



Gentile utente,

La ringraziamo innanzitutto per la segnalazione che sarà tenuta in considerazione nell'ambito della generale e costante attività condotta dall'Ufficio per contrastare il fenomeno delle comunicazioni indesiderate. Questo tema com'è noto è al centro dell'attività e delle preoccupazioni del Garante, tant'è che al riguardo sono già stati emanati diversi provvedimenti (alcuni anche con sanzioni rilevanti rinvenibili nel sito internet www.garanteprivacy.it digitando nell'apposita stringa di ricerca i termini "telemarketing" o "spam").

Dobbiamo tuttavia precisare che, in base all'art. 19 del Regolamento interno del Garante n. 1/2019, questo tipo di atti hanno il fine di sollecitare un controllo da parte del Garante pertanto possono essere esaminati dall'Autorità, se necessario unitamente ad altri di contenuto analogo, ma non comportano l'obbligatoria adozione di un provvedimento. Ricevendo moltissime richieste da parte dei cittadini l'Ufficio, nell'avvio delle istruttorie, deve infatti necessariamente tener conto della natura e della gravità degli illeciti da accertare e della probabilità di comprovarne la sussistenza, nonché delle risorse disponibili.

Ciò precisato, con l'occasione, qualora Lei non abbia già ricevuto un'analogha nostra comunicazione, forniamo qui di seguito alcune informazioni in merito al fenomeno da Lei segnalato e alle attività che il Garante può porre in essere.

Innanzitutto, occorre evidenziare che i *call-center* hanno l'obbligo di iscrivere le numerazioni con le quali effettuano le loro chiamate nel Registro degli Operatori di Comunicazione (c.d. ROC) rinvenibile nel sito dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) al link <https://www.agcom.it/numerazionicallcenter> dove potrà verificare a chi appartiene l'utenza telefonica che l'ha contattata. Tuttavia, è opportuno chiarire che l'indicazione del numero chiamante – pur essendo un elemento utile – potrebbe non essere sufficientemente indicativo dal momento che la telefonata potrebbe essere stata effettuata da soggetti che agiscono nell'illegalità camuffando la numerazione reale (ad es. con la tecnica del cd. *Spoofing*).

Con riguardo, invece, alla ricezione di chiamate provenienti da soggetti "esteri" (ossia da operatori collocati al di fuori dall'Unione europea), si rappresenta che l'utilizzo di *call-center* delocalizzati non è vietato dal nostro ordinamento ma è unicamente soggetto al rispetto delle disposizioni di legge (art. 24-*bis* del d.l. 22 giugno 2012, n. 83 come da ultimo modificato dall'art. 1, co. 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232).

Inoltre, occorre tenere presente che le comunicazioni telefoniche da Lei ricevute potrebbero essere state effettuate lecitamente in base ad un consenso da Lei prestato, anche inavvertitamente, in occasione dell'acquisto di beni o servizi forniti dall'operatore economico che La ha contattata o da un terzo. Al fine di verificare se ciò sia accaduto, qualora non lo abbia già fatto, può rivolgersi direttamente al titolare del trattamento (il soggetto per conto del quale è stata effettuata la chiamata) per conoscere la fonte da cui sono stati estratti i Suoi dati e per opporsi all'ulteriore ricezione di contatti promozionali. Il titolare dovrà fornire risposta entro 30 giorni.

In ogni caso resta ferma la possibilità, qualora non lo abbia già fatto, di iscrivere la Sua utenza telefonica al Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO) accedendo al sito internet www.registrodelleopposizioni.it. L'iscrizione al RPO, oltre a rendere manifesta la Sua volontà di non ricevere chiamate, annulla i consensi eventualmente rilasciati in precedenza per finalità promozionali, ad eccezione dei consensi prestati nell'ambito di rapporti contrattuali in essere o cessati da meno di 30 giorni e, ovviamente, dei consensi rilasciati successivamente all'iscrizione al RPO. L'Autorità, come previsto dalla normativa di settore, non si occupa dell'implementazione di tale registro e, quindi, dell'iscrizione delle utenze nello stesso. Per ogni informazione circa le funzionalità del servizio si rinvia alla pagina web dedicata <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

Infine, quale misura di carattere pratico per arginare le telefonate indesiderate, e impregiudicata ogni altra azione, si evidenzia il possibile utilizzo delle funzionalità presenti nelle app di gestione dei contatti degli *smartphone* e dei telefoni *cordless* che consentono di bloccare definitivamente i numeri da cui riceve le comunicazioni indesiderate (comunemente indicati con "*blocca mittente*" o "*inserisci in lista nera*").

Si ricorda infine che le telefonate effettuate per finalità riconducibili a potenziali attività fraudolente o a pratiche commerciali scorrette non rientrano tra le competenze di questa Autorità. Resta comunque ferma la facoltà per la S.V. di rivolgersi alle Autorità competenti a seconda dei casi.

Qualora fossero necessari ulteriori chiarimenti o integrazioni della Sua segnalazione, sarà cura dell'Ufficio contattarla ai recapiti da Lei indicati.

Con i migliori saluti.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
E DIRIGENTE DEL DIPARTIMENTO
Claudio Filippi