

GARANTE PRIVACY · PROVVEDIMENTO N. 284/2026

Le aperture delle email, dal 29 ottobre.

Cosa cambia con le regole del Garante sul pixel di tracciamento, e i cinque passi da fare in Infomail per continuare a inviare in regola.



Dal 29 ottobre

le regole valgono per tutte le email che invii ai contatti in Italia

Con il consenso

vedi chi ha aperto ciascuna email, persona per persona

Senza

vedi solo il totale delle aperture, in forma anonima

In ogni email

chi riceve può spegnere il tracciamento, senza disisciversi

LE REGOLE IN BREVE

Il pixel di apertura ora conta come un cookie.

Il 17 aprile 2026 il Garante per la protezione dei dati personali ha adottato le Linee guida sull'uso dei tracking pixel nelle email (provvedimento n. 284), pubblicate nella Gazzetta Ufficiale n. 98 del 29 aprile 2026. Chi invia ha sei mesi per adeguarsi: **le regole valgono dal 29 ottobre 2026.**



HAI IL CONSENSO

Vedi chi apre

La persona ha detto sì al tracciamento, con una data. Oppure ti aveva già autorizzato a scriverle (iscrizione o rapporto da cliente) ed è stata informata del tracciamento: in Infomail lo **dichiari** tu.

NESSUNA INDICAZIONE

Solo il totale

Per i contatti «non specificati» Infomail conta le aperture in forma anonima, con lo stesso pixel per tutti: sai quante, non chi.

HA DETTO NO

Mai tracciato

Chi ha rifiutato o revocato il consenso non viene mai tracciato individualmente. Continua a ricevere le tue email.

DA SAPERE

- Le regole riguardano **il pixel di apertura**. I clic non sono disciplinati dal provvedimento; Infomail ti permette comunque di non tracciare i clic di chi non ha dato il consenso.
- L'informativa privacy** deve sempre dire che usi il pixel e per cosa.
- I contatti senza paese** sono considerati italiani. Altri paesi possono avere regole e date diverse.
- Per le **comunicazioni di servizio** dovute per legge o per contratto è prevista una deroga.

CHI FA COSA

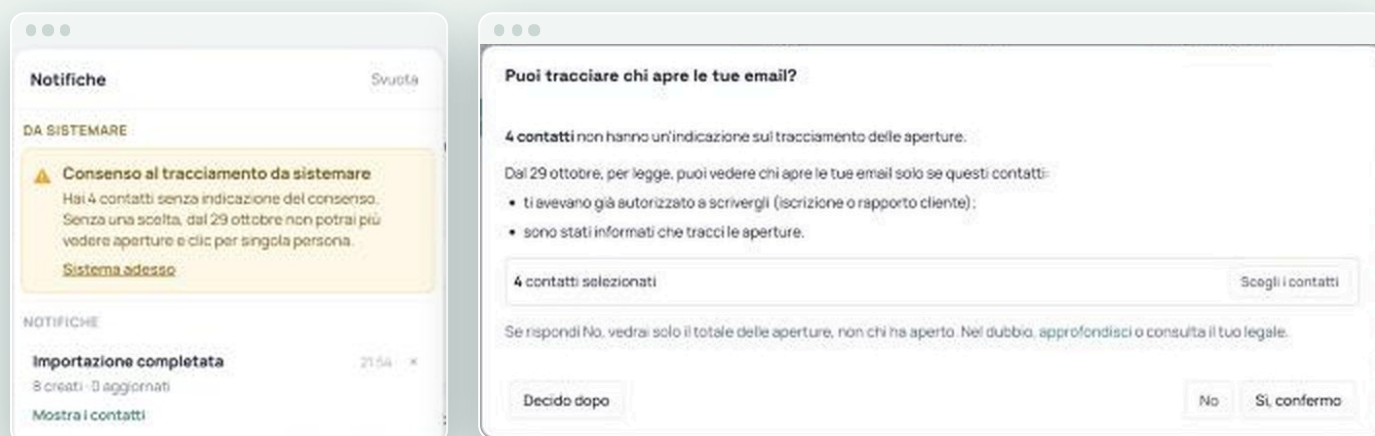
- Infomail** applica le regole e ti dà gli strumenti: è già adeguata.
- Tu**, come titolare del trattamento, decidi chi puoi tracciare e rispondi della base giuridica.
- Nei casi dubbi senti il tuo DPO o consulente legale.

Il testo del Garante: [garanteprivacy.it](https://www.garanteprivacy.it), docweb n. 10241943

I CONTATTI CHE HAI GIÀ

Indica chi puoi tracciare.

Se nella tua lista ci sono contatti senza indicazione, Infomail te lo segnala con una notifica nella campanella in alto a destra e con l'avviso «Consenso da sistemare». Da lì, o dal menu utente alla voce **Tracciamento contatti**, apri la finestra che ti chiede cosa fare.

**Sì, confermo**

Dichiari che quei contatti ti avevano autorizzato a scrivere e sono stati informati del tracciamento. Sul contatto compare «Dichiarato»: non è un consenso della persona, è una tua responsabilità.

No

I contatti restano nel conteggio anonimo e il promemoria sparisce.

Scegli i contatti

Selezioni tu chi includere, anche per tag, prima di rispondere.

Decido dopo

La scelta è rinviata e il promemoria resta nella campanella.

The image shows a screenshot of a contact list table. The table has columns for Email, Nome (Name), Tag, Personalizzato (Personalized), Creato (Created), Stato (Status), and Tracciamento (Tracking). There are 8 rows of data, all with a 'demo.garante.*@hopio.com' email address and a 'Demo Garante' tag. The 'Creato' column shows '1 minuto fa' (1 minute ago) for all. The 'Stato' column shows 'Iscritto' (Registered) for all. The 'Tracciamento' column shows various states: 'Sì' (Yes) for the first two, 'No' for the third, 'Dichiarato' (Declared) for the fourth and fifth, 'Non specificato' (Not specified) for the sixth and eighth, and 'Sì' for the seventh. Each row has a checkbox in the 'Email' column and a three-dot menu icon in the 'Tracciamento' column.

☐	Email	Nome	Tag	Personalizzato	Creato	Stato	Tracciamento	
☐	demo.garante.01@hopio.com	Giulia Rossi	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	Sì	...
☐	demo.garante.02@hopio.com	Marco Bianchi	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	Sì	...
☐	demo.garante.03@hopio.com	Sara Conti	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	No	...
☐	demo.garante.04@hopio.com	Luca Ferri	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	Dichiarato	...
☐	demo.garante.05@hopio.com	Elena Galli	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	Dichiarato	...
☐	demo.garante.06@hopio.com	Paolo Moretti	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	Non specificato	...
☐	demo.garante.07@hopio.com	Chiara Fontana	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	Sì	...
☐	demo.garante.08@hopio.com	Andrea Greco	Demo Garante	—	1 minuto fa	Iscritto	Non specificato	...

Dopo la scelta, la colonna **Tracciamento** dell'elenco iscritti mostra lo stato di ognuno: Sì, Dichiarato, No o Non specificato. Lo puoi filtrare, e nella scheda del contatto trovi lo storico di ogni variazione.

I CONTATTI CHE IMPORTI

Nei nuovi import, di' chi ha detto sì.

In **Iscritti > Importa** Infomail ti chiede, per i contatti che carichi, se hai il permesso di tracciarli. Puoi rispondere per tutto il file con un menu, o persona per persona con una colonna del CSV. Alla prima importazione accetti la dichiarazione sulla provenienza dei contatti e l'atto di nomina a responsabile del trattamento.

2 Seleziona tag genitore *

Di iscritti saranno assegnati ai tag selezionati

Demio Garante 0

Paese

Non specificato (vale Italia, salvo una colonna del CSV mappata)

Vale per ogni contatto di questa importazione che non ha un paese mappato da una colonna del CSV qui sotto.

Consenso al tracciamento

Non specificato (non modificare gli iscritti esistenti)

Vale per ogni contatto di questa importazione (prov. 284/2026 g6), a parte rispetto all'iscrizione e ai tag qui sopra.

Data di raccolta del consenso

gg/mm/aaaa, --

Quando i contatti hanno espresso il consenso, non quando carichi il file. Una revoca successiva a questa data non verrà sovrascritta. Se il CSV ha una colonna con la data, quella vale per la singola riga. Facoltativa. Vale per le righe del file che dichiarano un consenso senza indicarne la data. ➔ Che cosa succede se la persona ha già un sì o un no: vedi il punto 6 della guida in cima alla pagina.

TUTTI UGUALI

Nel menu **Consenso al tracciamento** scegli «Sì, concesso per tutti» o «No, negato per tutti». Con «Sì» indica anche la **data di raccolta del consenso**: il giorno in cui le persone hanno detto sì, non quello del caricamento. «Non specificato» lascia tutto com'è.

UNO PER UNO

Aggiungi al file una colonna **consenso** e, se puoi, **data_consenso**. Infomail le riconosce da sole e te le propone nella mappatura delle colonne.

Ha detto sì si, sì, s, yes, y, true, 1

Ha detto no no, n, false, 0

Casella vuota non cambia niente

4 Mappa colonne

Assegna ogni colonna CSV a un tipo di campo

#	COLONNA CSV	ANTEPRIMA	MAPPA A
1	email	demo.garante.01@nopro.com - demo.garante.02@nopro.com	Email *
2	nome	Giulia - Marco	Nome
3	cognome	Rossi - Bianchi	Cognome
4	paese	IT - IT	Paese (codice a 2 lettere)
5	consenso	sì - no	Consenso al tracciamento
6	data_consenso	12/03/2026 - 05/09/2025	Data del consenso al tracciamento

6 mappato

Una casella vuota non vuol dire no: se una persona ti ha detto no, scrivilo. Se lo stesso contatto ha già un sì o un no, vale l'indicazione con la data più recente; a parità di data vince il no. Chi ha revocato il consenso non torna tracciabile con un import.

PASSO 3 • I CONTATTI CHE ARRIVANO

Chiedi il consenso nel form di iscrizione.

In **Tag**, dal menu del tag scegli **Configurazione form** e attiva **Mostra casella di consenso al tracciamento**. È una casella separata da quella del GDPR e facoltativa: chi non la spunta si iscrive lo stesso e resta nel conteggio anonimo. Il testo lo puoi adattare. La doppia conferma via email è sempre attiva.

PASSO 4 • OGNI CAMPAGNA

Controlla le opzioni prima di inviare.

Nella creazione della campagna, in **Invio e opzioni**, **Traccia aperture** è attivo e segue già le regole: in Italia totale anonimo per tutti, dettaglio solo per chi ha il consenso. Le altre caselle servono nei casi particolari.

Email di servizio o istituzionale, non promozionale

Tracciamento individuale anche senza consenso, per le comunicazioni dovute per legge o per contratto. Si basa sulla tua dichiarazione: usala solo se è vera.

Traccia individualmente solo chi ha dato il consenso

Chi non ha il consenso non viene contato affatto, nemmeno nel totale anonimo.

Non tracciare i click di chi non ha dato il consenso

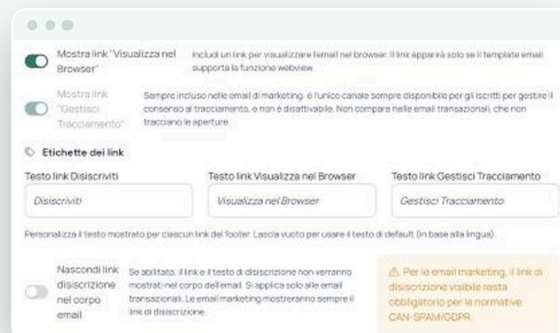
Una cautela facoltativa: per queste persone i link non vengono riscritti.

PASSO 5 • CHI RICEVE E I REPORT

La revoca è in ogni email, i numeri si leggono così.

Ogni email marketing ha nel piè di pagina il link **Gestisci Tracciamento**: chi riceve spegne il tracciamento delle aperture e continua a ricevere le tue email. In **Footer** ne puoi cambiare il testo, ma non toglierlo. Non compare nelle email transazionali.

Nel report della campagna, la scheda **Aperture** mostra anche le **aperture anonime (totali)**: un dato lordo, che comprende le riaperture. L'elenco individuale contiene solo i contatti riconoscibili, quindi il tasso di apertura calcolato su quell'elenco è più alto del vero. **Per misurare tutta la campagna, guarda i clic.**



PRIMA DEL 29 OTTOBRE

La lista delle cose da fare

- 1 Aggiorna l'informativa privacy** perché dica che usi il pixel di apertura e per quale finalità.
- 2 Apri Tracciamento contatti** e indica chi puoi tracciare fra i contatti che hai già.
- 3 Nei prossimi import** specifica il consenso e la data in cui l'hai raccolto.
- 4 Attiva la casella nel form** di iscrizione di ogni tag che usi.
- 5 Controlla le opzioni** della prima campagna e usa la deroga di servizio solo quando vale.
- 6 Nei casi dubbi** senti il tuo DPO o consulente legale.



TI SERVE UNA MANO?

Il team di assistenza risponde in italiano: assistenza@infomail.it · +39 02 00619072, dal lunedì al venerdì, 9-13 e 14-18. La guida completa della piattaforma è su www.infomail.it/help/.