



MOZIONE n. 594 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 24 novembre 2021.

OGGETTO: In merito al telemarketing aggressivo.

Il Consiglio regionale

Premesso che,

- i cittadini toscani, e in particolare i più anziani, sono quotidianamente tartassati da operatori di telemarketing aggressivo che telefonano ad ogni ora per proporre presunte offerte su qualunque prodotto e/o servizio disponibile sul mercato, dal gas al trading on line, anche attuando talvolta strategie di vendita al limite della legalità o, di fatto, illegali;
- i cittadini non hanno alcuna reale possibilità di bloccare le chiamate di telemarketing ‘selvaggio’ che arrivano via telefono cellulare perché il Registro pubblico delle opposizioni – istituito proprio per porre un freno agli eccessi di tale attività e nel cui portale, dal 2011, sono stati inseriti più di un milione e mezzo di numeri telefonici - è fermo alla sola telefonia fissa, per quanto concerne la possibilità di bloccare i numeri ritenuti molesti. Manca ancora, infatti, un regolamento nazionale operativo anche per la telefonia mobile, nonostante le reiterate, annose richieste di utenti e aziende.

Attualmente il Registro delle opposizioni, istituito appunto per porre un freno al telemarketing selvaggio, funziona così: un operatore di telemarketing dovrebbe verificare l’assenza di un numero telefonico dal database pubblico prima di chiamarlo. In realtà, nella pratica, i televenditori dei call center continuano a imperversare, sia perché basta cedere il consenso al marketing a un’azienda per poi ritrovare i propri dati in database venduti, in maniera più o meno legale, a terzi, che a loro volta li rivendono, sia perché, ad oggi, l’iscrizione al registro vale, appunto, solo per i numeri fissi presenti negli elenchi telefonici;

Ulteriore criticità, causa di tante telefonate indesiderate agli utenti, è che le aziende possono farle se hanno ottenuto in qualche modo il consenso, per esempio, in moduli per l’iscrizione in palestra, per l’attivazione di una sim, per il check-in in un hotel: se si ha il consenso, tuttora, si possono chiamare anche i numeri iscritti nel registro e quelli non presenti nell’elenco pubblico. In teoria, l’utente può revocare il consenso in ogni momento, contattando il soggetto a cui l’ha dato ma, in pratica, è difficilissimo farlo poiché scoprire chi è, e contattare l’azienda che sta sfruttando il consenso per telefonare è praticamente impossibile;

Considerato che,

- il limite dei telefoni fissi per l’iscrizione al Registro pubblico delle opposizioni è stato superato dalla legge n. 5/2018 di iniziativa parlamentare, che introdurrebbe l’iscrizione anche dei numeri di telefonia mobile e dei numeri di rete fissa, anche se non presenti negli elenchi telefonici pubblici, al Registro pubblico delle opposizioni permettendo così di bloccare le telefonate commerciali moleste che invadono la privacy. Inoltre, prevederebbe di azzerare precedenti e non più attuali consensi al telemarketing ed, infine, obbligherebbe i call center a telefonare solo da due prefissi: 0843 per ricerca di mercato e 0844 per telemarketing;
- la suddetta legge che riforma il Registro pubblico delle opposizioni, il cui ‘via libera’ era atteso per il primo dicembre 2020, a circa quattro anni dalla sua approvazione non è ancora applicata, perché lo schema di decreto attuativo (dell’articolo 1, comma 15) è fermo dal 30 luglio 2021 al Dipartimento per gli Affari giuridici e legislativi della Presidenza del Consiglio dei ministri, dopo aver raccolto lo scorso luglio il parere del Consiglio di Stato e il 20 gennaio quello “con osservazioni” delle commissioni parlamentari competenti. Secondo Anna Ascani, Sottosegretario allo Sviluppo Economico, la causa della mancata entrata in vigore della legge va ricercata nelle “posizioni contrapposte di AgCom e Garante della privacy sulle modifiche al testo del regolamento del nuovo registro pubblico delle opposizioni”, in particolare relativamente a passaggi formali e sostanziali dal vecchio al nuovo registro, all’azzeramento totale dei consensi tramite ‘revoca selettiva’ e alle cosiddette robocall, cioè le chiamate automatizzate;
- il Ministero per lo Sviluppo economico ha recentemente sottolineato che l’iter del suddetto schema di decreto attuativo prevederebbe, come successivo passaggio risolutore, l’iscrizione all’ordine del giorno del Consiglio dei Ministri da parte di Palazzo Chigi.

Sottolineato che:

- col nuovo Registro, la sola iscrizione dovrebbe cancellare tutti i consensi dati in precedenza. Inoltre, dovrebbe essere possibile iscrivere il numero più volte, per cancellare eventuali consensi dati in seguito (magari per errore o distrazione con una firma su un modulo). Le telefonate, poi, diventerebbero illegali dopo quindici giorni dall'iscrizione;
- col nuovo registro, le telefonate pubblicitarie dovrebbero quindi poter essere fatte solo ai numeri non presenti in registro; oppure a quelli per i quali è stato dato il consenso dopo l'ultima iscrizione. Unica eccezione: restano valide le chiamate fatte da soggetti con cui l'utente ha un contratto attivo o con cui lo aveva fino a trenta giorni prima. Un'altra eccezione può essere introdotta dallo stesso utente. Nel registro possiamo indicare a quali aziende dare il consenso (e solo a loro) per le telefonate;
- le nuove regole dovrebbero semplificare anche l'attività sanzionatoria, dal momento che metterebbero il Garante della privacy in condizione di capire facilmente se una telefonata è lecita o no, bastando a ciò vedere la data di iscrizione al registro. A quel punto, l'azienda dovrà dimostrare di avere ottenuto un consenso successivo o sarà sanzionata, secondo le regole europee sulla privacy (Gdpr) attivate nel 2018: fino a 20 milioni di euro o al 4 per cento del fatturato globale del trasgressore.

Evidenziato che l'industria dei contact center in Italia vale circa 4 miliardi di euro. Di questa somma, secondo le stime Assocontact (associazione che aggrega 65 imprese del settore e presidia il comparto assieme ad Asstel e Assocall), circa 2,1 miliardi rappresentano il giro d'affari dei fornitori, il resto è realizzato da strutture interne alle imprese. Circa 400 milioni vengono direttamente dal marketing telefonico e 1,6 miliardi provengono invece prevalentemente dal customer care. Il mercato è in crescita anche grazie alla prospettiva di ampliare il sistema alle promozioni di prodotti via web. Già oggi peraltro, come rileva Assocontact., esistono più di un centinaio di aziende che operano in questo segmento di business, impiegando in totale circa 120mila persone;

Il previsto e auspicato inserimento dei numeri cellulari nel registro delle opposizioni non mira in alcun modo a depotenziare lo sviluppo economico delle attività di contact center/call center, il quale va, al contrario, tutelato e supportato, quanto piuttosto a mitigarne gli eccessi, consentendo al consumatore di far valere i propri diritti.

Ricordato che:

- il 19 ottobre 2021 si è verificato un nuovo intervento del Garante per la privacy per contrastare il fenomeno del telemarketing selvaggio. Per aver effettuato chiamate promozionali illecite, l'Autorità ha sanzionato una nota azienda fornitrice di piattaforme televisive a pagamento per oltre 3 milioni e 200 mila euro e le ha vietato l'ulteriore trattamento dei dati a fini promozionali realizzato con liste acquisite da altre società. Alla società sono state inoltre prescritte diverse misure per mettersi in regola con la normativa europea e nazionale;
- il provvedimento del Garante è giunto al termine di una complessa attività istruttoria avviata a seguito di decine di segnalazioni e reclami di persone che lamentavano di aver ricevuto telefonate indesiderate, effettuate per promuovere i servizi offerti dalla società sanzionata, sia direttamente sia tramite call center di altre società. Molte le criticità riscontrate, in particolare l'effettuazione di chiamate promozionali senza informativa e senza consenso, utilizzando liste non verificate, acquisite da altre società. A differenza di quanto ritenuto dalla società, infatti, il consenso a comunicare i propri dati a terzi dato dagli utenti alla società fornitrice delle liste non la autorizzava a utilizzare i nominativi a fini promozionali. Per svolgere correttamente l'attività di telemarketing, infatti, all'inizio della telefonata la società avrebbe dovuto fornire all'utente una propria informativa spiegando anche la provenienza dei dati e - solo dopo aver ottenuto il consenso - procedere con la proposta commerciale. Ma soprattutto la società, ha sottolineato il Garante, avrebbe dovuto, prima di effettuare una qualunque operazione, controllare attraverso le proprie black list che le persone da contattare non avessero espresso la loro contrarietà a ricevere telefonate pubblicitarie proprio dei suoi prodotti.

Fra le altre misure imposte, il Garante ha prescritto alla società sanzionata, per agevolare l'esercizio dei diritti da parte degli interessati, di prevedere, tra i canali di ricezione delle dichiarazioni di opposizione al trattamento, anche l'indirizzo di posta elettronica certificata indicato nel registro delle imprese, indirizzo che finora la società non aveva ritenuto un valido punto di contatto per la privacy. La società dovrà, inoltre, nominare i fornitori, che svolgono attività promozionali per suo conto, responsabili di tutte le fasi del trattamento: ciò anche al fine di ribadire che la stessa, in qualità di titolare, ha l'obbligo di vigilare sul loro operato e verificare la corretta gestione dei contatti promozionali. Nel determinare l'ammontare della sanzione l'Autorità ha tenuto conto della gravità delle violazioni riscontrate, che si riferiscono a condotte "di sistema" radicate nelle procedure societarie e del fatto che la società sanzionata, da molti anni

presente sul mercato italiano, avrebbe dovuto impostare le proprie scelte di fondo nel rispetto della normativa sulla privacy.

Tutto ciò premesso e considerato:

Impegna
il Presidente e la Giunta regionale

ad attivarsi, per quanto di loro competenza, in sede di Conferenza Stato-Regioni, al fine di perorare presso il Governo una celere soluzione delle problematiche tecnico-giuridiche relative al suddetto schema di decreto attuativo e la conseguente iscrizione dello stesso all'ordine del giorno del Consiglio dei Ministri, affinché sia approvata definitivamente l'auspicata estensione del Registro pubblico delle opposizioni prevista dalla legge 5/2018.

Il presente atto è pubblicato integralmente sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della medesima l.r. 23/2007

IL PRESIDENTE
Antonio Mazzeo