

### **Question time n. 3-01984: Iniziative per un corretto funzionamento del cosiddetto registro pubblico delle opposizioni, al fine di tutelare i cittadini con riguardo alle telefonate per scopi commerciali o per ricerche di mercato**

Presentata il 21/12/2011

COMPAGNON. - Al Ministro dello sviluppo economico.- Per sapere - premesso che: l'articolo 13 della direttiva 2002/58/CE, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche, stabilisce che: «Gli Stati membri adottano le misure appropriate per garantire che, gratuitamente, le comunicazioni indesiderate a scopo di commercializzazione diretta non siano permesse se manca il consenso degli abbonati interessati oppure se gli abbonati esprimono il desiderio di non ricevere questo tipo di chiamate»;

il decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178, istituisce il registro pubblico delle opposizioni, introducendo il corretto equilibrio tra le esigenze degli abbonati che hanno scelto di non ricevere più telefonate commerciali e le esigenze delle imprese che, in uno scenario di maggior ordine e trasparenza, possono utilizzare gli strumenti del marketing telefonico;

dal 1o febbraio 2011 l'abbonato (cittadino, persona giuridica, ente o associazione) può, al fine di non essere contattato dagli operatori di tele-marketing, iscriversi nel registro pubblico delle opposizioni ovvero non iscriversi, facendo valere il principio del «silenzio-assenso»;

la gestione del registro è stata affidata dal Ministero dello sviluppo economico - dipartimento per le comunicazioni alla Fondazione Ugo Bordini, attraverso un contratto di servizio che ne sottolinea la natura di ente terzo, indipendente e impegnato in attività di pubblico interesse;

ad oggi, la situazione non sembra essere risolta, dal momento che molti abbonati, nonostante iscritti al registro, lamentano di ricevere ancora un discreto numero di telefonate commerciali da numeri riservati -:

quali iniziative intenda adottare al fine di rendere il registro pubblico delle opposizioni un effettivo sistema in grado di tutelare concretamente la vita privata dei cittadini, preservandola da inaccettabili turbative della loro privacy.

Discussione in Aula  
**Seduta n. 565 di mercoledì 22 dicembre 2011**

Illustrazione dell'onorevole ANGELO COMPAGNON

Signor Presidente, signor Ministro, la direttiva CE relativa al trattamento dei dati personali testualmente afferma: «Gli Stati membri adottano le misure appropriate per garantire che, gratuitamente, le comunicazioni indesiderate a scopo di commercializzazione diretta non siano permesse se manca il consenso degli abbonati (...)».

Con decreto del Presidente della Repubblica n. 178 del 2010 si è istituito il registro pubblico delle opposizioni, introducendo il corretto equilibrio tra le esigenze degli abbonati che hanno scelto di non ricevere più telefonate commerciali e le esigenze delle imprese. Dal primo febbraio 2011 l'abbonato o la persona giuridica, finalmente, può, al fine di non essere contattato dagli operatori, iscriversi facendo valere il principio di scelta. La gestione del registro è affidata al suo Ministero, signor Ministro, cioè al Ministero dello sviluppo economico e delle infrastrutture e dei trasporti, come persona terza. Attualmente noi sappiamo che le persone iscritte vengono lo stesso chiamate; vogliamo sapere quali iniziative intenda adottare o abbia già adottato il suo Ministero.

Risposta del Governo

*CORRADO PASSERA, Ministro dello sviluppo economico e delle infrastrutture e dei trasporti*

Signor Presidente, onorevole Compagnon, l'introduzione del registro pubblico delle opposizioni ha indubbiamente offerto una maggiore tutela agli abbonati ai servizi telefonici italiani nei confronti di chiamate indesiderate da parte degli operatori di telemarketing e si pone come un punto di equilibrio tra le esigenze degli abbonati, che non vogliono essere contattati, e quelle delle imprese, che possono utilizzare tali strumenti di promozione; cose che lei ben sa.

La nuova normativa, dunque, intende offrire maggiore trasparenza e uno strumento concreto di tutela del cittadino che, iscrivendosi nel registro, può scegliere di tutelare la sua vita privata. La gestione di tale registro è stata affidata dal Ministero dello sviluppo economico e delle infrastrutture e dei trasporti con un contratto di servizio alla fondazione Ugo Bordoni, la quale ha progettato e implementato il sistema secondo quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica n. 178 del 2010. Per quanto riguarda più specificatamente le questioni evidenziate dall'onorevole interrogante e in particolare le chiamate commerciali effettuate da numeri riservati, evidenzio che tali chiamate sono esplicitamente vietate dalla normativa citata e rappresentano un serio problema da affrontare mediante rigide e puntuali politiche ispettive e sanzionatorie. Interpellata

specificatamente su tale questione, l'Autorità garante per la protezione dei dati personali, responsabile dell'attività di vigilanza e controllo sul corretto funzionamento del registro ha comunicato che sta già adottando rigide e puntuali politiche ispettive e sanzionatorie. L'Autorità rileva peraltro che non è agevole risalire all'identità del titolare del trattamento dei dati personali cui eventualmente contestare la violazione lamentata. Tale situazione si verifica soprattutto quando le attività promozionali sono affidate dagli operatori economici a soggetti terzi in esternalizzazioni: i cosiddetti call center. Su questa questione il Garante ha intimato ai titolari del trattamento che ricorrono all'esternalizzazione del servizio di designare entro il 30 novembre 2011 gli agenti, come responsabili del trattamento, ai sensi del codice della privacy. Infatti, la designazione, da parte del titolare, del responsabile del trattamento rappresenta già di per sé una misura che, nel responsabilizzare i soggetti, può agevolare l'identificazione dell'autore della violazione. Un ulteriore problema è quello relativo ai costi di accesso al registro ritenuti eccessivi e comunque tali da rappresentare un vero e proprio disincentivo all'ottemperanza delle prescrizioni normative; in merito comunico che il Ministero sta procedendo alla riduzione delle tariffe di accesso al registro al fine di scoraggiare l'evasione della normativa.

#### [Replica dell'onorevole ANGELO COMPAGNON](#)

Signor Presidente, signor Ministro, mi rendo conto che lei è appena arrivato per cui evidentemente non ho la presunzione di pensare che lei già sia nella condizione di risolvere questo problema, vorrei però sensibilizzarla perché alcune questioni lei le ha date. Voglio anche fare una premessa di questo tipo: secondo me già non è giusto che un cittadino, per non ricevere una telefonata debba iscriversi a un registro; teoricamente dovrebbe essere esattamente il contrario o meglio praticamente; perché un cittadino che non vuole ricevere telefonate deve cercare un

Pag. 75registro e deve iscriversi. Comunque c'è una regola, è previsto dalla legge, ci sono tanti cittadini che non vogliono essere disturbati e si sono iscritti. Ora mi rendo conto che i call center sono questioni che riguardano anche i posti di lavoro, per l'amor di Dio, e che i problemi del nostro Paese sono anche tanti altri e molto più importanti, però, in questo senso, vorrei che lei, signor Ministro, che ha una forza non da poco con tutte le deleghe che ha, deve assolutamente garantire che venga rispettata la legge, né più né meno. I cittadini che si sono iscritti in questo registro non devono essere più chiamati, per nessun motivo; ora, il 30 novembre già c'era la scadenza di questa prima risposta.

La fondazione Ugo Bordonì ha questa responsabilità, ma secondo me l'unica cosa che possiamo chiedere adesso - e che io chiedo a nome non solo personale, ma del mio gruppo - è che questo Ministro, quindi questo Ministero, quindi questo Governo si impegnino a creare le condizioni affinché venga rispettata la legge.

Il cittadino ha rispettato la legge, iscrivendosi ad un registro, cosa che secondo me non doveva fare, poiché doveva essere fatto diversamente. Adesso il Governo, questa maggioranza, faccia rispettare la legge nei confronti di quelle persone che, pur capendo le motivazioni del lavoro, ogni giorno sono quotidianamente assillate negli uffici e in famiglia. Hanno già tanti problemi e non possono continuare a stare lì ad alzare il telefono per sentire persone che propongono cose anche non sempre molto regolari.