

Question time n. 3-02465: Iniziative in materia di registro pubblico delle opposizioni, al fine di una più efficace tutela degli abbonati rispetto a telefonate promozionali

Presentata il 11/09/2012

COMPAGNON, ANNA TERESA FORMISANO, RUGGERI, TASSONE, CICCANTI, RAO, NARO, VOLONTÈ e MEREU. - Al Ministro dello sviluppo economico.- Per sapere - premesso che: nel dicembre 2011, il primo firmatario della presente interrogazione presentava il question time 3-01984, relativamente alle iniziative che il Ministro interrogato intendeva assumere per assicurare un corretto funzionamento del registro pubblico delle opposizioni, al fine di tutelare i cittadini con riguardo alle telefonate per scopi commerciali o per ricerche di mercato;

nel dibattito che ne seguiva, il Ministro interrogato, richiamando anche le dirette responsabilità del Garante per la protezione dei dati personali, riconosceva che - nonostante l'introduzione del registro avesse indubbiamente offerto una maggiore tutela agli abbonati - sussisteva, fra gli altri, il problema delle chiamate effettuate da numeri riservati, dal momento che le attività promozionali sono spesso affidate dagli operatori economici a soggetti terzi in esternalizzazioni (i cosiddetti call center);

appena attivato il registro si sono registrate in media 10 mila iscrizioni al giorno, ma dal febbraio 2011 al luglio 2012 le iscrizioni sono diminuite costantemente, attestandosi oggi a circa 2 mila iscrizioni quotidiane. Attualmente, le iscrizioni al registro sono quantificate in 1 milione e 95 mila (pari all'8 per cento dei 14 milioni di utenze telefoniche fisse), di cui: 630 mila tramite web, 391.500 tramite il numero verde, 57.500 tramite e-mail, 15 mila tramite fax e 2.300 tramite raccomandata;

secondo un'indagine avviata dal Garante per la protezione dei dati personali, i cittadini che si lamentano di ricevere telefonate promozionali indesiderate sono in aumento esponenziale ed hanno superato le 5 mila segnalazioni;

ad oggi, il Garante per la protezione dei dati personali ha contestato ad aziende e call center sanzioni per un milione e 500 mila euro, di cui oltre il 70 per cento riguarda gli operatori telefonici e circa il 6 per cento quelli energetici. Le sanzioni vanno dai 10 mila ai 120 mila euro per violazione, ma sono state comminate anche multe pari a 480 mila euro;

l'iscrizione al registro resta, tuttavia, uno strumento debole ed inefficace ai fini di una concreta tutela degli abbonati, dal momento che presenta le seguenti principali due lacune: per essere iscritto al registro delle opposizioni occorre che il numero dell'abbonato sia nell'elenco pubblico (cosicché si verifica il paradosso che molti utenti che si erano cancellati dall'elenco pubblico chiedono di potersi reinscrivere così da poter accedere poi al registro); il consenso al trattamento dei dati personali ai fini commerciali espresso spesso inconsapevolmente dai cittadini (sottoscrivendo un contratto di telefonia, di pay-tv o la carta fedeltà al supermercato) è gerarchicamente superiore all'iscrizione al registro -:

quali iniziative, anche normative, il Ministro interrogato intenda adottare nel senso di ampliare il registro delle iscrizioni anche ai numeri non iscritti nei pubblici elenchi (includendo in tal modo ulteriori 5 milioni di utenze fisse e 90 milioni di utenze mobili), nonché di rendere la stessa iscrizione al registro gerarchicamente superiore alla sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali.

Discussione in Aula
Seduta n. 684 di mercoledì 12 settembre 2012

Illustrazione dell'onorevole ANGELO COMPAGNON

Signor Presidente, signor Ministro, come annunciato, questa richiesta riguarda il registro delle opposizioni istituito nel 2010 per tutelare la privacy dei cittadini in quanto vessati da continue telefonate. Però questo registro, che in parte ha comunque ovviato a queste difficoltà, ha delle contraddizioni. In primis, ad esempio, uno che si è iscritto al registro, se non è iscritto negli elenchi pubblici, può essere disturbato lo stesso e questa ci pare una contraddizione proprio nel rispetto della privacy del cittadino.

In seconda battuta, l'iscrizione al registro non è sufficiente se qualcuno dà l'autorizzazione per il consenso al trattamento dei dati personali, che significa soltanto aderire ad un contratto telefonico, oppure semplicemente a una carta fedeltà di un supermercato. Ecco, queste due contraddizioni sono palesi. La richiesta è se questo Governo intenda adottare una modifica al decreto del Presidente della Repubblica n. 178 del 2010 al fine di venire incontro ad una situazione che diventa sempre più pesante nei confronti dei cittadini che stanno a casa e che sono vessati da telefonate continue, al di là del loro interesse.

Risposta del Governo

DINO PIERO GIARDA, Ministro per i rapporti con il Parlamento

Signor Presidente, onorevole Compagnon, l'introduzione del registro pubblico delle opposizioni ha offerto - credo si possa dire senza dubbio - una maggiore tutela agli abbonati ai servizi telefonici nei confronti di chiamate indesiderate da parte degli operatori di telemarketing, ponendosi come un possibile punto di equilibrio tra le esigenze degli abbonati che non vogliono essere contattati e quelle delle imprese che possono utilizzare tali strumenti di promozione.

Infatti, dall'introduzione del registro anche il numero di reclami riportato dall'autorità è stato esiguo rispetto alla totalità degli iscritti al registro, in quanto le 5 mila segnalazioni sul milione e 100 mila iscritti costituiscono circa solo lo 0,4 per cento. Ciò non toglie, tuttavia, che la tutela degli abbonati possa essere migliorata, come ritengono e sollecitano gli onorevoli interroganti.

In particolare, il Governo condivide la necessità di individuare un punto di equilibrio più alto tra i diversi interessi coinvolti attraverso apposite iniziative normative che consentano di includere nel registro anche i numeri oggi non presenti negli elenchi telefonici pubblici, fatta salva la valutazione della fattibilità tecnica di questa proposta. Anche l'altra questione posta dagli onorevoli interroganti, la prevalenza cioè dell'iscrizione nel registro rispetto ai

consensi espressi singolarmente, merita un adeguato approfondimento, seppure non può negarsi che rendere l'iscrizione al registro in ogni caso gerarchicamente superiore a qualunque altro consenso fornito espressamente dall'interessato non gli consentirebbe di poter ricevere chiamate promozionali che lui stesso potrebbe avere consapevolmente autorizzato.

Al riguardo, il Governo si impegna ad un'approfondita valutazione di tale questione al fine di individuare soluzioni adeguate che sappiano tutelare le scelte dei consumatori interessati e conferma la propria disponibilità a tutte le iniziative dirette a rafforzare le garanzie dei cittadini con riguardo alle telefonate per scopi commerciali o per ricerche di mercato.

Replica dell'onorevole ANGELO COMPAGNON

Signor Presidente, signor Ministro, grazie della risposta in quanto, pur non dando una risposta definitiva, sicuramente lei ha sottolineato la volontà, appunto, a prendere in considerazione questi due quesiti che io ho posto, volti a migliorare ancora, o meglio a tutelare, la privacy del cittadino. È vero che con l'istituzione del registro, dato poi attraverso la fondazione Bordini il controllo che venga rispettata la legge si è migliorata la situazione, ma noi sappiamo che molti cittadini, purtroppo, si arrabbiano ma poi non protestano e i 5 mila che hanno telefonato, che hanno protestato, sono soltanto una piccola parte.

Però, la cosa più importante - e concludo, signor Ministro - è che noi dobbiamo mettere nella condizione veramente il cittadino, se non vuole, di non essere disturbato. Per cui già pure il registro, avendo dato una risposta, dovrebbe essere esattamente il contrario, perché un cittadino che non vuole essere disturbato per una chiamata, chiamiamola anche promozionale, se non ossessiva, non dovrebbe neanche iscriversi ad un registro. Dovrebbe essere chi vuol fare la pubblicità che chiede l'autorizzazione al cittadino se vuole essere chiamato per delle proposte commerciali pubblicitarie legittime. Quindi, noi costringiamo paradossalmente il cittadino che non vuole essere disturbato a doversi iscrivere e poi magari si ritrova anche nella necessità di iscriversi per non essere disturbato, dopo essersi iscritto al registro, agli elenchi pubblici.

Semplifichiamo le cose, preveniamo quello che possiamo prevenire mettendo il cittadino veramente nella condizione di dire: io non voglio essere disturbato. Perché una semplice card ad un supermercato - un'autorizzazione si dà per uno sconto, per qualsiasi cosa - non può essere superiore gerarchicamente alla scelta, alla volontà del cittadino di non voler essere disturbato. Comunque io confido, signor Ministro, che aver capito che si deve fare qualcosa, cioè mettere mano al decreto del Presidente della Repubblica n. 178, non sia solo una dichiarazione di questo momento in Aula, ma sia un impegno che il Governo possa prendere e mantenere da subito.