



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

Roma, 12 giugno 2018

Spett.li Commissioni speciali  
per l'esame degli atti urgenti  
presentati dal Governo  
di Camera e Senato

e-mail: comm10a@senato.it

## **Nota dell'Unione Nazionale Consumatori a seguito dell'audizione del 31 maggio 2018 davanti alle Commissioni speciali per l'esame degli atti urgenti presentati dal Governo di Camera e Senato**

### **Esame dell'Atto di Governo n. 22 (adeguamento normativa nazionale circa la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali)**

L'Unione Nazionale Consumatori - UNC ([www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)) - è la prima associazione di difesa dei consumatori in Italia. La sua fondazione risale, infatti, al 1955 ad opera di Vincenzo Dona.

E' riconosciuta per legge come associazione rappresentativa a livello nazionale (art. 137 del Codice del Consumo) e componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

UNC si è aggiudicata il Premio Antitrust attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato "per essersi distinta nella diffusione dei valori della concorrenza e della tutela dei diritti dei consumatori attraverso il complesso delle azioni di contrasto alle pratiche commerciali scorrette".

\*\*\*

Il mercato dei dati registra una vera e propria emergenza: a giudicare dai reclami raccolti agli sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori cresce la sensibilità degli utenti che segnalano con crescente frequenza comportamenti scorretti rispetto al trattamento dei dati e delle informazioni personali. Ed in effetti UNC ha avuto modo di denunciare più volte alle Autorità competenti (Garante Privacy, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Polizia Postale) le pratiche commerciali scorrette e gli abusi realizzati dalle aziende del mass-market (con particolare riguardo agli operatori della telefonia, alle società energetiche, alle pay-tv), dai call-center e anche da alcune piattaforme online.

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

[consumatori.it](http://consumatori.it)  
[sicurezzaalimentare.it](http://sicurezzaalimentare.it)

[classaction.it](http://classaction.it)  
[codicedelconsumo.it](http://codicedelconsumo.it)

 [facebook.com/UNConsumatori](https://facebook.com/UNConsumatori)  
 [twitter.com/consumatori](https://twitter.com/consumatori)

Solo negli ultimi giorni, possiamo ricordare gli interventi del Garante Privacy nel settore dei servizi di telecomunicazione con due distinti procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti operatori colpevoli, il primo di aver realizzato oltre 8 milioni di telefonate a carico di 2,7 milioni di cittadini che non avevano prestato il consenso al trattamento, il secondo per aver intestato oltre 1000 schede sim intestate a utenti completamente ignari.

Questi casi collaborano a sottolineare come il tema della corretta gestione dei dati possa avere ricadute tanto d'ordine "contrattuale", ma possa sconfinare in quello della sicurezza pubblica del Paese.

Ma gli esempi potrebbero essere più numerosi (anche il mercato dell'energia, è ugualmente soggetto a una gestione "aggressiva" dei dati dei consumatori) a dimostrare come tutto ciò metta a repentaglio gli stessi strumenti di tutela. Pensiamo a quel Registro Pubblico delle Opposizioni che dovrebbe garantire ai cittadini di escludere il proprio numero da quelli contattati dai call center: è evidente che una così "disastrata" gestione dei dati rischia di porre nel nulla la speranza di una efficace riforma di questi strumenti.

Venendo quindi a quelli che possono essere alcuni nostri puntuali rilievi sulla bozza di Regolamento di attuazione, uno dei temi ai quali l'Unione Nazionale Consumatori chiede di prestare la maggiore attenzione, riguarda la norma su **Direct Marketing**: l'attuale formulazione destinata a regolamentare il fenomeno delle comunicazioni via posta elettronica, ci sembra inadeguata ad una efficace tutela dei consumatori. Come è noto, lo strumento delle email comincia a diventare persino residuale nell'ambito delle tecniche di contatto con l'utente: al giorno d'oggi vanno diffondendosi (grazie alla continua evoluzione tecnologica) ulteriori canali come le App, i chat-bot, gli assistenti virtuali. Di qui l'opportunità di integrare la norma in modo da anticipare -tra l'altro- provvedimenti già attuati a livello europeo in ordine a dinamiche che impattano fortemente sui consumi.

Un altro aspetto rilevante per l'Unione Nazionale Consumatori riguarda i termini della **Data Retention**: su questo aspetto riteniamo che la proroga del periodo tale da estendere a 72 mesi l'obbligo per i provider di conservare i dati del traffico telefonico e telematico sia assolutamente esorbitante. Si pensi che nel resto d'Europa il termine medio va da un anno e mezzo al massimo ai due anni (in Russia non si va oltre un termine di 3 anni). Sei anni ci sembrano davvero un eccesso, forse utile a rispondere alle lentezze del settore giustizia che non agli interessi di protezione dei consumatori. Senza dimenticare che un termine così lungo implica anche un costo per i provider che è lecito pensare che possa essere ribaltato sugli utenti finali (senza dire del rischio di incappare in una procedura di infrazione comunitaria).

Un altro che intendiamo focalizzare riguarda la **Responsabilità penale**, che a nostro avviso nel Regolamento non vorremmo limitata al cosiddetto dolo di

profitto, ma che riteniamo necessario estendere a fattispecie di “dolo di danno” anche per non lasciare fuori dalla responsabilità penalistica situazioni come quelle che purtroppo sono salite anche recentemente agli “onori” della cronaca.

Gli ultimi due punti riguardano **le Sanzioni**. Secondo l’Unione Nazionale Consumatori, la mancanza di un minimo edittale sembra un elemento al quale è necessario porre rimedio per scongiurare il rischio di una perdita di efficacia deterrente della sanzione vero le grandi società dell’ecosistema digitale (vorremmo evitare il rischio di veder trattate con sanzioni inefficaci situazioni che importano gravi danni ai consumatori).

L’ultimo rilievo dell’Unione Nazionale Consumatori riguarda il tema del cd Age of consent: (**Accesso ai social** da parte dei minori di età): su questo la nostra posizione si allinea a quella del Garante privacy favorevole ad una riduzione a 14 anni per ragioni chiaramente di coerenza con il sistema (un quattordicenne può chiedere di essere adottato), ma anche di ordine pragmatico: è chiaro che non essendoci strumenti adeguati a garantire la verità dell’età dichiarata, il rischio è che i livelli di tutela si allineino ad un pubblico di sedicenni che però poi nella pratica non è concretamente quello che accede ai social network.

Grazie per l’attenzione.

Avv. Massimiliano Dona

