



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Chiamate call center: se il registro delle opposizioni non funziona

Autore: Maria Monteleone | 19/12/2017



Telefonate pubblicitarie: che fare se il numero è stato iscritto nel registro delle opposizioni ma i call center continuano a chiamare.

Molti lettori hanno segnalato alla nostra redazione il mancato funzionamento del noto **registro delle opposizioni**, ossia del registro nel quale può essere iscritta la

propria numerazione telefonica presente sui pubblici elenchi, al fine di **revocare il consenso alle telefonate di telemarketing** (per approfondire vedi [Telefonate pubblicitarie call center: come non riceverle più](#)).

Purtroppo si constata che, nonostante l'iscrizione nel registro delle opposizioni, le aziende non si facciano scrupoli e continuano ad effettuare telefonate, anche insistentemente.

Ebbene tale condotta è **illegittima** in quanto la legge prevede espressamente l'**obbligo degli operatori** che utilizzano i sistemi di **pubblicità** e di **vendita telefonica** o che compiono **ricerche di mercato** o comunicazioni commerciali telefoniche, 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. Conseguentemente, gli operatori non possono effettuare telefonate sui numeri iscritti nel registro delle opposizioni.

La violazione di tale obbligo comporta l'applicazione di **sanzioni** agli operatori ed è per questo che, qualora nonostante l'iscrizione nel registro delle opposizioni si continuino a ricevere telefonate, è importante **segnalare al Garante per la Privacy**.

Numero iscritto nel registro delle opposizioni: che fare se i call center continuano a chiamare?

Se il numero telefonico è stato iscritto nel Registro ma si continuano a ricevere **chiamate pubblicitarie indesiderate**, occorre prima di tutto assicurarsi che:

- l'iscrizione sia **avvenuta con successo**: il modo più immediato per verificare l'avvenuta iscrizione è chiamare il **numero verde 800.265.265** dal numero telefonico per cui è stata fatta la richiesta di inserimento nel Registro
- siano trascorsi **15 giorni dall'iscrizione**: periodo massimo, consentito dalla legge, entro cui gli operatori di telemarketing devono necessariamente aggiornare le proprie liste di contatti recependo le opposizioni espresse dai cittadini
- non sia stato dato il **consenso al trattamento dei propri dati** per

finalità di telemarketing a **soggetti terzi** che effettuano chiamate pubblicitarie da **fonti diverse dagli elenchi telefonici pubblici**. Tale consenso potrebbe essere stato raccolto, per esempio, durante la stipula di contratti con le aziende dalle quali sono stati acquistati prodotti o servizi oppure durante la sottoscrizione di tessere di fidelizzazione cliente, raccolta punti, ecc.

Se il numero è stato dato un soggetto terzo che effettua chiamate pubblicitarie indesiderate

L'operatore di telemarketing ha l'obbligo, su richiesta dell'utente, di informare **da quale lista sia stato estratto il suo numero telefonico**. Il cittadino può richiederne la **cancellazione**, che deve essere effettuata dal titolare dei dati entro 15 giorni dalla richiesta

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, è possibile revocare il consenso dato a terzi inviando direttamente al soggetto titolare del trattamento dei dati l'apposito **modulo** compilato in ogni sua parte. In seguito all'invio della richiesta di cancellazione dei propri dati, il titolare ha l'obbligo di **rimuovere entro 15 giorni** dalle proprie liste il numero telefonico in questione

Se le telefonate pubblicitarie illegittime continuano

Se, nonostante l'utenza sia stata **iscritta nel registro delle opposizioni** o sia stato comunque **revocato il consenso** al trattamento dei dati personali da parte di soggetti terzi, i call center continuano a telefonare, occorre **denunciare** tale condotta illegittima.

In particolare occorre segnalare l'inadempienza all'**Autorità Garante per la protezione dei dati personali** compilando e inviando un apposito modulo scaricabile al seguente link: [Modulo segnalazione telemarketing illegittimo](#).