

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Raccomandata A.R.
*Anticipata via fax***Alla c.a:
Presidente e On.li Membri della
Commissione Affari Costituzionali
Senato della Repubblica**

Milano, 27 ottobre 2009

Oggetto: Telemarketing, subito istituzione di liste Robinson per coloro che non vogliono essere disturbati e passaggio all'opt out

Altroconsumo sta seguendo con attenzione la discussione in atto presso la Commissione Affari Costituzionali sull'emendamento alla legge di conversione del decreto n. 135 (atto senato n. 1784) volto a modificare radicalmente l'attuale disciplina delle attività di telemarketing.

Come noto, l'art. 13, comma 3 della Direttiva e-privacy, nel disciplinare le chiamate a scopi promozionali, ha rimesso al legislatore nazionale la scelta se adottare un sistema di tipo cd. *opt-in*, in cui la chiamata è lecita solo se vi è il preventivo assenso dell'interessato, e un sistema di tipo cd. *opt-out*, nel quale la telefonata è illecita solo se l'interessato si oppone.

Molti Stati membri, se non la maggioranza tra essi, hanno nel frattempo adottato sistemi di tipo *opt-out*, nella convinzione evidentemente che sia questa la soluzione che meglio concilia l'interesse delle imprese e del mercato con l'esigenza di un elevato livello di tutela dei consumatori.

Il sistema vigente in Italia si caratterizza invece per una soluzione di tipo *opt-in*, in cui la raccolta del necessario consenso è affidata agli operatori di servizi di comunicazioni ciascuno per la propria clientela (cf. art. 129 cod. privacy; provv. generali del Garante per la privacy del 23 maggio 2002 e del 15 luglio 2004).

Associazione Indipendenti di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Appare altresì utile ricordare che la legge n. 14/2009, in sede di conversione con modificazioni del decreto milleproroghe, n. 207/2008, vi ha aggiunto il seguente comma: "Art. 44 - Disposizioni in materia di tutela della riservatezza (...) 1-bis - I dati personali presenti nelle banche dati costituite sulla base di elenchi telefonici formati prima del 1° agosto 2005 sono lecitamente utilizzabili per fini promozionali sino al 31 dicembre 2009, anche in deroga agli articoli 13 e 23 del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, dai soli titolari del trattamento che hanno provveduto a costituire dette banche dati prima del 1° agosto 2005".

E' proprio alla vigilia della scadenza di questo discusso e discutibile provvedimento di deroga che, seppur per un periodo limitato, ha instaurato a detta di molti commentatori un regime di vero e proprio far west in questo settore, che si è aperta in Commissione Affari Costituzionali la discussione su una proposta che, a nostro avviso, ha il pregio di affrontare finalmente la questione senza dogmatismi in maniera pragmatica e realista.

Appare, infatti, ormai di tutta evidenza che se, da una parte, l'*opt-in* risulta, da un punto di vista prettamente teorico, maggiormente protettivo del diritto dei consumatori a non essere disturbati, dall'altra nella sua esperienza applicativa nel nostro Paese si è rivelato purtroppo un sistema non solo facilmente aggirabile ma, addirittura, a causa della sua eccessiva estensione, distortivo, fino al punto di portare nella prassi a forzare il consenso anche per i trattamenti più intrusivi e meno desiderabili, ivi compresi quelli che forse dovrebbero essere vietati del tutto.

Peraltro, la diffusa inosservanza della norma, percepita dagli operatori commerciali come eccessivamente restrittiva è ormai diventata sistematica e generalizzata come dimostra l'elevatissimo numero di denunce ricevute dal Garante e i numerosi provvedimenti di condanna. Per non parlare, infine, delle implicazioni negative che un sistema di tipo *opt-in*, come quello vigente in Italia, rischia di riverberare sul funzionamento dei meccanismi concorrenziali considerato che l'acquisizione del consenso preventivo affidata in primis agli operatori di comunicazioni, ciascuno per la propria base di clienti, ingenera comportamenti opportunistici di questi ultimi volti a limitare la contendibilità dei propri clienti da parte degli operatori concorrenti.

Associazione Indipendenti di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Egredi Senatori, è per le ragioni su esposte che Altroconsumo, nel prendere atto del fallimento dell'attuale assetto normativo, vi invita ad approvare una modifica del Codice della privacy volta a segnare un netto passaggio dal vigente sistema di tipo *opt-in* nel quale l'uso a scopi promozionali dei numeri di telefono inseriti in elenchi pubblici richiede il preventivo assenso dell'interessato, a un sistema di tipo *opt-out*, in cui tali chiamate divengono lecite, se solo l'intestatario dell'utenza non vi si oppone.

Contestualmente chiediamo, tuttavia, che non vi sia alcuna ulteriore proroga al regime in deroga previsto dal precedente Decreto Milleproroghe e che, pertanto, si passi nel più breve tempo possibile all'istituzione delle liste pubbliche di consumatori non contattabili (cosiddette Robinson lists), gestite dal Garante, eventualmente in collaborazione con le Associazioni di Consumatori, in modo da rendere l'esercizio dell'*opt out* facilmente ed efficacemente esercitabile da parte dei consumatori che lo desidereranno.

Questi sono i benefici che ne scaturirebbero:

- il consumatore si potrà facilmente proteggere da chiamate indesiderate, ma al tempo stesso sarà responsabilizzato nella sua scelta, che diventerà più consapevole e mirata;
- si apriranno ragionevoli spazi per l'attività promozionale delle imprese, che però – a fronte della facilità con cui il consumatore potrà esercitare il suo diritto di opposizione – avranno un forte incentivo a tenere comportamenti virtuosi;
- si creeranno le condizioni per una maggiore contendibilità della clientela e in genere per un confronto concorrenziale più aperto e leale tra operatori di comunicazioni.

Distinti saluti,
Avv. Marco Pierani
Responsabile Relazioni Istituzionali