Vietata l' attivazione non richiesta di servizi telefonici

Data 27 maggio 2006
Categoria professione

Il Garante adotta la linea dura verso i concessionari telefonici che adottano iniziative senza il consenso degli utenti

Qualche affezionato lettore ricordera' la vicenda del servizio telefonico "3", gia' pubblicata su "Pillole", che la Telecom tento' (era il 2003) di attivare di autorita' sui telefoni di tutti gli abbonati.
Il servizio deviava automaticamente le chiamate non recepite ad una segreteria telefonica, sia che l' utente lo volesse oppure no, con il rischio che molte telefonate, in questo modo, andassero perse.
I medici si erano fortemente opposti, per il timore di disguidi o di perdite di chiamate, con rischi anche legali non indifferenti. Di fronte alle resistenze della Telecom (che adduceva una serie di pretesti per non abolire il servizio) dovettero intervenire alcuni combattivi Ordini dei Medici e organi di stampa (tra cui il nostro). Alla fine Telecom cedette ed aboli' il servizio.
Ora, con un comunicato del 27/02/2006, il Garante ritorna sull' argomento, adottando una linea dura: non si possono attivare servizi aggiuntivi senza l' espressa volonta' dell' utente.
Vengono riportati casi clamorosi di abuso: ad esempio l'attivazione, a nome di un cliente ignaro che aveva chiesto una sola scheda, di altre schede telefoniche (anche centinaia). In alcuni casi coloro ai quali sono state falsamente intestate le schede si sono venuti a trovare coinvolti in indagini penali.
In altri casi si verificava 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. Il tutto all' insaputa dell' utente.

Queste le principali prescrizioni del Garante:
Attivazioni multiple di schede: 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, rispettata la volontà di non ricevere il servizio e la eventuale contrarietà all'uso dei dati.
Identificabilità dell'incaricato: Gli operatori telefonici dovranno controllare, anche a campione, l'attività di rivenditori e incaricati, anche allo scopo di rintracciare immediatamente chi materialmente abbia effettuato l'attivazione indebita.
La violazione di queste norme puo' comportare sanzioni economiche o anche penali.
Daniele Zamperini - Guido Zamperini