CODENEX SRLS
Sede operativa: Via Duca della Verdura 27 - 90143 Palermo (PA)
Sede legale: Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA)
VAT IT07425080822 - CF 07425080822 - REA PA-457974
PEC: codenex@pecsicura.com - SDI 9SUB64Q
E-mail: hello@codenex.it - Servizio commerciale: +39 02 40042 262

POLICY TELEMARKETING E REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

Regole per chiamate promozionali e campagne in uscita

CODENEX SRLS - CloudVoce.it | **Versione:** 1.8 - 31 ottobre 2026

CloudVoce fornisce strumenti tecnici di chiamata e non certifica liste, consensi o campagne. Il Cliente e' titolare del trattamento e responsabile della base giuridica, della consultazione RPO e del rispetto delle norme applicabili in ciascun Paese.

1. Ambito

La policy si applica a telemarketing, teleselling, sondaggi promozionali e chiamate automatizzate o assistite verso persone fisiche o numerazioni soggette a disciplina specifica. Le chiamate meramente operative restano soggette a privacy, correttezza e opposizione quando applicabile.

2. Registro Pubblico delle Opposizioni

- registrarsi come operatore RPO quando richiesto;
- verificare le liste di numeri italiani prima della campagna; la validita' della verifica telefonica e' attualmente di 15 giorni;
- conservare prova della verifica, origine della lista, consensi e istruzioni del committente;
- escludere senza ritardo chi esercita opposizione e mantenere una lista interna di non contatto;
- ripetere la verifica quando scade o cambia la lista.

3. Consenso e base giuridica

Il Cliente determina e documenta la base giuridica. Un consenso deve essere libero, specifico, informato, inequivocabile e revocabile. L'esistenza di un rapporto commerciale non autorizza automaticamente ogni chiamata promozionale. Le eccezioni devono essere valutate e documentate dal Cliente.

4. Identificazione e CLI

- presentare un numero assegnato, autorizzato, identificabile e richiamabile quando previsto;
- identificare subito operatore, committente e finalita' della chiamata;
- fornire informativa privacy e un mezzo semplice per opporsi;
- rispettare orari, frequenza e regole AGCOM/Garante applicabili;
- rispettare gli eventuali obblighi ROC e i codici o prefissi previsti dalla disciplina vigente.

5. Chiamate automatizzate e registrazioni

Robocall, messaggi preregistrati e sistemi senza operatore richiedono le condizioni previste dalla normativa. Registrazioni e monitoraggio degli operatori richiedono informativa, base giuridica, minimizzazione e rispetto della disciplina lavoristica. La sintesi vocale non trasforma una campagna illecita in una campagna lecita.

6. Chiamate verso altri Paesi

Per numeri non italiani il Cliente verifica le leggi del Paese del destinatario, incluse liste di opposizione, consensi, orari, CLI e trasferimenti di dati. La conformita' al solo RPO italiano non e' sufficiente.

CODENEX SRLS
Sede operativa: Via Duca della Verdura 27 - 90143 Palermo (PA)
Sede legale: Via Resuttana 360 - 90146 Palermo (PA)
VAT IT07425080822 - CF 07425080822 - REA PA-457974
PEC: codenex@pecsicura.com - SDI 9SUB64Q
E-mail: hello@codenex.it - Servizio commerciale: +39 02 40042 262

7. Controlli e conseguenze

CODENEX puo' chiedere evidenze, bloccare CLI o campagne, applicare soglie e sospendere il tenant in presenza di reclami, traffico anomalo o rischio normativo. Il Cliente manleva CODENEX per campagne imputabili alle proprie liste o istruzioni, ferme le responsabilita' proprie del fornitore.