

# Codice di Condotta per le attività di telemarketing e teleselling

Avv. Sergio Aracu

Diritti di uso e riproduzione riservati ad Area Legale S.r.l.

**@FEDERPRIVACY**



AREA LEGALE

**@PRIVACYDAY**





**COSA E' E COSA NON E'**  
**UN CODICE DI CONDOTTA**  
**APPROVATO AI SENSI**  
**DELL'ART. 40 DEL GDPR**

Perché è cruciale questo passaggio?

# PRIMA UTILITA' DI UN CODICE DI CONDOTTA

CIRCOSTANZIARE LE PREVISIONI DEL GDPR

Strumento pensato per contribuire alla corretta applicazione del regolamento in funzione delle specificità dei vari settori.

Il GDPR detta regole generali e lascia molto spazio alla responsabilizzazione rispetto a come esse vadano applicate.



## ESEMPIO: LA PROVA DEL CONSENSO NEL GDPR

### art. 7, par. 1, condizioni per il consenso

**1. Qualora il trattamento sia basato sul consenso, il titolare del trattamento deve essere in grado di dimostrare che l'interessato ha prestato il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali.**

### art. 4, par. 11, condizioni per il consenso

**11) «consenso dell'interessato»: qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento; (C32, C33)**



## LA PROVA DEL CONSENSO NEL CODICE DI CONDOTTA TMK

### ART. 6 + ART. 12

**a) l'adozione di corrette modalità di acquisizione del consenso attraverso l'esame delle informative rilasciate al momento della raccolta dei dati e della user experience, volta a verificare la presentazione di richieste di conferimento del consenso chiare e comprensibili, non vincolate e facilmente revocabili;**

**Sarà considerato correttamente acquisito un consenso che risulti adeguatamente documentato, tenendo traccia, con modalità informatiche che ne garantiscano l'immodificabilità della data e dell'origine, **come, ad esempio, la conservazione sia della coppia IP timestamp del soggetto che ha fornito il consenso on line selezionando le apposite caselle, sia dell'invio allo stesso soggetto di un messaggio di notifica della registrazione del consenso (ad esempio, SMS) oppure con meccanismi cosiddetti double opt-in dove il consenso acquisito on line viene successivamente confermato dall'interessato rispondendo ad un messaggio di conferma**; la verifica di detti consensi deve essere effettuata almeno su un campione significativamente rappresentativo della banca dati e, in ogni caso, deve essere effettuata ogni volta che il titolare riceva un reclamo o una richiesta di esercizio dei diritti di cui agli artt. 12- 22 del Regolamento da parte di un interessato;**

## ULTERIORI VANTAGGI DI UN CODICE DI CONDOTTA

MINORI COSTI E MAGGIORI CERTEZZE



Too bad for privacy consultants !!!



## ULTERIORI VANTAGGI DI UN CODICE DI CONDOTTA

AUMENTARE LA FIDUCIA ALL'INTERNO ED ALL'ESTERNO DEL CIRCUITO PRODUTTIVO



## ULTERIORI VANTAGGI DI UN CODICE DI CONDOTTA

POSSIBILITA' DI MITIGARE EVENTUALI SANZIONI  
AMMINISTRATIVE





AREA LEGALE



COSA **NON E'** UN CODICE DI CONDOTTA

**NON E'** UNA NORMA DI LEGGE – VINCOLA SOLO CHI  
ADERISCE

**NON E'** LO STRUMENTO UTILE A DIMOSTRARE LA  
CONFORMITA' AL REGOLAMENTO – PER QUELLO CI  
SONO LE CERTIFICAZIONI AI SENSI DEL 43 GDPR



# CODICI DI CONDOTTA ATTUAMENTE APPROVATI IN ITALIA

**REGISTRO DEI CODICI DI CONDOTTA**

AREA LEGALE

Codice di condotta*	Tematica	Promotori	Data di approvazione	Modifica/Proroga del codice di condotta	Organismo di monitoraggio Sito web (accreditamento/revoca dell'accreditamento)
<a href="#">Codice di condotta per il trattamento dei dati personali in materia di informazioni commerciali</a>	Informazioni commerciali	ANCIC	29 aprile 2021		<a href="http://www.odminformazionicommerciali.it">www.odminformazionicommerciali.it</a>  <a href="#">Accreditato con provvedimento del Garante n. 59 dell'11 febbraio 2021</a>
<a href="#">Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti</a>	Sistemi di informazione creditizia	AISREC, CTC e ASSILEA	6 ottobre 2022		<i>Sito web in corso di attivazione</i>  <a href="#">Accreditato con provvedimento del Garante n. 324 del 6 ottobre 2022</a>
<a href="#">Codice di condotta per l'utilizzo di dati sulla salute a fini didattici e di pubblicazione scientifica</a>	Sanità, Ricerca scientifica, Anonimizzazione	Azienda sanitaria ULSS 9 Scaligera Regione Veneto	14 gennaio 2021		ODM non previsto ai sensi dell'art. 41 par. 6 del Regolamento (UE) 2016/679

\*Cliccando sulle voci evidenziate in blu si accede ai relativi documenti/siti web indicati



## CODICI DI CONDOTTA ATTUAMENTE APPROVATI IN EUROPA

**AUSTRIA:** codice di condotta sulla protezione dei dati dell'associazione professionale dei datori di lavoro negli istituti di istruzione privati - Associazione professionale dei datori di lavoro delle istituzioni educative private (BABE).

**GERMANIA:** Regole di condotta per i periodi di controllo e cancellazione dei dati personali da parte delle agenzie di credito tedesche.

**OLANDA:** Data Pro Code - ulteriore elaborazione degli obblighi per i responsabili del trattamento sulla base dell'articolo 28 Abs.

**SPAGNA:** Codice di condotta sul trattamento dei dati in attività pubblicitarie.

**FRANCIA:** Codice di condotta sulla protezione dei dati per i fornitori di servizi di infrastruttura cloud.

**OLANDA:** Codice di condotta per la gestione delle reti intelligenti.

**SPAGNA:** Codice di condotta per il trattamento dei dati personali nei sistemi informativi comuni del settore assicurativo.

ENTRIAMO NEL VIVO

IL CODICE DI CONDOTTA ITALIANO IN MATERIA DI  
TELEMARKETING E TELESELLING



# ITER DI APPROVAZIONE

- **Primo trimestre 2022** alcune associazioni di categoria, in modo disgiunto, presentano all'Autorità Garante due draft di codice di condotta rispettivamente in materia di telemarketing e teleselling e di direct marketing.  
L'Autorità Garante propone di presentare una nuova bozza UNITARIA allargando la platea di proponenti a rappresentanti di tutta la filiera del telemarketing.  
Ad Assocontact, Osservatorio Imprese e Consumatori e DMA, si aggiungono quindi, in ordine di tempo, Assocall, DMA Italia, Asseprim, Confcommercio, Confindustria ed Assotelecomunicazioni.
- **Maggio 2022** L'Autorità Garante apre il tavolo di lavoro composto da rappresentanti delle Associazioni proponenti, componenti tecnici, membri dell'Autorità Garante con ruolo di ausilio e supporto.
- **Luglio 2022** il draft di Codice di Condotta viene messo in consultazione pubblica.



## ITER DI APPROVAZIONE

- **Settembre 2022** si chiude la consultazione pubblica e si riapre il tavolo di lavoro per valutare i contributi ricevuti.
- **Febbraio 2023** la bozza di codice viene nuovamente presentata al Garante.
- **9 Marzo 2023** l'Autorità Garante approva in forma subordinata (all'accREDITAMENTO dell'Organismo di Monitoraggio) il testo del Codice di Condotta.



AREA LEGALE



## PROSSIMI STEP

- **Entro maggio 2023** PRESENTAZIONE MEMBRI Organismo di Monitoraggio da proporre al Garante
- INIZIO FASE DI ACCREDITAMENTO DELL'ORGANISMO DI MONITORAGGIO
- **xxx 2023** Accreditamento ODM ai sensi dell'art. 41 GDPR.
- FINE FASE DI ACCREDITAMENTO DELL'ORGANISMO DI MONITORAGGIO
- **xxx 2023** Pubblicazione in Gazzetta Ufficiale
- A 15 giorni dalla pubblicazione, Codice di Condotta entrerà in vigore e sarà possibile aderire.



E DOPO?

VEDIAMO QUALI  
MIRACOLI SAPRA'  
COMPIERE IL CODICE





AREA LEGALE



# PROFILI TECNICI DEL CODICE DI CONDOTTA

OBIETTIVO:

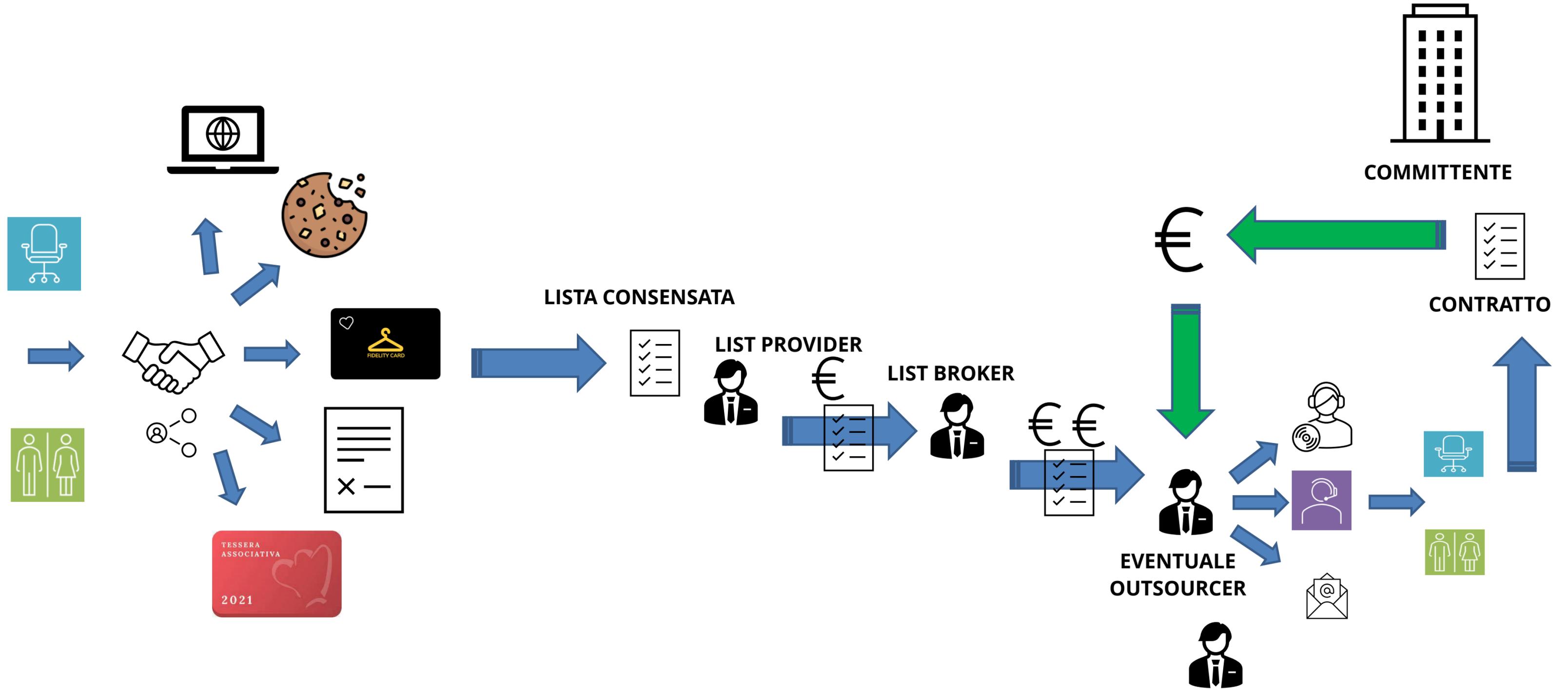
DISCIPLINARE TUTTA LA FILIERA DEL TELEMARKETING, DALLA RACCOLTA DEL CONSENSO FINALIZZATO ALL'INSERIMENTO NELLA LISTA DI CONTATTO (O DALLA FORMAZIONE DELLA LISTA DI CONTATTO OVE NON BASATA SUL CONSENSO), PER ARRIVARE SINO ALLA FORMALIZZAZIONE DEL CONTRATTO, PASSANDO PER IL CONTATTO.

Il Codice, al di là della «mission» di cui al GDPR, risponde alla necessità di contribuire in modo determinante alla lotta nei confronti del telemarketing illegale.

Lo studio della situazione di fatto, ha portato a ritenere che l'unico modo fosse quello di individuare misure che togliessero di fatto, ai players illegali, ogni possibilità di guadagno derivante da tali attività illegali.

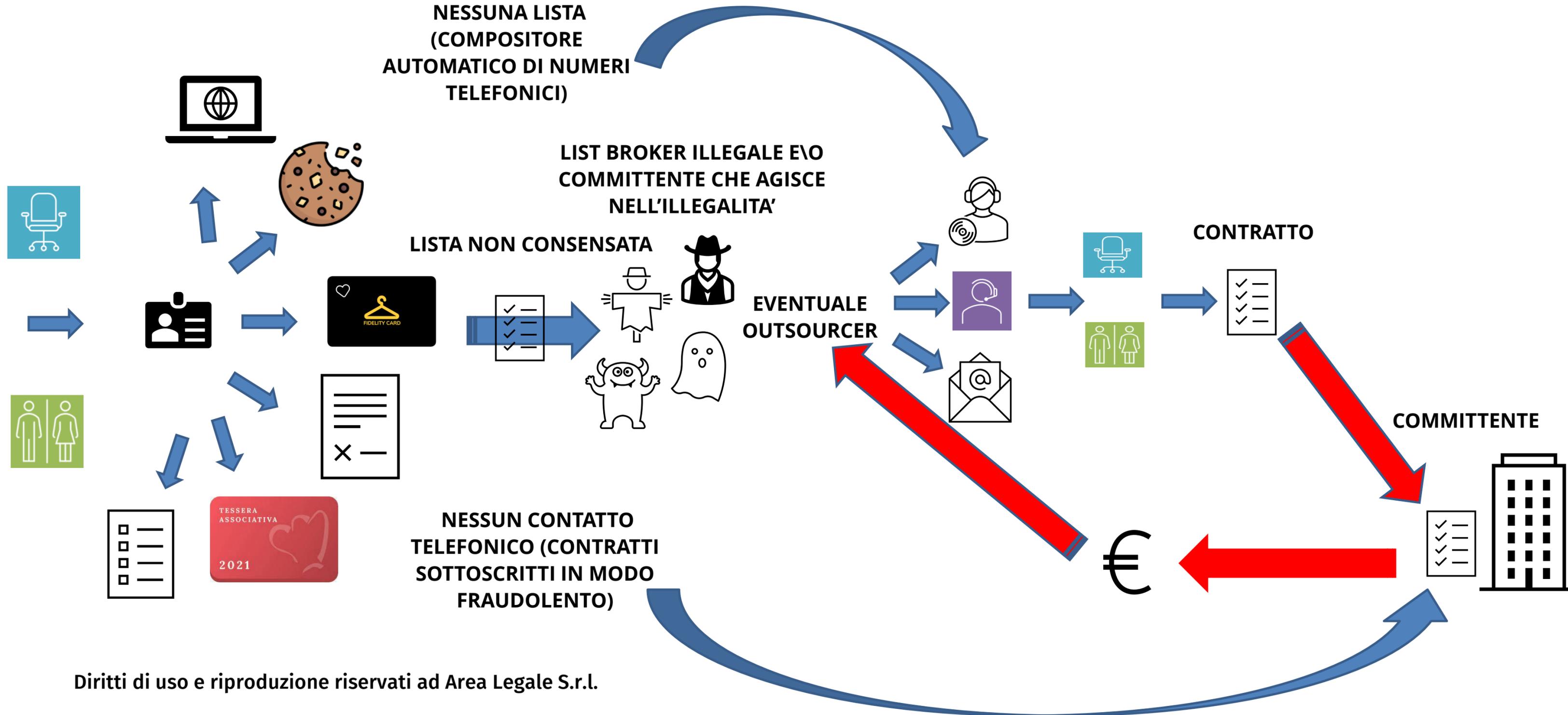


# CIRCUITO LEGALE





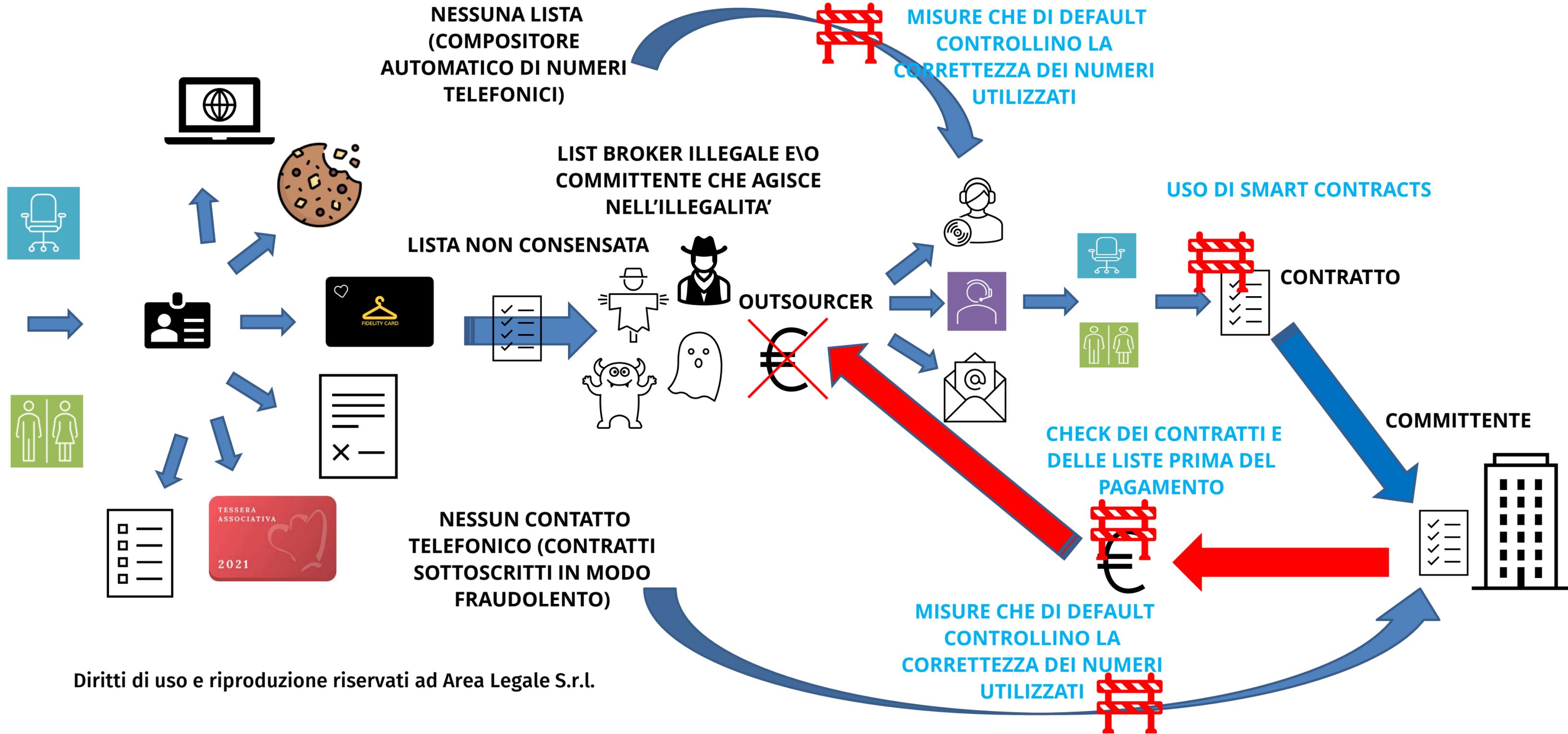
# CIRCUITO ILLEGALE





AREA LEGALE

# DOVE AGISCE IL CODICE DI CONDOTTA





AREA LEGALE

PRIVACYDAY

Il Marchese del Grillo  
nun chiede mai sconti:  
paga o nun paga ...  
e io nun te pago!





AREA LEGALE



## NEL CONCRETO...

IL CODICE SI COMPONE DI V SEZIONI, oltre a premesse e disposizioni finali.

NELLA **PRIMA SEZIONE** SI INDIVIDUANO ELEMENTI DI CARATTERE GENERALE COME AD ESEMPIO AMITO OGGETTIVO E SOGGETTIVO.



AREA LEGALE



NELLA **SECONDA SEZIONE...** VENGONO INTRODOTTI ELEMENTI CHE CIRCOSTANZIANO I CONCETTI DI PRIVACY BY DESIGN E, SOPRATTUTTO, DI PRIVACY BY DEFAULT IN TUTTE LE FASI **DEL TELEMARKETING**



AREA LEGALE



NELLA **TERZA SEZIONE** SI ILLUSTRANO LE GARANZIE CHE GLI  
STAKEHOLDERS DEVONO ASSICURARE DURANTE IL CONTATTO



AREA LEGALE



NELLA **QUINTA SEZIONE** SI DISCIPLINA L'ORGANISMO DI  
MONITORAGGIO.

# Grazie

per l'attenzione

## **E-mail Address**

info@arealegale.com

## **E-mail Address**

s.aracu@arealegale.com

## **Website**

[www.arealegale.com](http://www.arealegale.com)



AREA LEGALE