

10 maggio 2017 0:00

Ricorso Garante Privacy

Cara Aduc,

vorrei avere il vostro parere su un possibile ricorso al Garante della Privacy, avverso una società di telemarketing autrice di telefonate indesiderate sulla mia utenza privata e non in elenco.

Come è noto, chi non è in elenco non può iscriversi al Registro delle opposizioni, ma ciò non toglie che i call center non possono chiamare senza il previo consenso dell'interessato (almeno finché non dovesse essere approvato definitivamente lo sciagurato emendamento 18.40 al DDL Concorrenza).

All'inizio di quest'anno, sono stata oggetto di una martellante e molesta campagna di telemarketing, ricevendo diverse telefonate relative ad offerte di telefonia (TIM Telecom Italia, Fastweb), o in altri casi mute, con interruzione della comunicazione dopo pochi secondi.

Per una di queste ultime, dal numero chiamante sono riuscita a risalire alla società di telemarketing intestataria, inviando quindi ad essa il modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dati personali, disponibile sul sito del Garante.

Nell'istanza chiedevo fra l'altro la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali nei loro archivi, l'origine dei dati, gli estremi di eventuali terzi soggetti ai quali i dati personali fossero stati comunicati, opponendomi inoltre al trattamento dei dati effettuato a fine pubblicitario o commerciale, e negando esplicitamente il consenso a ricevere ulteriori chiamate di qualsiasi genere.

Dopo alcune manovre dilatorie da parte del loro legale, a distanza di circa un mese mi giungeva una risposta dalla titolare, la quale sosteneva di non essere in possesso dei miei dati e di avermi chiamato "per un mero errore di digitazione". La spiegazione poteva essere più o meno plausibile, per quanto poco probabile, se non fosse che tra l'invio della mia istanza e la ricezione della risposta, a distanza di circa 3 settimane dalla prima, avevo ricevuto una SECONDA chiamata (muta) dallo stesso numero chiamante!

Poiché la probabilità di sbagliare numero per ben due volte, e comporre GUARDA CASO entrambe le volte proprio lo stesso identico numero, è talmente infinitesima da potersi ritenere un evento statisticamente impossibile, è evidente che non posso accettare per buona questa risposta. Sussiste infatti il ragionevole dubbio che le due chiamate non siano il frutto di una singolare quanto improbabile coincidenza, ma piuttosto un indizio della probabile presenza del mio numero negli elenchi in uso al chiamante, con il sospetto che l'abbia ottenuto in maniera illecita, o comunque senza il mio esplicito consenso.

Ho quindi contattato l'URP del Garante per chiedere informazioni su come presentare ricorso, in quanto la risposta fornita non risultava soddisfacente, e per richiedere un'ispezione per appurare la veridicità della risposta e la sussistenza di profili di illecito.

Con mio sommo stupore, la funzionaria con cui ho parlato mi ha scoraggiato dal presentare ricorso in quanto, poiché si è trattato di "solo due telefonate", e le chiamate da quel numero sono cessate in seguito alla risposta del titolare alla mia istanza, il caso sarebbe stato probabilmente archiviato. Mi veniva invece consigliato di inviare al limite una semplice segnalazione, cui il Garante avrebbe valutato se dare o meno un qualche seguito.

Ho espresso totale indignazione per questo modo di intendere l'applicazione della legge: se infatti il call center si fosse procurato in modo illecito i miei dati, avrebbe compiuto una violazione gravissima dei miei diritti e della mia privacy, a prescindere dall'uso che ne avrebbe fatto, e cioè dal numero di chiamate effettuate: anche se - paradossalmente - non fossi mai stata chiamata, il solo fatto di possedere illegalmente e senza il mio consenso il mio recapito, unito all'aver dichiarato palesemente il falso nella risposta all'istanza, costituirebbe un illecito da punire severamente, affinché fosse da esempio per chiunque altro svolgesse campagne di telemarketing selvaggio, violando le regole.

Vi chiedo quindi come procedere ora per far valere i miei diritti, richiedere alle autorità che sia chiarito definitivamente se ci sia stato un accesso illecito ai miei dati e, se sì, quale sia la fonte originaria da cui sono stati ottenuti, riservandomi di chiedere un congruo risarcimento ai responsabili dell'illecito, nelle sedi opportune.

Ritenete che ci siano gli estremi per un ricorso, come a me pare sacrosanto, o devo ripiegare su una semplice segnalazione al Garante, come mi è stato detto dall'operatrice dell'URP?

Vi ringrazio fin da ora per ogni consiglio in merito e vi porgo cordiali saluti

Maria, da Milano (MI)

Risposta:

il Garante, subissato di richieste, cerca di scoraggiare le denunce per situazioni apparentemente già risolte. Ma questo nulla toglie al suo diritto a procedere con la denuncia e la richieste degli specifici indennizzi, ricordandosi

che se la pronuncia del Garante non fosse soddisfacente, puo' sempre ricorrere al giudice di pace.