



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni

## AUDIZIONE OTTAVA COMMISSIONE SENATO

DDL 2452 / 2545/ 2603

### IN TEMA DI MODIFICHE AL CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AL FINE DI PREVENIRE E IMPEDIRE FORME DI *TELEMARKETING* SELVAGGIO

Presupposto dei testi di legge in analisi è quello che sia diventato necessario intervenire sulla normativa vigente in tema di telemarketing, atteso che le norme attuali si sono rivelate insufficienti a tutelare la tranquillità del consumatore, il quale diviene, spesso, oggetto di una vera e propria persecuzione che, peraltro, di solito si consuma nelle ore deputate al relax familiare ed al riposo.

La necessità di un intervento sul tema trova conforto nel gran numero di segnalazioni di utenti pervenute al Garante, circa tremila solo nel primo semestre dell'ultimo anno..

Presupposto della normativa del Ddl 2452 è che :” *Decidere se ricevere o meno le telefonate dei venditori è un diritto dei cittadini che non può e non deve essere limitato. Tale diritto dovrebbe poter essere esercitato con una semplice domanda la cui conseguenza non può che essere l'immediata cancellazione del numero telefonico da ogni elenco eventualmente in possesso delle società di marketing telefonico*”.

Il disegno di legge oggetto di analisi , accogliendo le indicazioni formulate dal Presidente dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, si propone di offrire ai cittadini uno strumento di tutela più incisivo di quello attualmente in vigore per difendersi dalle chiamate indesiderate, prevedendo il diritto del cittadino ad iscrivere, con una semplice richiesta, il proprio numero di telefono, sia esso fisso o mobile, al **registro pubblico delle opposizioni** di cui al comma 1 dell'articolo 3 del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178, indipendentemente dal fatto che la numerazione sia o meno già presente negli elenchi pubblici degli abbonati.

Infatti, con la normativa attualmente vigente, è possibile iscriversi nel registro pubblico delle opposizioni solamente se il proprio numero è presente negli elenchi pubblici. Ma, degli oltre 90 milioni di numeri di telefonia mobile attivi in Italia sono un numero davvero

esiguo quelli già presenti in detti elenchi telefonici. Inoltre vincolare l'iscrizione al registro delle opposizioni, ad una previa iscrizione all'elenco pubblico degli abbonati, incide sul diritto alla tutela della *privacy* dei cittadini, senza contare che è ragionevole pensare che la volontà di non iscriversi nei suddetti elenchi coincida con un maggiore desiderio di *privacy* da parte del titolare del numero.

La normativa contenuta nel **Ddl 2545** inoltre:

- *estende la tutela a tutte le numerazioni fisse o mobili, indipendentemente se esse siano o meno riportate negli elenchi di abbonati di cui all'articolo 129 del codice;*
- *prevede che la tutela si applichi a tutti i trattamenti di dati, per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Sono tutelate tutte le numerazioni fisse o mobili sia che i dati personali abbiano origine dagli elenchi di abbonati sia che abbiano origine dalla cessione o dalla vendita ad altri operatori da parte di titolari di attività on-line oppure off-line che abbiano raccolto tali dati anche legittimamente presso gli interessati o presso terzi;*
- *prevede che gli operatori comunichino all'utente come siano stati estratti i suoi dati personali (elenchi pubblici, acquisto di banche dati, ecc.);*
- *prevede che siano promosse da parte del Garante per la protezione dei dati personali campagne informative almeno biennali rivolte agli abbonati al fine di informarli sull'esistenza del registro delle opposizioni;*
- *prevede l'obbligo di visualizzazione del numero identificativo del chiamante;*
- *provvede a introdurre una responsabilità comune nella gestione dei dati personali tra il gestore del servizio ed eventuali terze parti ad esso connessi (call center).*

Il **Ddl. 2603** parte dal presupposto che solo una minima parte degli utenti che hanno un'utenza telefonica intestata a proprio nome risulta negli elenchi degli abbonati e, di conseguenza, l'opposizione all'utilizzo dei propri dati a fini commerciali può essere esercitata solo da un ristretto numero di cittadini.

Obiettivo del **Ddl 2603** è di **“rendere possibile a tutti gli utenti, a prescindere dal fatto che il numero sia o meno iscritto negli elenchi, la manifestazione del dissenso all'utilizzo della propria numerazione da parte di operatori per fini pubblicitari o vendita diretta o indagini di mercato”**.

Escludere, infatti, l'obbligo di essere iscritto negli elenchi per l'iscrizione al registro delle opposizioni, amplia la tutela dei consumatori, anche perché a rigor di logica chi non ha dato il consenso alla pubblicazione del proprio numero sull'elenco degli abbonati sicuramente può avere a cuore la propria privacy nella stessa misura di chi ha prestato il suddetto consenso, se non di più.

La **Fistel Cisl Nazionale** esprime condivisione per l'impianto di tutela predisposto dal combinato disposto dei tre DDL, che sicuramente si muove nella direzione di ampliare e rafforzare la tutela della privacy del consumatore ed è certamente da salutare con favore.

Riteniamo che costituisca un grande passo avanti, estendere la tutela dell'iscrizione al registro delle opposizioni anche ai telefoni mobili - che oggi rivestono un ruolo imprescindibile nella vita quotidiana di tutti e che sono uno strumento ben più invasivo del telefono fisso - , ma, soprattutto, di **non condizionare** tale tutela alla inclusione del numero negli elenchi telefonici, sempre più utenti decidono, infatti, di mantenere il proprio numero riservato.

Per tutto quanto sopra esposto, nell'ottica del rafforzamento della protezione del consumatore riteniamo che possa essere utile inserire **la previsione che il consumatore non possa essere contattato ripetutamente per la medesima campagna**; nello specifico stabilire che ***“ove il consumatore decida di non aderire alla proposta formulata venga escluso dalla lista di quella campagna promozionale e non venga più ricontattato”***.

La logica della proposta sopra spiegata, risiede nella constatazione che è in maggior misura fastidioso, essere contattato ripetutamente e con insistenza per un'offerta che si è già rifiutata.

Altra questione che secondo la presente O.S. potrebbe avere una sua rilevanza pur non essendo direttamente attinente al tema del registro delle opposizioni, sebbene ad esso strettamente legato, è quella afferente alla **provenienza della chiamata**, ossia alla delocalizzazione delle attività in questione; riteniamo, infatti, di rilevante importanza che chi riceve la chiamata, ove non avesse negato il consenso ad essere contattato, venga reso edotto della nazione di provenienza della chiamata e che possa scegliere “di richiedere che il servizio sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale o di un Paese membro dell'Unione europea”, come previsto dalla nuova formulazione del testo

dell'art.24.bis, la cui protezione . oggi riservata alle chiamate c.d. *inbound* verrebbe estesa alle chiamate c.d *outbound*.