

ANCHE IN TEMPI DI CRISI C'È UN'ECONOMIA CHE CRESCE. PURTROPPO.

ECONOMIA CRIMINALE

AFFARI PRIVATI

Il Sole 24 ORE



UN LIBRO SCONVOLGENTE CHE DENUNCIA COME LA CRIMINALITÀ ORGANIZZATA NON SIA PIÙ UN PROBLEMA ESCLUSIVO DEL SUD.

IN EDICOLA A 12,90 EURO.

Consumi. Nuove etichette per le uova all'insegna della trasparenza **Pag. 33**

Volontariato. Le strategie delle organizzazioni che ricorrono al sostegno a distanza **Pag. 34**

Motori. Bmw X3 in anteprima: ecco come sarà il prossimo SUV compatto **Pag. 35**

Lunedì 7 Giugno 2010 - N. 155

www.isole24ore.com

Privacy. La mancata adozione del registro delle opposizioni entro il 25 maggio ha messo fine agli squilibri promozionali

Stop al telemarketing libero

Per ora si torna al principio del consenso preventivo a ricevere proposte

Antonello Cherchi

Stop alle telefonate commerciali. Almeno a quelle che da un anno e mezzo a questa parte continuano a essere effettuate "saltando" i vincoli che le regole della privacy hanno sempre richiesto, ovvero informare l'utente dei propri diritti in materia di riservatezza dei dati e acquisire il consenso a essere disturbato. Sistema al quale il legislatore ha consentito di derogare per tutto il 2009. Concessione poi estesa fino al 25 maggio scorso. Da quella data, però, valgono nuovamente le vecchie regole più garantiste per gli abbonati: niente squilibri promozionali se non c'è l'autorizzazione esplicita dell'interessato.

Ritorno al passato

Il ritorno al passato è frutto di un intreccio di norme, tra le quali, da ultimo, quelle previste con la legge 166/2009, che ha introdotto il registro delle opposizioni o, come viene definito oltrelpa, la «robinson list». Si tratta di un elenco in cui dovranno iscriversi gli abbonati che desiderano essere lasciati in pace e non ricevere telefonate promozionali. In caso contrario, gli operatori saranno pienamente autorizzati a far squillare la cornetta e proporre i loro prodotti.

Sia il regime del telemarketing "libero" sia il registro delle opposizioni avevano una medesima scadenza: il 25 maggio. Nelle intenzioni del legislatore, il termine della deroga concessa agli operatori doveva coincidere con il varo del registro. Invece, così non è stato. Il regolamento che disciplina l'istituzione della lista delle opposizioni è stato approvato dal con-

Dal numero all'utente

Elenchi aperti

Se per un verso l'uso degli elenchi telefonici diventa più restrittivo (si veda l'articolo sopra), per un altro si allarga. Con un recente provvedimento il garante della privacy ha, infatti, stabilito che è possibile la modalità di ricerca inversa, ovvero risalire al nome dell'abbonato conoscendone il numero.

Termini e abbonati

Sarà possibile attivare nuovamente la procedura a partire dal prossimo gennaio. Riguarderà i vecchi abbonati, cioè quelli che al 1° febbraio 2005 erano già inseriti in un elenco pubblico.

Per i nuovi abbonati, invece, la ricerca inversa potrà essere effettuata solo se l'interessato l'ha autorizzata. La novità riguarda soprattutto la ricerca effettuata tramite operatore, perché su internet è sempre stato possibile effettuare

siglio dei ministri in via preliminare il 16 aprile, dopodiché ha iniziato il previsto iter: i pareri del garante della privacy, di quello delle comunicazioni nonché delle commissioni parlamentari.

Alle camere il testo è arrivato il 18 maggio, con l'invito a far presto, perché la scadenza del 25 maggio era ormai prossima. Tant'è che il provvedimento è stato spedito in Parlamento privo degli altri pareri, giunti una settimana dopo. Nonostante la fretta, il 25 maggio è trascorso senza che le commissioni parlamentari abbiano espresso il loro giudizio. Senza registro delle opposizioni e con la fine del periodo di deroga sull'uso dei vecchi elenchi, il ritorno alle regole precedenti è dunque inevitabile.

In altre parole, oggi si deve applicare il principio dell'opt-in («non mi potete disturbare al telefono se non vi ho dato l'autorizzazione a farlo»), mentre per il passaggio all'opt-out («ti disturberò a meno che tu non ti sia iscritto nel registro delle opposizioni») bisognerà attendere. Anche perché una volta approvato il regolamento, che dopo il parere del Parlamento dovrà ottenere il «sì» definitivo di palazzo Chigi, l'operatività del registro non sarà immediata. Il ministero dello Sviluppo economico dovrà metterlo in piedi - anche scegliendo la strada di affidarlo a terzi - in non più di tre mesi.

I rilievi

Forse sarebbe stato più semplice - come ha suggerito il consiglio di Stato nel parere - se il legislatore, per mettersi al passo con le regole comunitarie, avesse scelto la soluzione che lega il telemarketing al consenso dell'abbonato, magari da acquisire nel momento della stipula del contratto telefonico. Volontà da rendere poi esplicita sugli elenchi telefonici. È quanto già accade dal 2005: accanto al numero di chi intende ricevere proposte commerciali compare, infatti, il simbolo della cornetta. «Appare singolare - hanno commentato i giudici amministrativi - che lo Stato» abbia invece finito per scegliere «la soluzione più onerosa per il cittadino e per la stessa pubblica amministrazione». Ma non è l'unico rilievo ricevuto dal decreto. Il garante delle comunicazioni ha infatti avuto da ridire sul raggio limitato di azione del registro delle opposizioni, che raccoglie la contrarietà al telemarketing solo degli utenti riportati negli elenchi cartacei ed elettronici. La proposta dell'autorità è, invece, di estenderlo a chiunque sia titolare di una numerazione fissa o mobile, perché altrimenti finirà per verificarsi la situazione paradossale che chi ha deciso di non comparire negli elenchi proprio per non venir disturbato, sarà più vulnerabile perché non potrà iscriversi nel registro.

antonello.cherchi@isole24ore.com

Groviglio normativo

Le regole che si sono succedute nell'ultimo anno e mezzo in materia di telemarketing

- LA PROROGA**
 - La legge 166/09, di conversione del DL 135/09, in materia di telemarketing, ha prorogato l'articolo 44 del decreto legge 207/08, spostandola di sei mesi a partire dalla data di entrata in vigore della legge 166 (che cade il 25 novembre 2009)
 - Dunque, il telemarketing senza consenso informativo, ma sempre con riferimento agli elenchi formati prima del 1° agosto 2005, diventa possibile fino al 25 maggio 2010

LA DEROGA

- Il DL 207/08 (convertito dalla legge 14/09) all'articolo 44 prevede che le informazioni personali presenti nelle banche dati costituite sulla base di elenchi telefonici pubblici formati prima del 1° agosto 2005 (dati "spartiacque" tra vecchi elenchi, a digiuno delle tutele della privacy, e nuovi, rispettosi della riservatezza) sono utilizzabili per effettuare telefonate commerciali
- La deroga a quanto fino ad allora previsto dal codice della privacy - ovvero, che di norma sia necessario acquisire, prima di effettuare chiamate promozionali, il consenso esplicito dell'interessato e l'informare dei propri diritti - ha valore per tutto il 2009

IL PERIODO DI MEZZO

- Non essendo ancora operativo il registro ed essendo nel frattempo scaduta la proroga accordata per usare a fini promozionali elenchi in deroga agli obblighi dell'informativa e del consenso, le informazioni contenute nelle banche dati costituite sulla base di elenchi telefonici formati prima del 1° agosto 2005, di fatto sono ritornati all'applicazione di regole più restrittive: è, infatti, possibile solamente se l'utente è stato preventivamente informato e ha fornito un consenso esplicito a essere "disturbato"

Le difese. Che cosa si può fare nel regime transitorio

In attesa della «robinson list» il rifiuto si esprime a chi chiama

Riccardo Imperiali
Rosario Imriali

L'abusiva prassi laddove abbondava l'accezione tra ciò che è lecito e ciò che non lo è. È l'uomo come sommo ogni volta che il ruolo dei propri diritti presuppone l'esistenza di un diritto. È il diritto di privacy, che è un diritto di natura anche ambito privacy, nell'uso di dati personali a fini promozionali. Un balletto di norme transitive di riforma ha aggiunto confusione alla complessità dell'illecittà del codice privacy. Se la proposta del chiaro abbonamento gratis per chi si questo o quel servizio giunge tramite una telefonata, senza mai a ora di cena, gli stacchi dal lavoro si vorrà solo fare due chiacchiere a un con i propri cari? Se di certo, ha bisogno del consumatore, allora subito che il diritto di silenzio sui contatti telefonici ammette eccezioni.

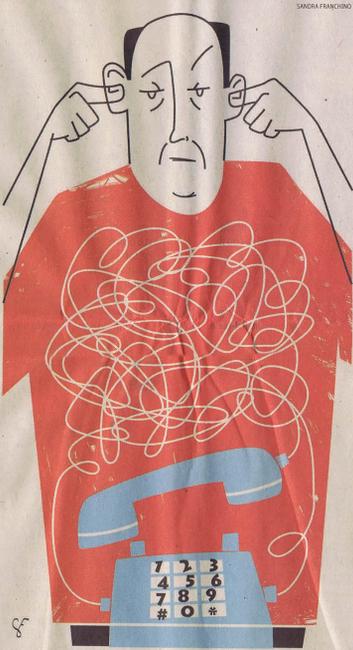
Il tipo del consenso preventivo è associato "per altri canali" operati per le promozioni commerciali come la messaggistica istantanea o gli sms, i fax, le chiamate senza operatore, le el. In questi casi, la tutela è globale: se non abbiamo rilatato un consenso specifico, chi chiama per fare business

commette un illecito. Ma anche su questo fronte permangono le eccezioni: se l'interessato è un cliente del promotore, ad esempio, il contatto può avvenire con l'utilizzo del proprio indirizzo postale o telematico rilasciato nel corso di una precedente transazione con lo stesso fornitore, per prodotti o servizi analoghi a quelli che si vuole promuovere. Come a dire che il consenso preventivo (cosiddetto opt-in) si converte in diritto di opposizione (cosiddetto opt-out): in pratica, il cliente può sempre essere contattato fintanto che non dichiara di essere stufo.

Per il canale telefonico, la promozione che utilizza i dati promozionali dagli elenchi pubblici degli abbonati ha subito oscillazioni normative, che hanno pregiudicato quelle risposte chiare e univoche tanto auspicate. Attualmente si registra un periodo di transizione caratterizzato da una riforma annunciata (quella dell'opt-out per il telemarketing) ma non ancora operativa, sebbene sia scaduto il termine legale per la sua attuazione. Di conseguenza, la regola generale del consenso preventivo rivive ancora per il telemarketing ma è divenuta poco praticabile in concreto: certo, potremmo far rile-

vare a chi ci si contatta di non aver mai consentito a promozioni telefoniche, ma come gestire l'eventuale risposta che il nostro nominativo sarebbe stato preso da elenchi telefonici costituiti prima del 2005 (una delle tante eccezioni che alimentano incertezze)? Si dovrebbe ipotizzare un livello di tecnicismo nella fase conciliativa, irrealistico nella vita corrente.

Per questo, è meglio affidare le proprie reazioni al diritto di opposizione che sinora si esercita per lo "dopo" essere stati contattati: chi si comunica a chi ci ha chiamato, avendo cura di annotarsi gli estremi del chiamante, data e ora della comunicazione, per eventuali esigenze di prova non in caso in cui le nostre richieste venissero disattese. Un domani (e qui si entra nel campo delle ulteriori incertezze) l'opposizione potrà essere anche preventiva, registrando la propria utenza presso un registro pubblico delle opposizioni (la «robinson list»), di futura costituzione. Chi vuole effettuare telemarketing dovrà prima verificare che l'utenza che si intende contattare non compaia tra quelle iscritte nel registro, pena gravi sanzioni.



Telefonia. Le segnalazioni all'Agcom

Lamentele in linea su clausole e servizi indesiderati

Roberto Faben

Sospensioni immotivate e attivazioni non richieste, problemi contrattuali, cambiamenti dei piani tariffari senza preavviso, ostacoli nel passaggio a un altro operatore, reclami ignorati. Nel 2009, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom), sono pervenute circa 30 mila segnalazioni di disservizi e presunti illeciti contestati ai gestori telefonici.

La maggior parte (48,5%, in aumento del 3% rispetto al 2008) riguarda le più svariate questioni legate ai contratti, come la discordanza fra quanto previsto e il reale stato dei servizi, spesso legate alla prevenzione esplicitamente scrivendosi in un apposito registro delle opposizioni

Cambia radicalmente la filosofia che aveva guidato il telemarketing: da non mi potete disturbare a meno che non vi abbia detto di farlo (opt in), si passa al criterio opposto, se non risulta iscritto nel registro, potete usare il mio numero telefonico a fini pubblicitari (opt out) e il registro avrebbe dovuto vedere la luce entro il 25 maggio

Il decreto sul funzionamento del registro (si tratta di un Dpr) è stato messo a punto dal ministero dello Sviluppo economico e approvato in via preliminare dal consiglio dei ministri il 16 aprile

Dopo aver ricevuto il parere del Consiglio della privacy, di quello delle comunicazioni e del Consiglio di Stato, il testo è ora all'esame delle commissioni parlamentari. Dopodiché dovrà tornare a Palazzo Chigi per l'approvazione definitiva

La scadenza del 25 maggio è stata, insomma, abbondantemente superata

più legate al superamento della soglia prevista dal piano tariffario sottoscritto per la connessione Internet da telefono mobile, con la conseguente applicazione di tariffe più elevate, senza alcun avviso al cliente nel momento dell'ingresso nella fascia di consumo eccedente il bundle di traffico previsto».

A presentarle le lamentele sono soprattutto i clienti privati (73,7%), ma segnalazioni arrivano anche da associazioni dei consumatori (12,22%), aziende e liberi professionisti (8,22%), studi legali (4,05%), pubbliche amministrazioni ed enti locali (2,32%). Com'è prevedibile i reclami seguono le quote di mercato degli operatori: il gestore che concentra il maggior numero di segnalazioni è Telecom Italia (29%, in calo del 9,3% sul 2008) seguita da Vodafone (13,4%), Wind (12,2%) Opitel e H3g (intorno all'11%).

Tra il 1° maggio 2009 e il 30 aprile 2010, l'Autorità ha avviato 166 provvedimenti nei confronti dei gestori telefonici per confermare o archiviare i supposti comportamenti illeciti segnalati dai clienti, circa doppio rispetto al dato emerso un anno prima.

Le sanzioni nei procedimenti conclusi con decisione sfavorevole per i gestori sono state di 5 milioni nel 2009 (7,8 del 2007 e 6 nel 2008). La flessione è legata all'applicazione del regolamento Impegni della Commissione europea (attuato con delibera 32/08/Cons di Agcom), che dà la possibilità alle compagnie di "porre rimedio" a questioni su cui pendono procedimenti sanzionatori avviati da Agcom, con l'istituzione di servizi in grado di rispondere in maniera più efficace e flessibile alle richieste degli utenti, oppure con interventi su errori e disservizi. Il procedimento in corso può essere sospeso dopo che l'Autorità ha verificato l'avvenuta messa in atto delle modifiche migliorative.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

DOMANDE & RISPOSTE

Qual è la differenza tra le competenze di Agcom e quelle del Corecom in tema di consensier? I Corecom sono organismi locali delegati dall'Agcom, che si occupano di regolare i contenziosi fra utenti e operatori. L'Agcom si occupa di avviare eventuali provvedimenti sanzionatori nei confronti dei gestori e di definire le liti quando la fase conciliativa non sia stata sufficiente

Il caso di stipula di contratti telefonici è meglio che l'utente registri la telefonata? L'obbligo della registrazione (dell'art. 66/4/06/Cons) è a carico del gestore. Nel caso manchino o sia discordanza tra le informazioni rese all'utente e quanto attivato l'Agcom sanziona l'operatore.

L'operatore che chiama deve comunicare nome e cognome? Agcom stabilisce che debba comunicare nome e cognome a inizio e fine conversazione insieme al nominativo del gestore per cui avviene il contatto.

Reclamare. L'iter da seguire

In caso di lite si deve conciliare

Per evitare problemi con il telefono o il cellulare, la prima accortezza è leggere attentamente il contratto. Operazione non semplice, perché le clausole sono numerose e spesso scritte in piccolo, ma fondamentale (tanto più che qualora il contratto sia stato stipulato via telefono o via internet si hanno 10 giorni di tempo per l'eventuale ricorso scritto). In ogni caso, irregolarità di disservizi non mancano (si veda il pezzo sopra): bollette insolitamente pesanti, addebiti per servizi indesiderati, traffico che non si riconosce. Per protestare l'utente dovrà in primo luogo rivolgersi al suo operatore e inoltrare un formale reclamo, meglio con raccomandata A/r, all'ufficio competente che è tenuto a fornire una risposta entro 45 giorni dal ricevimento della lettera.

Le controversie più serie potranno essere segnalate ai Corecom (Comitati regionali per le comunicazioni), attivi in tutta Italia, o in ogni caso il modello D non serve ad aprire il contenzioso con l'operatore, ma ad attivare l'azione di vigilanza di tutela e sanzionatoria dell'Autorità.

R. Fab.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Enel presenta
Avivah Wittenberg-Cox
Rivoluzione Womenomics: perché le donne sono il motore dell'economia
Why and How Women Mean Business: A Walk Around Womenomics

Intervengono
Avivah Wittenberg-Cox
Amministratore Delegato di 20-First / CEO di 20-First

Antonella Baccaro
Giornalista - Journalist - Corriere della Sera

7 giugno 2010 | ore 18
Roma, Auditorium El
Viale Regina Margherita 125