

Redazione - 2024-09-30

Stop al Telemarketing selvaggio: al via il Codice di condotta. Orari e sanzioni per le chiamate

E' entrato in vigore lo scorso 28 settembre il Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling, varato dal Garante per la protezione dei dati personali in collaborazione con associazioni di committenti, call center, teleseller, list provider e associazioni di consumatori.

Tra le misure attive, nuovi obblighi per società committenti e call center, sanzioni per chi viola la privacy di cittadini e cittadine, obbligo di chiamate solo da numeri identificabili, ed esclusivamente in orari prestabiliti, festivi esclusi.

Un provvedimento che mira a superare tutti i limiti del [registro delle opposizioni](#), a cui milioni di italiani si erano già iscritti, continuando però a ricevere stalking telefonico continuo.

Indice

- Nasce il Codice di condotta del telemarketing
- Orari prefissati per il telemarketing
- A chi si applica il Codice
- Regole escluse per app, sms e web
- Stop telefonare anonime
- Le sanzioni contro il telemarketing selvaggio
- L'organismo di vigilanza

Nasce il Codice di condotta del telemarketing

Il Codice, approvato con provvedimento del 7 marzo scorso e pubblicato in **Gazzetta ufficiale il 27 marzo 2024**, è in vigore dal 28 settembre. Questo perché si davano 6 mesi

di tempo ai soggetti aderenti per adeguarsi alle nuove disposizioni varate. _____

Le nuove regole impongono una serie di obblighi per le società che si affidano ai call center e per gli stessi operatori.

Tra le misure approvate, quelle per le società di servizi (ad esempio telefonia, luce e gas), che non potranno più telefonare ai cittadini da numeri anonimi, o comunque non identificabili.

Alle aziende viene anche richiesto di fare molta attenzione alla scelta dei partner commerciali per le attività di telemarketing e di teleselling, privilegiando, nel rispetto della normativa sulla concorrenza, gli aderenti al Codice di condotta.

Altro nodo focale poi è l'introduzione un nuovo organismo di monitoraggio (OdM), indipendente e responsabile della sorveglianza sulle attività dei call center.

Scarica allegato

```
_jQuery(document).ready(function() { const cookieName =  
'dxp_lead_for_download'; let cookieValue = getCookie(cookieName); if (cookieValue  
== 'true') { const attachmentsContainer = document.getElementById('maggiolidxp-  
attachments-newsletter'); const downloads =  
attachmentsContainer.getElementsByClassName('action disabled'); for (const  
download of Array.from(downloads)) { const encodedUrl = download.getAttribute('s');  
const realUrl = window.atob(encodedUrl); download.setAttribute('href', realUrl);  
download.classList.remove('disabled'); download.removeAttribute('s'); } // show  
message const bottomAction =  
attachmentsContainer.getElementsByClassName('bottom-action'); for (const action  
of Array.from(bottomAction)) { action.classList.toggle('not-show'); } } });
```

Iscriviti alla newsletter per poter scaricare gli allegati _____

Iscriviti

Grazie per esserti iscritto alla newsletter. Ora puoi scaricare il tuo contenuto.

×

Orari prefissati per il telemarketing

Anzitutto si interviene sugli orari. I call center impegnati nella promozione di offerte su prodotti e servizi non possono più telefonare a qualsiasi ora. Sono state prefissate fasce orarie in cui possono farlo:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9 e non oltre le 20;
- il sabato e nei prefestivi dalle ore 10 alle ore 19;
- non possono invece telefonare la domenica e nei giorni festivi.

A chi si applica il Codice

Come ben spiegato dall'articolo 1 della delibera 7 marzo 2024, in vigore da settembre, "Il presente Codice di condotta è riferito ad 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**.

Regole escluse per app, sms e web

Chi invece non è tenuto a rispettare le regole del codice di condotta contro il

telemarketing selvaggio, sono tutti quegli operatori che agiscono al di fuori della sfera telefonica:

- le promozioni in-app e il digital advertising,
- i contatti telefonici con finalità limitata alla rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, a sondaggi e/o ricerche di mercato senza alcuna finalità commerciale,
- le promozioni tramite canali extra-telefonici, come gli SMS

Stop telefonare anonime

Stop anche alle chiamate anonime, ovvero quelle effettuate da numeri non identificabili. Operatori e call center devono usare **utenze visibili** e richiamabili. Inoltre, prima di utilizzare i dati dell'utente a fini promozionali, devono pre-qualificarsi e chiedere un consenso esplicito da parte sua.

Il codice contro il telemarketing selvaggio chiede a ogni committente di mettere a disposizione del fornitore, con modalità documentata e verificabile, uno **script conforme al Codice di condotta** applicabile ad ogni singola campagna di telemarketing o teleselling, contenente le istruzioni da seguire per lo svolgimento dei relativi contatti ed il testo dell'informativa, da sottoporre agli interessati.

Le sanzioni contro il telemarketing selvaggio

I contratti stipulati tra società committenti e call center devono includere una clausola che preveda **sanzioni**, tra cui ad esempio: il mancato pagamento delle provvigioni, per ogni contratto promozionale non autorizzato.

L'organismo di vigilanza

L'Odm (organismo di vigilanza) si occuperà del rispetto del Codice, da parte delle realtà aderenti, e di gestire l'iter per la risoluzione dei reclami da parte degli utenti. Avrà quindi un ruolo di primo piano nel contrastare pratiche scorrette, come il telemarketing selvaggio e le chiamate senza consenso, con l'introduzione di penali severe per i trasgressori.

Per chi volesse intanto iscriversi al Registro pubblico delle opposizioni può farlo [a questo link](#).

Vuoi ricevere altri aggiornamenti su questa tematica? iscriviti gratis alla Newsletter LeggiOggi, compilando il form qui sotto

Foto copertina: istock/Jacob Wackerhausen