

La fine del telemarketing a freddo.

Come trasformare la conformità al Decreto Bollette 2026 in un vantaggio competitivo strategico.

19 Giugno 2026

Modello Opt-out

“Potevo contattarti finché non ti opponevi.”
“Potevo contattarti finché non ti opponevi.”
Telemarketing selvaggio, acquisto di liste a freddo.

Opt-in Puro

Divieto assoluto di contatto
commerciale non sollecitato.



Per le aziende che esternalizzano le attività di customer contact, adeguarsi rapidamente non è solo una questione di compliance: è un vantaggio competitivo.

I Tre Pilastri della Nuova Disciplina

Consenso Preventivo Obbligatorio



Lecito solo con form esplicito
("contattami") o rapporto
contrattuale attivo.
Vietate liste terze non profilate.

Inversione dell'Onere della Prova

Timestamp Certificate

Canale di raccolta
Timestamp (Data/Ora/Fuso)
IP/ID Dispositivo
Testo Informativa

L'azienda (o il BPO) deve
provare documentalmente
il consenso.

La Nullità Assoluta

Nullity Wall



I contratti da chiamata non
autorizzata sono nulli di diritto.
Nessuna clausola può sanare
a posteriori il vizio.
Rilevabile d'ufficio.

Dal Modello Opt-out all'Opt-in Puro: Diagnostica

	Fino al 18/06 (Modello Opt-out)	Dal 19/06 (Modello Opt-in Puro)
Principio base	Contatto libero salvo opposizione.	Contatto solo se esplicitamente richiesto.
Registro Opposizioni	Strumento cardine.	Non più sufficiente (serve preesistenza consenso attivo).
Onere prova	Spetta al consumatore.	Spetta all'azienda (Data e ora certi).
Validità Contratti	Validi salvo contestazione.	Nulli di diritto, insanabili.
Fonti Ammesse	Liste terzi, prospect freddi.	Inbound lead generation, form, clienti attivi.
Sanzioni	Amministrative.	Nullità + sanzioni aggravate.

Il Dividendo della Qualità

Il Modello a Volume



Dal 19 giugno 2026:
Illegale.

Il Modello a Valore



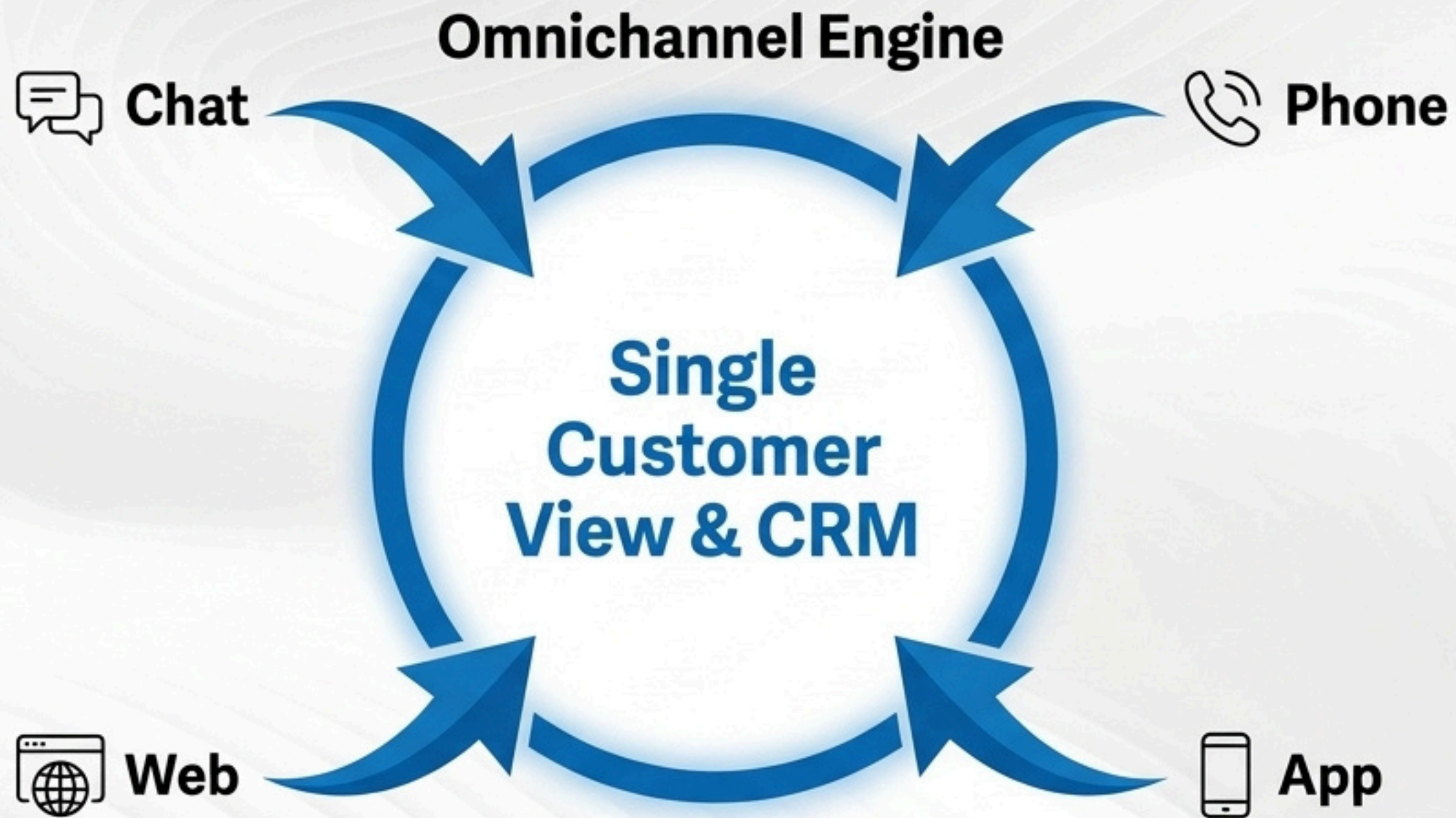
Dal 19 giugno 2026:
Vantaggio Competitivo.

**Meno chiamate totali, tasso di conversione molto più alto:
il lead inbound ha già espresso la volontà di parlare con un consulente.**

L'Evoluzione della Value Chain



Il Customer Care Inbound: Il nuovo cuore commerciale.



**CSAT Score
Sagres: 84**

Media Mercato: 67

**Tasso di Churn
ridotto: 11%**

Media Mercato: 18%

**Passaparola =
Lead inbound
a costo zero.**

Il cliente che richiede assistenza non necessita di prova del consenso per essere gestito. La Customer Experience eccellente genera up-selling lecito e abbassa il churn.

L'Eccezione Strutturale: Il Credit Management.



Il Principio

L'attività di recupero crediti **NON** è soggetta al divieto. Si fonda sul legittimo interesse del creditore (GDPR).

La Pratica

Ingiunzioni e solleciti proseguono in outbound senza consenso preventivo, ma richiedono massima tracciabilità documentale e piattaforme sicure.

L'Impatto Sagres

Riduzione del DSO (Days Sales Outstanding) di 20-25 giorni rispetto alla media di mercato, impattando direttamente la liquidità aziendale.

Checklist di Compliance Operativa (Post-19 Giugno 2026)



Audit del Database: Ogni record deve avere timestamp, canale e versione informativa.



Revisione Form: Consenso esplicito, granulare e separato dai termini di servizio.



Aggiornamento CRM: Esportazione immediata della prova del consenso per ispezioni.



Piattaforme Certificate: Nessuno spoofing, numerazioni trasparenti e registrazione metadati chiamata.



Revisione Contratti: Trasferimento onere della prova formale per eventuali liste fornite.

Micro-agenzia (Modello a Volume)

- Nessun investimento in tecnologie di tracciabilità.
- Rischio di contenziosi sistematici per l'azienda mandante.
- Espulsione certa dal mercato.



Partner BPO Strutturato Sagres (Modello a Valore)

- Ecosistema integrato: Marketing, Customer Care, Credit Management.
- Dati certificati e framework di compliance assoluta.
- Continuità operativa garantita oltre il 2026.

Il tempo per adeguare gli archivi è adesso. Audita il tuo database e inizia la transizione prima che il Decreto diventi esecutivo.