiarare esplicitamente il proprio diniego a ricevere chiamate promozionali da teleoperatori. Il *MECCANISMO DELL'OPT-OUT* è entrato concretamente in vigore, impedendo le comunicazioni promozionali salvo che vi sia esplicita richiesta a riceverle.

In pratica, la nuova norma si basa sul principio del **silenzio-assenso**: *chi non iscrive il proprio numero presso il Registro delle Opposizioni autorizza le società a proporre offerte commerciali.*

CHI NON COMPARE CON IL PROPRIO NUMERO IN ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI, RISULTA AUTOMATICAMENTE ISCRITTO AL REGISTRO OPPOSIZIONI !

I contact center non possono più **oscurare l'identità del chiamante** così che l'utente possa segnalare eventuali *ABUSI* al **Garante della Privacy** nel caso ci si sia iscritti al Registro ma si ricevano ancora chiamate commerciali indesiderate.

Le chiamate pubblicitarie a telefoni fissi e cellulari potranno essere effettuate *soltanto in determinate fasce orarie e solo nei giorni lavorativi, con esclusione di quelli festivi.*

In più, sarà obbligatorio per gli operatori *iniziare la telefonata identificandosi e chiedendo all'utente non solo se acconsente o meno ma anche informandolo che se non vuole più essere destinatario di questo tipo di promozione può iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni".*

L'iscrizione ha **DURATA INDEFINITA** ed è **REVOCABILE IN QUALUNQUE MOMENTO**, mediante strumenti di facile utilizzo e gratuitamente.

Decade automaticamente quando cambia l'intestatario o vi sia la cessazione del contratto. In questi casi il successore dovrà ricordarsi di eseguire di nuovo l'iscrizione al Registro.

Gli intestatari della linea telefonica potranno iscriversi al Registro delle Opposizioni, mediante **CINQUE MODALITÀ**: modulo sul sito web, posta elettronica, telefonata, lettera raccomandata e fax.

Il **telemarketer** ha il diritto di contattare tutte le utenze che non risultano iscritte nel Registro delle opposizioni, e *incorrerà in sanzioni là dove procederà all'utilizzo di DATA BASE NON AGGIORNATI* con il patrimonio informativo del Registro.

Il telemarketer *ha l'obbligo di informare il consumatore che ha il diritto di opporsi a futuri contatti iscrivendosi al Registro.* Su tutto questo sistema vigila il **Garante della Privacy**