6.2.5 Utilizzo dei tracking pixel nelle email

Il Provvedimento del 17 aprile 2026 del Garante per la Privacy definisce le regole per l'utilizzo dei *tracking pixel* nelle comunicazioni di posta elettronica, con l'obiettivo di tutelare la privacy dei destinatari.

Che cosa sono i tracking pixel?

I tracking pixel sono piccoli elementi invisibili inseriti nelle email che permettono di rilevare se un messaggio è stato aperto e, in alcuni casi, quante volte è stato aperto e quando. Queste informazioni possono essere utilizzate, ad esempio, per analizzare i risultati delle campagne di email marketing e capire quali comunicazioni suscitano maggiore interesse.

Quali regole bisogna rispettare?

Per utilizzare correttamente i tracking pixel, è necessario:

- **Informare il destinatario:** spiegare in modo chiaro che le email possono contenere strumenti di tracciamento e indicare le finalità per cui vengono utilizzati.
- **Richiedere il consenso quando necessario:** per il tracciamento individuale delle aperture, ad esempio nelle campagne promozionali, è generalmente necessario ottenere il consenso preventivo del destinatario.
- **Consentire la revoca del consenso:** l'utente deve poter modificare la propria scelta e revocare il consenso in modo semplice.
- **Proteggere i dati personali:** raccogliere soltanto le informazioni necessarie e adottare misure per ridurre il rischio di identificazione del destinatario.

Sono previste alcune eccezioni, ad esempio per statistiche aggregate e adeguatamente anonime, per specifiche esigenze di sicurezza e per determinate funzioni tecniche strettamente necessarie. La loro applicabilità deve essere verificata caso per caso.

Qual è l'obiettivo della normativa?

L'obiettivo è consentire alle aziende di utilizzare gli strumenti di analisi delle email nel rispetto della privacy, garantendo ai destinatari trasparenza e controllo sui propri dati personali.

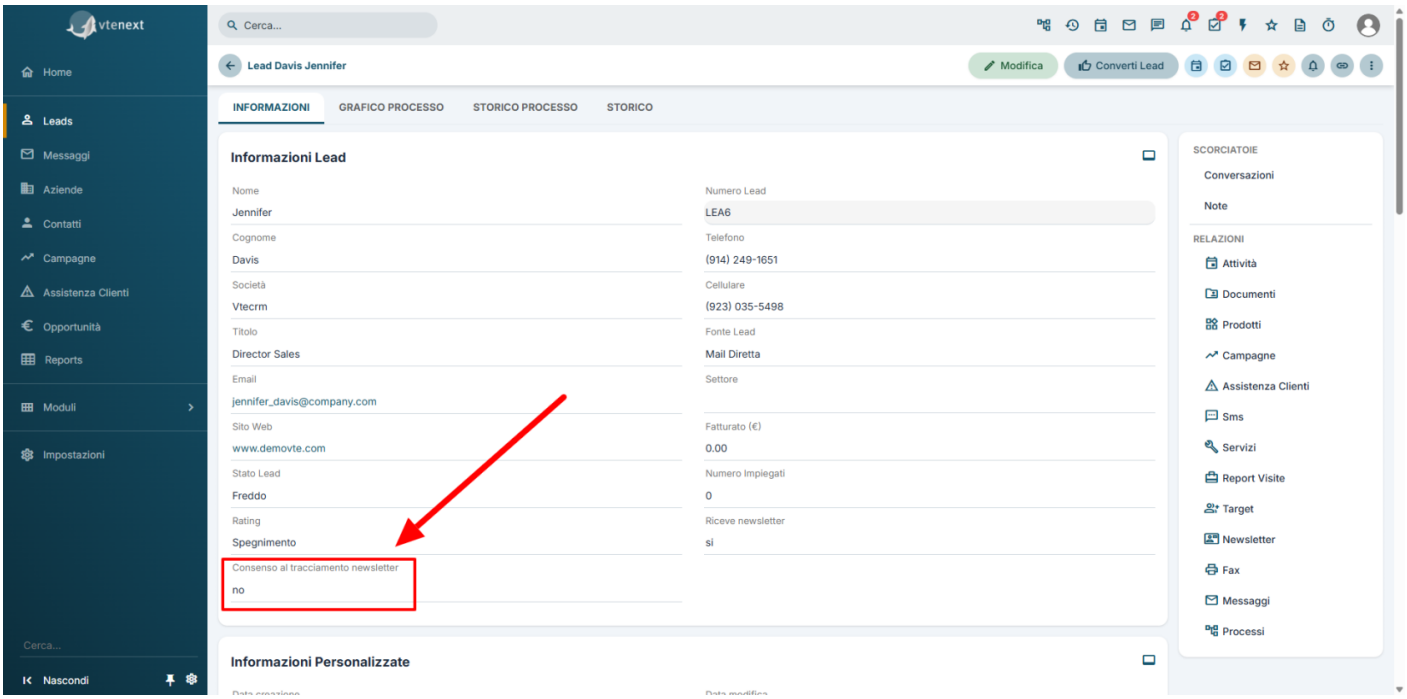
Nota: la responsabilità della corretta gestione del consenso, dell'informativa e della configurazione del sistema deve essere verificata da chi utilizza il software, anche con il supporto del proprio referente privacy.

Che cosa deve fare l'utente del software?

Chi utilizza il software per inviare email deve verificare che le funzionalità di tracciamento siano configurate in conformità alla normativa vigente. In particolare, prima di attivare il tracciamento delle aperture, è necessario verificare che il destinatario sia stato correttamente informato e che sia stato acquisito il consenso, quando richiesto. Il semplice possesso dell'indirizzo email del destinatario non autorizza automaticamente il monitoraggio delle sue attività.

Anagrafiche Lead, Aziende e Contatti di vtenext

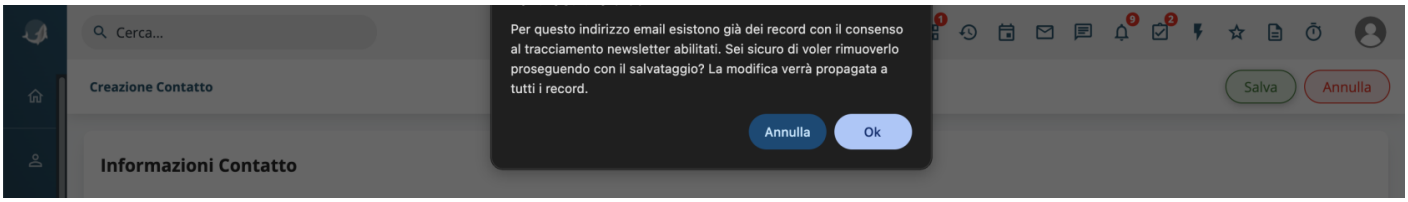
Nelle anagrafiche di vtenext, è presente un campo, denominato **"Consenso al tracciamento newsletter"**. Tale campo, è impostato di default a No. Questo significa che quando viene creata una nuova anagrafica di tipo Lead, Azienda o Contatto, tale campo non avrà il flag attivo. L'utente del crm è tenuto a valorizzare tale campo in base ai consensi dati per iscritto o verbalmente da parte del proprio cliente o potenziale.



Visualizzazione del campo Consenso al tracciamento newsletter nel modulo Lead

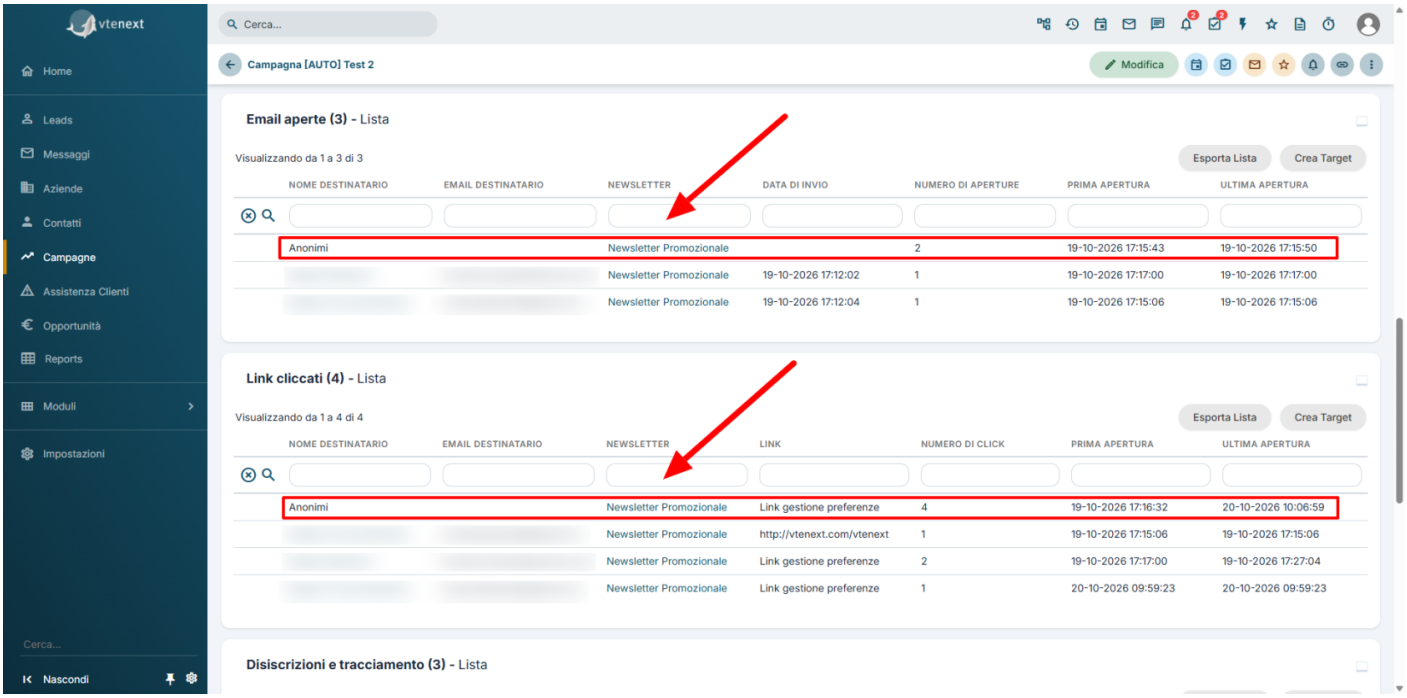
Il campo **Consenso al tracciamento newsletter**, può essere reso disponibile anche nei form realizzabili con vtenext, da IMPOSTAZIONI > WEBFORM. Questo per esempio, per rendere possibile la scelta ai propri interlocutori durante l'iscrizione ad un evento, un webinar o semplicemente tramite il classico form contatti presente su ogni sito web.

Inoltre in creazione/modifica di un lead, contatto o azienda avviene un **controllo** che avvisa nel caso si stia salvando il record con flag disattivo ma esistano già delle anagrafiche con quella mail che hanno già fornito il consenso.
Questo è per evitare che si vada erroneamente ad annullare un consenso già fornito.



Statistiche della Newsletter

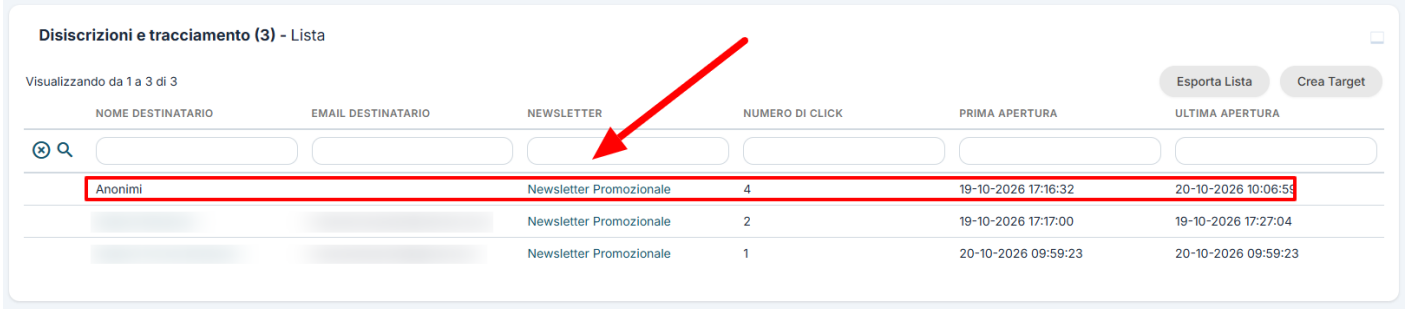
Nelle statistiche di una Newsletter, quando il campo del Consenso al tracciamento è impostato a No, è possibile apprezzare dati aggregati per quanto riguarda le **Email Aperte** ed il **Link Cliccati**. Come si nota nella schermata qui sotto, si vede una riga con scritto "Anonimo" nella colonna del "Nome Destinatario" e poi nelle colonne "Numero di Aperture" e "Numero di Click", si possono notare dei valori (es. 2 o 4) che possono essere relativi ad un solo contatto oppure a più contatti (appunto dati aggregati).



Schermata statistiche con aperture e click anonimi

Disiscrizioni e tracciamento

Nelle statistiche infine è stato aggiunto un nuovo valore all'interno del blocco delle Disiscrizioni, denominato Tracciamento. In questa schermata è possibile apprezzare il numero di click che vengono fatti per la disiscrizione dal pixel tracking.



Schermata delle disiscizioni del pixel tracking

Cliccando infine sul link per la disiscrizione presente nella Newsletter, si accederà alla pagina di discrizione classica con l'aggiunta del link per la **disattivazione del tracciamento**, per poterlo gestire separatamente dal resto delle funzioni.

Schermata di disiscrizione dalla newsletter, notare il link per la disattivazione del tracciamento

> Questa modifica funzionale al modulo Newsletter può essere installata su tutte le versioni (non EOL) tramite l'applicazione dell'hotfix **hotfix_20261026**.

Revision #13
Created 2026-10-21 09:36:56 UTC by Admin
Updated 2026-10-27 14:53:23 UTC by m.maporti