

La bussola dei diritti. Telefonate moleste: arriva il nuovo Registro delle opposizioni

martedì 13 febbraio 2018

Ogni volta che acquistiamo un biglietto di viaggio, scarichiamo una App, usufruiamo di sconti tramite una carta fedeltà, aderiamo a una offerta telefonica, ci iscriviamo a un evento siamo consapevoli che stiamo fornendo i nostri dati personali ad aziende terze? Soprattutto, sappiamo a quali aziende verranno ceduti i nostri dati e l'utilizzo che ne faranno?

Non sempre la risposta è positiva, e il più delle volte presi da sconti o apparenti occasioni, cediamo la nostra identità fornendo anche il nostro telefono fisso e mobile, grazie al quale saremo contattati in modo insistente, da compagnie telefoniche o energetiche per proporci le più svariate offerte commerciali.

Il marketing telefonico è un fenomeno ben noto ad utenti, associazioni dei consumatori e Garante privacy, tanto che negli ultimi dieci anni è stato attenzionato in modo particolare soprattutto in relazione all'incremento delle lamentele dei consumatori in termini di invasività delle telefonate ricevute. Il dato che emerge è preoccupante se pensiamo che non c'è piena consapevolezza di quello che facciamo.

Per limitare gli effetti di un Telemarketing sempre più aggressivo e non richiesto, nel 2011 è stato istituito il Registro delle opposizioni, uno strumento di tutela a disposizione degli utenti per non ricevere più telefonate indesiderate. Il Registro prevede infatti, la possibilità per i cittadini inseriti negli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere telefonate per scopi commerciali o di ricerche di mercato, di iscriversi gratuitamente in un apposito elenco che gli operatori di telemarketing devono rispettare durante la loro attività commerciale.

Lo strumento così come previsto non ha sortito gli effetti sperati dal momento che il fenomeno ha continuato a dilagare anche a causa di una autorizzazione poco attenta al trattamento dei dati personali da parte degli utenti. Con l'entrata in vigore della legge 11 gennaio 2018 n.5, recante "Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato" e pubblicata di recente in Gazzetta Ufficiale (<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/2/3/18G00021/sg>), dovrebbero esserci finalmente maggiori tutele per i consumatori.

Quali sono le

principali novità introdotte dalla norma? Prima fra tutte, è stata estesa la possibilità di iscrizione nel Registro delle opposizioni anche a numerazioni di telefonia mobile e a tutte le utenze riservate non presenti negli elenchi telefonici pubblici, finora escluse, garantendo così a tutti il diritto di opposizione alle telefonate pubblicitarie indesiderate.

Anche

l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni si era espressa in modo favorevole alla estensione del Registro delle opposizioni alle numerazioni mobili e fisse indipendentemente dalla loro inclusione in elenchi pubblici, in particolare per contrastare il fenomeno dilagante del Teleselling con il quale vengono stipulati contratti per la fornitura di servizi attraverso una semplice registrazione vocale che il più delle volte si rivela una attivazione non richiesta.

Un'altra

importante novità consiste nella previsione di poter annullare i consensi al trattamento dei dati personali per scopi commerciali, in precedenza forniti, fatti salvi i consensi prestati nell'ambito di specifici rapporti contrattuali ancora in essere o cessati da non più di trenta giorni, aventi a oggetto la fornitura di beni o servizi. Un esempio è quello della compagnia telefonica che contatta il proprio cliente per proporgli una promozione aggiuntiva al contratto già in essere, o gli offre un piano tariffario conveniente per farlo rientrare. In tali casi si può sempre esercitare il diritto alla privacy, modificare e revocare il consenso precedentemente prestato ai sensi del codice della Privacy.

La norma

evidenzia inoltre, che gli operatori che utilizzano i sistemi di pubblicità telefonica e di vendita telefonica o che compiono ricerche di mercato o comunicazioni commerciali telefoniche hanno l'obbligo di consultare mensilmente, e comunque precedentemente all'inizio di ogni campagna promozionale, il Registro pubblico delle opposizioni e di provvedere all'aggiornamento delle proprie liste.

Tra le altre

cose gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili saranno obbligati a rendere identificabile la linea chiamante. A tal fine, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, entro 90 giorni dalla entrata in vigore della legge, dovrà individuare due codici o prefissi specifici, atti a identificare e distinguere in modo univoco le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche da quelle finalizzate al compimento di ricerche di mercato e ad attività di pubblicità, vendita e comunicazione commerciale.

Dal canto

loro, gli operatori dovranno adeguarsi alle previsioni normative chiedendo all'Autorità, entro 60 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento AGCOM, l'assegnazione delle relative numerazioni, oppure presentando l'identità della linea a cui possono essere contattati. Non ci resta che aspettare la piena attuazione delle nuove previsioni del Registro delle opposizioni e monitorare anche, come cittadini, sul corretto funzionamento dello strumento, in modo da poter garantire una piena tutela della privacy.