

28 dicembre 2006 0:00

ITALIA: Privacy: linea dura del Garante contro le telefonate dei call center importuni

Linea dura del **Garante per la privacy** contro le telefonate-disturbo segnalate dagli utenti e che arrivano da gestori telefonici o da aziende private che propongono prodotti. La linea e' quella dell'applicazione di sanzioni amministrative, di ulteriori ispezioni e, nei casi piu' gravi, divieto del trattamento dei dati personali. In arrivo anche ispezioni della **Guardia di Finanza**. Restano purtroppo numerosi - dice il Garante in un comunicato - i cittadini che si rivolgono all'Authority "per lamentare" l'offerta di servizi e prodotti prevalentemente da parte di societa' telefoniche (linee veloci Internet, segreterie telefoniche, tariffe particolari, instradamento automatico della linea verso altro operatore), o che protestano per i "continui disturbi arrecati alla loro vita privata da call center che li contattano, spesso negli orari meno opportuni" per proporre offerte commerciali.

Dopo una serie di interventi e l'indicazione delle regole per i nuovi elenchi telefonici, per arginare il fenomeno il Garante ha da ultimo adottato, nel marzo di quest'anno, un provvedimento a carattere generale con il quale ha prescritto ai gestori telefonici di attuare, entro maggio 2006, "specifiche misure per contrastare prassi illegittime come appunto l'attivazione di contratti, schede o servizi telefonici non richiesti dagli utenti e per evitare le telefonate di disturbo". In particolare, veniva stabilito che i gestori telefonici e call center devono contattare persone solo se queste hanno manifestato un preventivo consenso a ricevere chiamate e comunicazioni promozionali (consenso indicato da appositi simboli sugli elenchi telefonici); devono sempre spiegare agli interessati da dove sono stati estratti i dati personali che li riguardano; devono rispettare la volonta' degli utenti di non essere piu' disturbati con offerte promozionali. E "gli utenti possono comunque esigere di far cancellare i loro dati dal data base del call center nel quale siano stati indebitamente inseriti".

Ma ad oggi, "sulla base delle segnalazioni pervenute" e anche del monitoraggio effettuato dalla stessa Autorita' in questi mesi, "non risulta tuttavia che il fenomeno si sia significativamente ridotto". Il Garante ha percio' deciso una "articolata serie di nuovi interventi".

Innanzitutto proseguira' sulla strada delle sanzioni amministrative nei casi di violazione, dopo le 20 sanzioni applicate di recente. Avviera' poi, in collaborazione con la Guardia di Finanza, accertamenti ispettivi. E, nei casi in cui emergesse che societa' telefoniche e call center raccolgono dati in violazione delle norme o contattano utenti in modo illecito (specie quando sia stata registrata la loro volonta' di non esser piu' disturbati), l'Autorita' adottera' anche provvedimenti di divieto del trattamento dei dati. Il Garante si e' riservato, infine, "eventuali altre iniziative riguardo le regole alle quali devono sottostare i call center affinche' i diritti dei cittadini vengano pienamente rispettati".