

Descrizione ad alto livello delle modalità di accesso alle funzionalità del Registro Pubblico delle Opposizioni disponibili per l'Operatore¹

In conformità alle disposizioni di cui all'articolo 5 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 178/2010 (di seguito indicato come DPR 178/2010) come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 149/2018 (di seguito DPR 149/2018), l'operatore di telemarketing che intenda contattare i contraenti telefonici presenti negli elenchi pubblici di cui all'art. 129 del D. Lgs. n. 196/2003 per fini di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale (di seguito semplicemente Operatore), mediante l'impiego del telefono (con modalità *human*) e/o della posta cartacea, per usufruire dei servizi messi a disposizione dal Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni (di seguito semplicemente Gestore) deve presentare istanza comprensiva di documenti previsti dall'articolo 5 del DPR 178/2010 e s.m.i..

Le funzionalità messe a disposizione dal Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni saranno disciplinate attraverso **condizioni generali di contratto** da applicare a ogni singolo Operatore. Tale accordo regolerà l'accesso al Registro da parte dell'Operatore per verificare l'esercizio del diritto di opposizione alla ricezione di chiamate commerciali o marketing postale.

Presentazione istanza (iscrizione al servizio)

Per iscriversi al servizio, ovvero **presentare l'istanza** (art. 5, DPR 178/2010 e s.m.i.), si prevede di mantenere gli attuali due profili per l'Operatore riportati nella tabella seguente.

	Profilo Operatore 1	Profilo Operatore 2
Modalità sottoscrizione documenti relativi all'istanza	<i>Firma autografa su documento in formato cartaceo</i>	<i>Firma digitale con valore legale</i>
Modalità di comunicazione con il gestore	<i>Casella di posta elettronica tradizionale</i>	<i>Posta Elettronica Certificata</i>
	<i>Raccomandata con ricevuta di ritorno</i>	

Tabella 1 - Profili Operatore

Per entrambi i profili sono previsti diversi passi da eseguire attraverso un'interazione con il sito web del Registro Pubblico delle Opposizioni predisposto dal Gestore per la comunicazione delle prime informazioni necessarie.

Le procedure relative ai due profili si differenziano per le modalità di invio della documentazione prevista dall'art. 5, del DPR 178/2010 e s.m.i., in quanto nel primo caso si utilizzano i canali posta elettronica tradizionale o posta ordinaria, mentre nel secondo caso si utilizza la PEC.

¹ Ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. c), del D.P.R. n. 178/2010 e s.m.i. per operatore si intende qualunque soggetto, persona fisica o giuridica, che, in qualità di titolare ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera f), del D. Lgs. n. 196/2003, intenda effettuare il trattamento dei dati di cui all'articolo 129, comma 1, del medesimo decreto legislativo, per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'impiego del telefono o della posta cartacea.

Verificata la documentazione ricevuta, il Gestore rende disponibile all'Operatore il contratto (completo del modulo di adesione precompilato) e la relativa fattura elettronica (una volta comunicato il codice identificativo e/o la PEC) indicante l'importo selezionato dall'Operatore stesso nella prima fase di interazione con il sito web. L'Operatore provvede a trasmettere:

- secondo il *Profilo Operatore 1*, il modulo di adesione alle condizioni generali di contratto firmato con firma autografa e la ricevuta di avvenuto pagamento della fattura mediante raccomandata con ricevuta di ritorno,

oppure

- secondo il *Profilo Operatore 2*, il modulo di adesione alle condizioni generali di contratto con apposta la propria firma digitale con valore legale e la ricevuta di avvenuto pagamento della fattura mediante PEC.

Il completamento della presentazione dell'istanza è inteso come il ricevimento da parte del Gestore delle comunicazioni sopra menzionate.

Il Gestore ha 15 giorni (art. 5, DPR 178/2010 e s.m.i.) per pubblicare sul sito del Registro Pubblico delle Opposizioni i riferimenti di contatto dell'Operatore e per mettere quest'ultimo nelle condizioni – assegnando credenziali di autenticazione e profili di autorizzazione – di poter accedere alla funzione di aggiornamento delle liste (art. 8, DPR 178/2010 e s.m.i.).

Le credenziali di autenticazione devono essere consegnate all'Operatore attraverso un canale che garantisca integrità e riservatezza e in cui l'identità dei soggetti sia verificata. Sia nel caso della posta elettronica tradizionale sia nel caso della posta elettronica certificata al fine di identificare i soggetti abilitati sarà necessario avere fiducia della corrispondenza tra il titolare della casella di posta e la persona (fisica o giuridica) che sottoscrive il contratto. Per ottenere questo risultato vengono utilizzati una serie di accorgimenti tecnici e procedurali. Le credenziali di autenticazione differiscono a seconda degli strumenti utilizzati per lo scambio degli elenchi. In caso di utilizzo del WEB si utilizzano una password e un certificato digitale *client* (emesso da autorità di certificazione esterna), mentre in caso di utilizzo della PEC si usa un certificato di firma digitale con valore legale.

Verifica del diritto di opposizione

L'**aggiornamento degli elenchi** da parte dell'Operatore può avvenire secondo le seguenti modalità:

1. Per gli Operatori che durante la presentazione dell'istanza hanno indicato la **posta elettronica tradizionale** per il referente tecnico, sarà possibile inviare l'elenco collegandosi al **sito web** del Registro Pubblico delle Opposizioni predisposto dal Gestore attraverso una connessione autenticata, mediante **certificati digitali** sia del *server* del Gestore sia del *client* dell'Operatore, e protetta dall'utilizzo di algoritmi crittografici. Il protocollo scelto per questa connessione è l'HTTPS (HTTP su TLS/SSL). In questo caso gli istanti significativi del processo di aggiornamento degli elenchi saranno fissati attraverso la marcatura temporale eseguita dal Gestore sulla lista sottoposta e su quella aggiornata. L'Operatore riceverà notifica attraverso un messaggio di posta elettronica della sottomissione dell'elenco e sarà informato della disponibilità dell'elenco

aggiornato tramite posta elettronica. Successivamente l'Operatore potrà ottenere l'elenco aggiornato collegandosi nuovamente al sito web del Registro Pubblico delle Opposizioni con modalità analoghe a quelle usate per l'invio della richiesta. Nell'ipotesi in cui non sia possibile dare seguito alla richiesta, l'Operatore riceverà una comunicazione contenente il problema emerso.

2. Per gli Operatori che durante la presentazione dell'istanza hanno indicato la **posta elettronica certificata** e **firma digitale** con valore legale per il referente tecnico, sarà possibile inviare, attraverso la propria **casella PEC** preventivamente comunicata al Gestore, la richiesta, contenente in allegato la lista da aggiornare, firmata digitalmente. Entro i termini stabiliti dal DPR 178/2010 e s.m.i. e dopo aver eseguito i necessari controlli sul messaggio (autenticazione, autorizzazioni, numerazioni residue, ecc.) il Gestore del registro produrrà e invierà tramite PEC nella risposta al messaggio ricevuto, in allegato, la lista aggiornata firmata digitalmente. In caso non si possa dare seguito alla richiesta, l'Operatore riceverà un messaggio di posta elettronica certificata con l'indicazione del problema emerso. Gli Operatori in possesso di casella di posta elettronica certificata possono anche inviare le liste non firmate digitalmente attraverso il WEB, ma devono dotarsi di un certificato digitale client secondo quanto descritto nel punto precedente.

La verifica di ogni singolo elenco può essere effettuata con riferimento al marketing telefonico o postale.

Attraverso l'accesso al sito web del Registro Pubblico delle Opposizioni o all'interno dei messaggi PEC contenenti le liste aggiornate, l'Operatore avrà la possibilità di **visualizzare le verifiche residue** al fine di dimensionare correttamente le richieste e di essere informato sulla necessità di acquistare ulteriori verifiche per operazioni di aggiornamento.

L'**utilizzo degli indirizzi** presenti negli elenchi pubblici sarà possibile solo decorso il termine di **90 giorni** dall'**attivazione** dei nuovi **servizi lato contraenti telefonici**, secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 4, del DPR 149/2018.

Nota tecnica relativa alla funzionalità di sottomissione degli elenchi tramite PEC

Nonostante i gestori di PEC garantiscano una disponibilità del servizio pari al 99,8% potrebbero verificarsi rari casi di malfunzionamento di cui il mittente potrebbe ricevere notifica solo dopo 24 ore dal momento dell'invio del messaggio. Il Gestore in caso di ritardo nella ricezione della ricevuta di avvenuta consegna del messaggio contenente la lista aggiornata provvederà ad inviare nuovamente la lista aggiornata ogni 4 ore fino a che almeno una lista non sia consegnata. Nel caso non sia possibile ottenere la ricevuta di consegna per 24 ore il Gestore proverà l'invio anche con una seconda casella di PEC predisposta per i casi di disservizio prolungati (fornita da un gestore di PEC alternativo). La seconda caselle PEC per la ricezione delle richieste di aggiornamento verrà resa disponibile e comunicata agli interessati in caso di necessità.

Formato degli elenchi di contatti

In un'ottica di efficienza in termini gestionali ed economici, si intende utilizzare per il servizio esteso al marketing postale il numero di telefono come **chiave di matching** come avviene attualmente.

Il formato degli elenchi consisterà, pertanto, in un file di testo contenente le numerazioni per cui si intende verificare il diritto di opposizione alle chiamate commerciali o all'invio di marketing postale.

Per quanto riguarda il Registro Pubblico delle Opposizioni cartaceo, il diritto di opposizione è da intendersi riferito all'indirizzo postale riportato negli elenchi telefonici pubblici e corrispondente al numero di telefono presente negli elenchi sottomessi a verifica.

I numeri di telefono da verificare devono essere riportati in un file di testo ASCII contenente unicamente stringhe di caratteri numerici separate dalla sequenza di caratteri "0x0D" e "0x0A" (corrispondenti al *carriage return* e *line feed*), compresso mediante l'algoritmo *deflate* (IETF RFC1951). Le numerazioni devono contenere il prefisso geografico ma non quello nazionale (ad es. 0612345678). Verranno scartate come errate, senza addebito sul credito dell'operatore, le liste che contengono errori individuabili attraverso un controllo formale (ed es. numerazioni che iniziano con numeri non previsti dal piano nazionale di numerazione).

Validità delle liste di contatti aggiornate

Secondo quanto previsto dal DPR 178/2010 e s.m.i., la consultazione del Registro Pubblico delle Opposizioni ha **efficacia** pari a **quindici giorni** per i trattamenti di dati per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale **mediante** l'impiego del **telefono**, e a **trenta giorni** per i trattamenti di dati per le medesime finalità **mediante** l'impiego della **posta cartacea**.

I termini si intendono a partire dalla disponibilità della lista aggiornata restituita dal Gestore.

Diritto di opposizione

I contraenti telefonici, attraverso l'iscrizione al Registro Pubblico delle Opposizioni, potranno opporsi al trattamento del proprio numero di telefono e del corrispondente indirizzo postale presenti negli elenchi telefonici pubblici per fini di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'impiego del telefono (con modalità *human*) e/o della posta cartacea.

I contraenti telefonici iscritti al Registro Pubblico delle Opposizioni al momento dell'avvio del servizio non saranno iscritti di *default* nella sezione relativa al marketing postale e dovranno presentare apposita richiesta, secondo quanto previsto dal D.P.R. 178/2010 e s.m.i., se intendono opporsi al marketing postale verso l'indirizzo presente negli elenchi telefonici.

Tariffe di accesso al servizio

Le tariffe di accesso al Registro Pubblico delle Opposizioni (esteso al postale) per gli operatori di telemarketing saranno definite con apposito decreto ministeriale, emanato anche a seguito delle consultazioni con gli operatori di telemarketing.