PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 9 - numero 1842 di mercoledì 12 dicembre 2007

Assistenza telefonica ed informazione ai clienti

Le indicazioni del Garante per un corretto uso dei dati personali: non sempre le società che si occupano di assistenza ai clienti sono tenute ad informare la clientela sull'uso dei dati.

Pubblicità

Le società che si occupano di customer care, assistenza post vendita, prenotazioni di servizi, phone-banking non sono sempre tenute ad informare in maniera burocratica la clientela sull'uso dei dati personali. Possono non farlo quando trattano i soli dati necessari ad assicurare il servizio richiesto, o il cliente è già stato informato precedentemente, ad es. al momento della sottoscrizione di un contratto, o alcuni elementi dell'informativa possono emergere nel corso del colloquio telefonico.

Fornire l'informativa in questi casi costituirebbe un inutile appesantimento burocratico per le aziende senza garantire una effettiva tutela dei diritti dell'utente - che già sa a chi si sta rivolgendo e perché - oltre a comportargli un aggravio di costi.

Se poi le società intendono utilizzare i dati anche per altri fini (ad es. di marketing o profilazione) allora devono informare l'utente e chiedergli un consenso ad hoc.

L'informativa da rendere all'interessato deve comunque essere fornita con formule sintetiche, chiare e di immediata comprensione, attraverso un operatore o utilizzando messaggi preregistrati o pubblicandola su un sito web.

È quanto stabilito dal Garante, in un provvedimento generale appena pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, di cui è stato relatore Francesco Pizzetti che riguarda le attività prestate in modalità "inbound", ossia a seguito di una chiamata dell'utente, effettuate anche attraverso canali completamente automatizzati.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

Nel provvedimento, adottato anche tenendo conto delle richieste di chiarimento provenienti da una associazione di categoria rappresentativa di alcune società di call center, l'Autorità ha inoltre invitato le società che operano nella gestione dei servizi telefonici di assistenza e informazione al pubblico ad assicurare elevati livelli di professionalità nel trattamento dei dati ponendo specifica attenzione anche al profilo della loro messa in sicurezza.

In particolare il provvedimento ha sottolineato l'importanza di adottare adeguate cautele quando un medesimo call center si trovi a gestire contemporaneamente vari data base, con tipologie diverse di informazioni, per una pluralità di committenti. Per tale motivo, prima della stipula del contratto che affida in outsourcing il servizio deve essere effettuata un'attenta analisi delle implicazioni che il trattamento dei dati può comportare.

GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - PROVVEDIMENTO 15 Novembre 2007 - Misure di semplificazione e trattamento di dati nell'ambito di servizi telefonici di assistenza e informazione al pubblico.

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it