



IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

di Angelo Marino



Forse era una cosa necessaria. Per me lo era senza forse. Anche perché all'estero la materia è già da tempo regolamentata e in maniera molto precisa. Dal primo febbraio anche in Italia sono in vigore le tanto annunciate novità per il marketing telefonico.

In particolare, con le nuove disposizioni in materia, tutti i clienti potranno essere contattati per finalità commerciali e promozionali, a meno che non abbiamo comunicato la propria opposizione alla cosa.

Rispetto al passato la situazione è stata completamente invertita: se fino al primo febbraio ogni cittadino registrato sull'elenco telefonico poteva essere raggiunto telefonicamente per messaggi promozionali, solo nel caso in cui avesse manifestato il proprio consenso, con l'entrata in vigore delle nuove norme la situazione viene capovolta. L'abbonato potrà essere contattato liberamente per fini commerciali a meno che non abbia comunicato la sua contrarietà. Con le nuove disposizioni varrà quindi il principio del "silenzio assenso", chi non comunicherà la sua contrarietà potrà essere contattato, fatto salvo per alcune eccezioni.

Per permettere al cittadino di manifestare la propria contrarietà al telemarketing, il Ministro per lo Sviluppo Economico ha dato incarico alla Fondazione Bordoni di realizzare il registro delle opposizioni, al quale è possibile accedere e iscriversi per non ricevere più telefonate per scopi commerciali o di ricerche di mercato.

Lo scopo del registro è quello di regolamentare e normalizzare l'attuale gestione del telemarketing, da una parte offrendo un servizio ai cittadini, il cui numero è presente negli elenchi telefonici, che vorranno salvaguardare la loro privacy e non vorranno più essere contattati per queste finalità. Dall'altra parte il registro è uno strumento capace di rendere più

competitiva, dinamica e trasparente l'organizzazione del mercato tra gli operatori del telemarketing.

Il cittadino può registrarsi all'elenco attraverso cinque differenti modalità: modulo elettronico sul sito web, infatti da qualche settimana l'iscrizione può avvenire anche telematicamente grazie all'apertura del sito www.registrodelleopposizioni.it, tramite posta elettronica, telefono, lettera raccomandata o fax. L'iscrizione, completamente gratuita, ha validità a tempo indeterminato, benché potrà essere ritirata o modificata dal cittadino in ogni momento.

Queste sono più o meno le disposizioni che sono state introdotte con il registro delle opposizioni, che ribadiamo dovrebbe essere un servizio al cittadino.

Gli abbonati che hanno effettuato la loro iscrizione al registro sono circa 185.000 e la modalità d'iscrizione più utilizzata è tramite web o posta elettronica. (fonte: www.registrodelleopposizioni.it)

Se un operatore non rispetta le nuove disposizioni può incorrere in una sanzione che arriva fino a 180.000 euro, che in caso di reiterazione dell'illecito può crescere fino a 300.000 euro.

Una regolamentazione del telemarketing era, a mio avviso, necessaria per garantire che il servizio non fosse oggetto ad abusi o forzature. Almeno sulla carta.

Certo qualche difficoltà c'è, soprattutto in questa fase iniziale. Come ogni cosa nuova è normale ci sia confusione e incertezza, ancor più se si pensa che le nuove disposizioni hanno carattere solo generale, e quindi non hanno alcuna valenza nei confronti di altri singoli consensi, che i cittadini hanno magari comunicato in altre occasioni. Per capire meglio: tra il registro delle opposizioni e un qualsiasi consenso, il secondo ha sempre priorità, e quindi gli abbonati possono comunque essere raggiunti da telefonate commerciali.

Allo stesso modo, nonostante alcuni abbonati non si siano mai iscritti al registro delle opposizioni, questi non potranno essere contattati da quegli operatori nei confronti dei quali l'abbonato

ha esercitato il proprio diritto di opposizione. Anche se tale contrarietà è stata manifestata prima dell'entrata in vigore di queste nuove norme.

Come previsto e atteso, la confusione c'è. Le diverse banche dati e le aree di sovrapposizione tra le differenti regolamentazioni stanno generando un po' di difficoltà, sia per gli operatori sia per i singoli abbonati.

In particolare la critica principale che viene mossa nei confronti di questo servizio è l'assenza, almeno al momento, di un numero verde al quale denunciare gli abusi.

Le chiamate commerciali continuano ad arrivare ed è normale che serve un periodo di transizione per constatare se le disposizioni verranno poi attuate, ma intanto il cittadino dovrebbe avere la possibilità di segnalare chi viola i regolamenti. Altrimenti il registro delle opposizioni rimarrà un'ottima banca dati ma senza alcuna funzione.

Solo il tempo saprà dirci se con il registro delle opposizioni si oppone realmente al telemarketing.