PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 8 - numero 1426 di martedì 28 febbraio 2006

STOP AI SERVIZI TELEFONICI NON RICHIESTI

Il Garante della privacy si è espresso sui servizi telefonici non richiesti: vietato attivare schede telefoniche e segreterie ad insaputa dei clienti, si rischiano anche sanzioni penali.

Pubblicità

Vietato intestare schede telefoniche prepagate a clienti ignari o attivare senza precisa richiesta segreterie o altri servizi, come la selezione automatica dell'operatore telefonico o linee Internet veloci. I gestori telefonici devono mettere in atto procedure per verificare tempestivamente le anomalie e vigilare sull'operato dei rivenditori e dei call center.
Il Garante per la privacy interviene a tutela di utenti e abbonati telefonici con un provvedimento a carattere generale nel quale impone a gestori telefonici e agli altri operatori di comunicazione elettronica le regole da rispettare per evitare comportamenti illeciti e non andare incontro a sanzioni, anche di tipo penale.

Numerose sono state in questi anni le segnalazioni e i reclami presentati al Garante nei quali si sono lamentate prassi vietate.
Innanzitutto l'**attivazione**, a nome di un cliente ignaro, che aveva chiesto una sola scheda, di altre schede telefoniche (anche centinaia). In alcuni casi si è verificato che coloro ai quali sono state falsamente intestate le schede si siano trovati comunque coinvolti in indagini penali. Le schede risultano attivate utilizzando dati anagrafici presi da un documento di identità fornito dagli interessati al momento della richiesta. A volte le attivazioni multiple delle schede sono collegate a veri e propri piani di incentivazione per i rivenditori organizzati dagli operatori.

Altri casi frequenti segnalati al Garante riguardano l'attivazione indebita del **servizio di selezione automatica dell'operatore** o di altri servizi non richiesti, come la segreteria telefonica, tariffe telefoniche speciali, linee di navigazione veloce in Internet. Gli interessati hanno spesso appreso di essere divenuti clienti di un nuovo operatore solo al momento della ricezione della prima comunicazione dell'operatore stesso o della prima bolletta.

Queste le principali prescrizioni del Garante.

Attivazioni multiple di schede. Gli operatori telefonici mettano in atto procedure per rilevare tempestivamente intestazioni multiple di schede ad una medesima persona: quando le intestazioni siano superiori a 4 (per le persone fisiche) e a 7 utenze (per le società) l'operatore dovrà chiedere espressa conferma all'intestatario.

Attivazione di servizi non richiesti. Non si possono attivare servizi senza espressa volontà degli interessati. Le persone vanno contattate solo se hanno manifestato un preventivo consenso a ricevere chiamate e comunicazioni promozionali. Gli addetti ai call center dovranno spiegare agli interessati da dove sono stati estratti i dati personali che li riguardano. Deve essere, inoltre, immediatamente registrata e rispettata la volontà di non ricevere il servizio e la eventuale contrarietà all'uso dei dati.

Identificabilità dell'incaricato. Operatori telefonici, di comunicazione elettronica e call center dovranno controllare, anche a campione, l'attività di rivenditori e incaricati, anche allo scopo di rintracciare immediatamente chi materialmente abbia effettuato l'attivazione indebita.

"Il provvedimento dell'Autorità - commenta Giuseppe Fortunato, componente del Garante e relatore del provvedimento - consente di tutelare le persone sotto tre aspetti: garantisce finalmente alle vittime di prassi illecite interventi immediati a loro tutela, impone comportamenti trasparenti agli operatori telefonici e attribuisce alle persone il diritto di opporsi immediatamente ad un uso indebito dei loro dati personali. Oggi il cittadino può dire stop alle chiamate sgradite e chi non rispetta tale volontà è sanzionato penalmente".

Il provvedimento sarà pubblicato nella Gazzetta ufficiale.

---

www.puntosicuro.it