

(Iniziative di competenza volte a tutelare la privacy dei cittadini dalle pratiche abusive delle aziende di telemarketing – n. 2-01360)

PRESIDENTE. Passiamo all'interpellanza urgente Quaranta ed altri n. 2–01360 (*Vedi All. A*), concernente iniziative di competenza volte a tutelare la *privacy* dei cittadini dalle pratiche abusive delle aziende di telemarketing (*Vedi l'allegato A – Interpellanze urgenti*).

Chiedo all'onorevole Quaranta se intenda illustrare la sua interpellanza o se si riservi di intervenire in sede di replica.

STEFANO QUARANTA. Grazie Presidente. Sottosegretario, l'Italia è il Paese delle contraddizioni e delle disuguaglianze sempre più accentuate: grandi ricchezze, povertà, troppi giovani disoccupati, anziani soli, ma anche realtà produttive importanti e talenti. Un tema, tuttavia, accomuna davvero tutti nel nostro Paese e non è il tifo per la nazionale di calcio, ma è il fatto che tutti o quasi tutti possiedano un telefono e, conseguentemente, sono vittime del famoso, ahimè, telemarketing, ossia quell'attività che dovrebbe mettere in connessione aziende e utenti e che dovrebbe consentire anche di far conoscere con comunicazioni promozionali i prodotti delle aziende e che nella percezione degli italiani, ahimè, è diventata sinonimo di persecuzione. Telefoni fissi o mobili, nord o sud del Paese, la sostanza non cambia.

Partiamo allora dalle norme attualmente vigenti in materia. Nel 2011, presso il Ministero dello sviluppo economico, fu istituito il Registro delle opposizioni proprio a tutela della *privacy* dei cittadini. Da allora, fino alla fine del 2015, 20 mila segnalazioni, quasi 3 milioni di euro di multe comminate; in particolare, segnalazioni su chi si occupa di telefonia, luce, gas, **Pag.**

89 televisioni. Per essere nel Registro delle opposizioni è necessario far parte degli elenchi telefonici pubblici, ma noi sappiamo benissimo come vittime di questa persecuzione siano anche coloro che non ne fanno parte e sappiamo benissimo come, pur facendo parte del Registro delle opposizioni, queste società trovano comunque il modo di ottenere il tuo numero di telefono attraverso un consenso spesso estorto anche con l'inganno, magari per aver prenotato un hotel o per aver comprato *online* un biglietto. Federconsumatori e molte altre associazioni del settore hanno denunciato più volte la gravità di questo fenomeno che colpisce in particolare le persone anziane, che spesso sono vittime di vere e proprie truffe. E chi si rivolge a queste associazioni ormai negli ultimi mesi ha assolutamente come priorità quella di combattere il fenomeno di telemarketing che viene vissuto come un vero e proprio abuso che si subisce sulla propria pelle tutti i giorni. Il quadro delle regole evidentemente è un quadro sbagliato, che non consente appunto una difesa. L'ha affermato anche da ultimo il segretario generale del Garante della *privacy* che ha chiesto un'innovazione nelle regole di questo settore. Il Registro evidentemente non basta. Noi sappiamo benissimo che vi è l'esigenza di contemperare appunto la necessità promozionale delle aziende con il diritto però alla *privacy* dei cittadini e degli utenti. Mi pare che siamo andati ben oltre da questo punto di vista, dato che molti la ritengono una vera e propria persecuzione. Si tratta di capire da questo

punto di vista qual è l'opinione del Ministero e quali iniziative si intendano intraprendere per porre fine a questa situazione ormai insostenibile.

PRESIDENTE. Il sottosegretario di Stato per la salute , Vito De Filippo, ha facoltà di rispondere.

VITO DE FILIPPO, Sottosegretario di Stato per la salute. Grazie Presidente. Rispetto a quanto rappresentato dall'onorevole interpellante, occorre in via preliminare far presente quanto segue. Il Ministero dello sviluppo economico fin dalla sua istituzione fa azioni di monitoraggio sul funzionamento del Registro pubblico delle opposizioni con particolare riguardo agli effetti prodotti dal nuovo impianto normativo sulle tutele; **Pag. 90** per i cittadini.

L'istituzione del Registro è stata necessaria per adempiere pienamente alle direttive europee sul tema della protezione dei dati personali e chiudere un procedimento di infrazione europea per l'utilizzo improprio delle numerazioni estratte dagli elenchi telefonici pubblici. In seguito all'attivazione del servizio, i cittadini, la cui numerazione è inserita negli elenchi telefonici pubblici, iscrivendosi al Registro possono ricevere esclusivamente le chiamate promozionali che hanno autorizzato in precedenza.

È noto che l'attuale sistema, basato sul cosiddetto *option out*, è una forma di tutela verso le sole utenze presenti negli elenchi telefonici pubblici, che sono pari a poco più di 10 milioni, mentre non protegge la totalità delle numerazioni attualmente attive in Italia, che sono superiori a 100 milioni. Per queste ultime vigono comunque le tutele previste dal decreto legislativo n. 196 del 2003 il cosiddetto codice della *privacy*, secondo il quale le numerazioni riservate possono essere contattate, tramite telefono, per finalità di *telemarketing*, solo previo consenso esplicito.

Il Ministero dello sviluppo economico è certamente a conoscenza delle lamentele di numerosi utenti e delle stesse associazioni dei consumatori in merito alla crescente invadenza delle comunicazioni telefoniche o promozionali e della circostanza che l'attuale impostazione del Registro delle opposizioni non consente di contestare violazioni alle imprese che utilizzano tali modalità di comunicazione nei confronti di utenti che, pure iscritti nel Registro, non abbiano avuto cura di revocare tutti i consensi espressi in altra sede o in altro modo all'utilizzo del medesimo dato.

Tutto ciò premesso, per quanto riguarda il mancato rispetto della normativa da parte di alcuni operatori di *telemarketing*, questo va sicuramente stigmatizzato anche attraverso l'azione svolta dal Garante per la protezione dei dati personali, che negli ultimi cinque anni ha contrastato i comportamenti illeciti con attività ispettive e anche sanzionatorie. Allo stesso tempo, è doveroso evidenziare che il dato relativo alle segnalazioni ricevute dall'autorità potrebbe non essere del tutto rappresentativo del fenomeno, in quanto non identifica le effettive violazioni constatate, bensì si basa sulle sole denunce fatte dai; **Pag. 91** cittadini, i quali molto spesso hanno fornito, in altre sedi, consensi al *telemarketing* o al *teleselling*, anche in maniera, certe volte, inconsapevole.

L'estensione del Registro pubblico delle opposizioni anche alle numerazioni non presenti

negli elenchi telefonici pubblici è attualmente argomento in discussione al Senato nell'ambito dell'approvazione del disegno di legge per il mercato e la concorrenza. Ove questa modifica fosse approvata, tutti i cittadini, siano essi detentori di un numero pubblico o di un numero privato, potrebbero con facilità opporsi al trattamento dei propri dati personali iscrivendosi al Registro pubblico delle opposizioni, senza doversi far carico dell'esercizio del diritto di opposizione verso i singoli soggetti che detengono i loro dati.

In conclusione, si conferma in questa sede la disponibilità del Ministero dello sviluppo economico ad un approfondimento della specifica disciplina di settore, al fine di migliorare la tutela dei consumatori e contrastare i comportamenti che violano le norme vigenti in materia, confrontandosi, oltre che con l'autorità del Garante per la *privacy*, anche con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e con le singole autorità di regolazione settoriali.

PRESIDENTE. L'onorevole Quaranta ha facoltà di dichiarare se sia soddisfatto per la risposta alla sua interpellanza.

STEFANO QUARANTA. Grazie, Presidente. Ringrazio il sottosegretario, nel senso che mi pare che condividiamo l'idea che la situazione attuale non regga e occorra un intervento di carattere legislativo. D'altra parte, ormai le associazioni si stanno autorganizzando, in attesa di una risposta della politica. Sono partite petizioni, che prevedono raccolte di firme, da ultimo la campagna #nondisturbarmi. Io credo che si debba intervenire con una legge. Ora, io non so quali saranno i tempi della discussione del Senato; mi pare che siamo già molto in ritardo. Io credo che sia utile ragionare nel merito.

Noi cercheremo di dare un contributo; io personalmente presenterò una proposta di legge e vorrei dividerne con lei i punti fondamentali. Il primo: tutti devono potersi iscrivere a questo Registro delle opposizioni, indipendentemente dal fatto che siano o meno in elenchi pubblici. Secondo: deve essere un registro universale e totale, che possa difendere anche coloro **Pag.**

92 che hanno dato il consenso inavvertitamente. Terzo: occorre inasprire il quadro sanzionatorio, in particolare nei confronti di quegli operatori che utilizzino aziende di *telemarketing* che hanno compiuto evidenti abusi. Da questo punto di vista, quindi, ci vuole una responsabilità condivisa tra operatori e, ovviamente, aziende di *telemarketing*. Quarto: ci vuole una campagna informativa, su cui io vorrei sollecitare anche il Governo. I cittadini devono poter sapere quali sono i loro diritti e come si possono difendere. Tutto questo non può essere lasciato alla buona volontà delle associazioni. Da ultimo, io vi invito a riflettere più in generale sul fenomeno *call center*. Ormai sempre di più vi sono aziende italiane che utilizzano *call center* all'estero. Questo ha due ordini di problemi: quello della tutela dell'occupazione, perché sappiamo benissimo quali sono le regole di ingaggio dei *call center* che si aprono all'estero; dall'altra parte, c'è anche un problema di tutela della *privacy* e dei dati sensibili. Quindi, io credo che, anche su questo punto, il Governo dovrebbe fare la sua parte.

Comunque, l'importante è partire con un'iniziativa legislativa. Noi ci saremo e speriamo finalmente che i tanti utenti disperati abbiano una risposta.

PRESIDENTE. È così esaurito lo svolgimento delle interpellanze urgenti all'ordine del giorno.

Sui lavori dell'Assemblea.

PRESIDENTE. Avverto che, secondo le intese intercorse tra tutti i gruppi, l'esame della mozione n. 1-01234, concernente l'affidamento dei servizi nel settore dei beni culturali, con particolare riferimento allo svolgimento di procedure di gara, previsto a partire da lunedì 16 maggio è differito al mese di giugno.

Avverto che, in calce al resoconto stenografico della seduta odierna, sarà pubblicata l'organizzazione dei tempi per l'esame della proposta di legge n. 1994-A, recante disposizioni in materia di criteri di priorità per l'esecuzione di procedure di demolizione di manufatti abusivi.

Ordine del giorno della seduta della prossima seduta.

Pag. 93

PRESIDENTE. Comunico l'ordine del giorno della seduta della prossima seduta.

Lunedì 16 maggio 2016, alle 15:

(Inserire l'ordine del giorno)

La seduta termina alle 13.