



Senato della Repubblica

8a Commissione Lavori pubblici, Comunicazioni

Audizione informale nell'ambito dell'esame congiunto dei ddl 2603, 2452 e 2545

Iscrizione nel registro pubblico delle opposizioni

AssoCall è un'associazione datoriale aderente a **Confcommercio Imprese per l'Italia** che rappresenta, all'interno della Confederazione, il comparto dei **Contact Center Outsourcing** che operano in Italia.

L'Associazione raccoglie le esigenze del settore al fine di rappresentare e assistere le Aziende associate in tutte le sedi competenti, tutelando gli interessi morali, sociali ed economici delle stesse, contribuendo a promuovere e sostenere un comportamento eticamente corretto, che le Aziende del settore hanno l'obbligo di tenere, soprattutto nei riguardi degli utenti/consumatori.

A tal fine infatti, l'Associazione si è dotata di un Codice Etico, per far sì che l'attività svolta dalle Aziende associate sia conforme e rispettosa delle norme e dei principi di correttezza, trasparenza e lealtà che devono contraddistinguere la predetta attività.

In tale ottica l'Associazione sempre attenta ad analizzare e verificare le dinamiche legate al settore dei "Contact Center Outsourcing", con specifico riferimento alla gestione dei processi di contatto con il consumatore, sta portando avanti con l'Unione Nazionale Consumatori la realizzazione di una serie di attività volte in via esclusiva a rafforzare la protezione dei consumatori e sviluppare il fondamentale diritto all'informazione.

Il settore dei Contact Center negli ultimi anni ha mostrato una crescita importante, non tanto per dimensione quanto, soprattutto, per il fatto che è costituita da imprese presenti in moltissimi settori economici.





I dati di questo ultimo decennio mettono in evidenza come vi sia stata, per l'Italia, una crescita senza precedenti di Contact Center e delle opportunità occupazionali ad essi collegate.

Riguardo l'oggetto dell'Audizione Informale dinanzi all'Ufficio di Presidenza, integrato dai rappresentanti dei Gruppi Parlamentari della Commissione 8° Lavori pubblici, comunicazioni, nell'ambito dell'esame congiunto dei disegni di legge nn. 2603, 2452, 2545, AssoCall, ritiene che l'inserimento dei numeri privati mobili e fissi non iscritti in pubblici elenchi nel registro delle opposizioni sia in stridente contrasto con la normativa sulla privacy che, a sua volta, autorizza un rapporto con l'utente/consumatore solo in presenza di esplicito e valido consenso.

Pertanto autorizzare l'iscrizione di un numero privato (mobile o fisso) al registro delle opposizioni, potrebbe non rilevarsi risolutivo in quanto tale soluzione non garantirebbe i consumatori dall'essere comunque aggrediti da tutti quegli operatori scorretti che già oggi chiamano arbitrariamente le utenze iscritte al registro delle opposizioni, come peraltro, ha segnalato il Presidente del Garante per la Protezione dei dati personali nell'Audizione Informale del 16 novembre 2016.

All'uopo, appare opportuno evidenziare i sistemi di controllo sugli operatori che quotidianamente violano il registro delle opposizioni e le norme a tutela della privacy, e tanto, lo si potrebbe fare cominciando a potenziare il nucleo operativo della Guardia di Finanza a servizio della privacy ad oggi composto solo da poche unità che non riescono, nonostante la quotidiana ed impegnativa attività a contrastare il fenomeno del "telemarketing selvaggio", come denunciato dal Presidente Antonello Soro nella precitata Audizione Informale del 16 novembre 2016.

Il fenomeno del continuo e ripetuto disturbo del consumatore non potrà esser arginato dal consentire l'iscrizione dei numeri privati fissi e mobili al Registro delle Opposizioni in quanto, le cause sono piuttosto imputabili all'attività fuori legge eseguita da operatori senza scrupoli che già oggi chiamano scorrettamente i numeri iscritti alla F.U.B. (Fondazione Ugo Bordonì).

Al tal proposito occorre peraltro valutare un altro aspetto, già sollevato dal Garante per la protezione dei dati personali, nella più volte citata Audizione Informale laddove denuncia "la frequente elusione dell'obbligo di verifica preliminare rispetto alle campagne promozionali che le



imprese intendono porre in essere” per effetto della onerosità della consultazione del Registro delle Opposizioni.

A tal fine, il Presidente Soro propone di “individuare nell’ambito delle relative modifiche da apportare al Regolamento che disciplina il Registro, forme tecniche con software data matching di nuova generazione per abbassare il costo della consultazione preliminare delle imprese e farla diventare un’operazione economicamente conveniente”.

In ogni caso non è ravvisabile in dubbio che il consentire l’iscrizione al Registro delle Opposizioni dei numeri privati fissi e mobili provocherebbe una distorsione del mercato con effetti economici devastanti che si ripercuoterebbero inevitabilmente sull’occupazione, contrariamente da quanto dichiarato dal Garante della protezione dei dati personali nella precitata Audizione Informale che invita, a ricercare “soluzioni equilibrate” per la complessità della materia.

Inoltre, il comma 3 bis dell’art. 130 del Dlgs. 196/2003, così come riportato nel testo del DDL. 2545, provocherebbe l’immediato blocco delle attività dei Contact Center, con gravissime ripercussioni nel settore dei Contact Center e dell’occupazione.

AssoCall, al contrario, ritiene significativo rendere edotti i consumatori del numero, del tipo e dei soggetti titolari del loro consenso, spesso ignaro agli stessi utenti.

In vero, ad oggi è decisamente difficile per ognuno di noi avere contezza di tutti i consensi anche involontariamente prestati.

Pertanto, appare opportuno imporre ai detentori e titolari di detti consensi l’obbligo di inviare ai consumatori, nelle forme più appropriate e sicuramente tracciabili una nota esplicativa contenente il nome del titolare, la data e la possibilità di revocare il consenso precedentemente prestato.

Una soluzione in tal senso l’ha anche individuata il Prof. Angelo Marcello Cardani nell’Audizione Informale del 09 novembre 2016, laddove propone la realizzazione di un portale centralizzato che permetterebbe ai consumatori di conoscere i consensi rilasciati.



Per l'effetto, il consumatore avrebbe chiaro il quadro dei consensi precedentemente prestati e dei soggetti titolari, potendo così liberamente decidere quali mantenere e quali invece revocare.

Il problema, infatti, oggi è conoscere il soggetto detentore del consenso, e verificarne il corretto comportamento.

Un aspetto da considerare, per limitare le telefonate promozionali, aggressive ed invasive, potrebbe essere quella di affidare al Registro delle Opposizioni il monitoraggio e il governo di una frequenza accettabile (tale da non essere invasive e di disturbo alla tranquillità familiare) delle chiamate per le campagne promozionali su ogni utenza: fissa, mobile, presente o non presente negli elenchi pubblici degli abbonati, proposte dalle imprese di Contact Center.

Sarebbe auspicabile, inoltre, che le istituzioni verificassero la legittimità di alcune applicazioni telematiche (APP), promosse e gestite da aziende (non certo Contact Center, che fanno business esentasse) che propongono applicazioni che impediscono di contattare il numero telefonico mobile del consumatore, legittimamente consensato anche da parte di soggetti ai quali il consumatore aveva dato il proprio consenso.

Tale fenomeno crea di fatto un Registro delle Opposizioni "gestito da privati" in quanto tali software liberamente scaricabili sul telefonino da ognuno di noi creano un data-base di numeri illegittimamente bloccati che impediscono agli operatori del settore di svolgere la propria attività nel rispetto della legge e delle regole del mercato.

Roma, 14/02/2017

