



ASSOTELECOMUNICAZIONI
ASSTEL

ADERENTE A CONFINDUSTRIA E CONFINDUSTRIA DIGITALE

IL DIRETTORE

Inviata via PEC

Spett.le

Garante per la protezione dei dati personali

Piazza di Monte Citorio, 121

00186 Roma

chiamatemute@gpdp.it

Roma, 22 gennaio 2014

Prot. 20/14

Oggetto: Osservazioni di Assotelecomunicazioni-Asstel - che, nel sistema Confindustria, rappresenta la filiera delle telecomunicazioni - in ordine allo “Schema di provvedimento generale in materia di chiamate mute” del 30 ottobre 2013.

Spett.le Autorità,

nell’ambito della consultazione pubblica avviata in ordine allo schema di provvedimento di cui all’oggetto, con la presente l’Associazione Assotelecomunicazioni (di seguito “Asstel”), intende presentare le proprie osservazioni e commenti sull’adeguatezza delle misure prospettate nello Schema e sulle relative modalità attuative da parte degli Operatori impattati dal provvedimento in argomento.

Sotto il profilo strettamente giuridico e procedurale, in via preliminare si ritiene che tale provvedimento presenti alcuni aspetti di criticità in ordine alla base giuridica sottesa alla sua adozione: ad avviso di chi scrive, infatti, l’intento prescrittivo di cui all’art. 154 del Codice Privacy, richiamato dall’Autorità Garante per la protezione dei dati personali all’interno del provvedimento in argomento, risulta eccedere il potere concretamente esercitabile da parte di codesta Autorità. Difatti, non si ritiene che l’art. 154 del Codice Privacy possa fondare un autonomo potere di contenuto regolamentare



in capo a codesta spettabile Autorità, come pare emergere dal provvedimento in esame, ma che possa al più attribuire funzioni di carattere ricognitivo del potere di adottare prescrizioni nell'ambito delle procedure di reclamo di cui all'art. 143, comma 1, lett. b) del Codice Privacy.

Procedendo nella disamina ed entrando nel merito del provvedimento, non vi è dubbio che esso si riferisca ad un ambito tematico, quello delle cosiddette telefonate "mute", che costituisce un fenomeno certamente degno della massima attenzione da parte degli Operatori, per le conseguenze psicologiche che tali chiamate possono ingenerare nei destinatari. Tuttavia, il provvedimento ha ad oggetto le modalità di realizzazione delle chiamate da parte dell'Operatore e la puntuale regolamentazione delle stesse sotto il profilo tecnico, e non già tematiche di legittimità connesse al possesso del necessario e preventivo consenso dell'interessato al trattamento dei propri dati per finalità commerciali e di marketing. Alla luce di tali considerazioni, a nostro parere, tale provvedimento eccede l'ambito della protezione e garanzia dei dati personali, rientrando invero in contesti di intervento propri di altre sfere autoritative.

Come si legge nel provvedimento, altresì, l'intervento di codesta Autorità è *"teso a regolamentare e limitare il ricorso a quelle particolari modalità di trattamento dei dati personali dei destinatari di iniziative di telemarketing [...] ; ciò in quanto la reiterata ed incontrollata effettuazione di chiamate mute contravviene alla previsione dell'art. 11 del Codice che impone, pena l'inutilizzabilità del dato, che il trattamento dei dati personali avvenga in modo lecito e secondo correttezza"*. A parere della scrivente, tuttavia, sul punto non rilevano i principi di liceità e correttezza di cui all'art. 11, comma 1, lett. a), né gli obblighi di informativa e consenso richiamati a fondamento giuridico del presente provvedimento, in quanto in questo specifico contesto le prescrizioni di cui al provvedimento in esame risultano eccedenti rispetto al bene oggetto di protezione – il dato personale – ed alla finalità sottesa a tale protezione, ovvero il trattamento lecito e legittimo del dato per finalità determinate e manifeste all'atto della raccolta del dato medesimo, che dovrà avvenire secondo correttezza e buona fede. Tali principi di liceità e



correttezza ex art. 11, cui il trattamento deve essere improntato, si estrinsecano, dunque, nella raccolta del dato personale attraverso modalità “conformi a diritto” e nella ulteriore raccolta di un consenso preventivo e facoltativo per il contatto dell’interessato per fini commerciali, e non già nella implementazione di misure strettamente tecniche di effettuazione delle chiamate con intervento dell’operatore.

Sotto il profilo tecnico, inoltre, si osserva quanto segue: considerato che il provvedimento è indirizzato a tutti i Titolari che determinano le modalità del trattamento dei dati personali dei destinatari di iniziative di carattere commerciale per mezzo del telefono, si ritiene che possano essere escluse dal perimetro del provvedimento tutte quelle chiamate outbound che sono effettuate, anche con l’ausilio di strumenti automatizzati di instradamento della chiamata agli Operatori, in relazione a:

1) chiamate di call back, che si verificano nel caso in cui una persona (cliente o potenziale cliente) richiede di essere successivamente richiamata dall’Operatore per vari motivi (es. per informazioni su offerte, stato delle lavorazioni, ecc.);

2) chiamate di caring, effettuate ad esempio per riscontrare un cliente alla chiusura di una lavorazione o di un reclamo, per chiedere al cliente una sua valutazione qualitativa in merito all’evasione di una sua precedente richiesta di varia natura, per informarlo sulla scadenza di un’offerta o sulla chiusura di un servizio.

Tali chiamate, infatti, essendo tipicamente indotte dal cliente (o potenziale cliente), possono essere escluse dal provvedimento in quanto non riconducibili ad iniziative di carattere commerciali effettuate dall’Operatore a prescindere da una richiesta del cliente (o potenziale cliente) stesso.

Oltre alle casistiche sopra citate, riteniamo che possano essere escluse in ogni caso dal perimetro del provvedimento, tutte quelle chiamate outbound, ivi comprese quelle su base “lista” per finalità di marketing, che prevedano l'utilizzo di una fonia di cortesia (IVR -Interactive Voice Response).



Nel caso di specie, nel breve lasso temporale che intercorre tra la risposta del cliente e la presa in carico della chiamata da parte dell'addetto di call center, il sistema in automatico tiene in attesa l'utente stesso con una fonia che:

- lo informa sull'operatore per conto del quale è effettuata la chiamata, utilizzando un messaggio di benvenuto del tipo *"Gentile cliente, sta per essere messo in contatto con un operatore di per"*;
- lo invita a rimanere in attesa, fornendo ulteriori opzioni di scelta.

Proprio l'immediata comunicazione del soggetto chiamante e dei motivi della chiamata si ritiene che possa prevenire l'ingenerarsi di stati di ansia o di disagio nella persona che la riceve e che, quindi, non sussistono i presupposti per l'adozione delle prescrizioni dal Provvedimento in materia di "chiamate mute".

Tanto premesso, di seguito la scrivente Associazione riporta le proprie osservazioni e proposte con riferimento ad alcune misure prescritte all'interno dello schema di provvedimento.

PUNTO 3

Il provvedimento prevede che, per ogni chiamata andata a buon fine in relazione alla quale non sia disponibile un operatore del call center, sia immediatamente attivata una traccia audio preregistrata – *"comfort noise"* – in grado di dare la sensazione che la chiamata provenga da un ambiente lavorativo, al fine di tranquillizzare l'utente sulla provenienza/intenzioni del chiamante.

A tal proposito, si ritiene che la misura prescritta possa rivelarsi controproducente rispetto alla finalità che la stessa intende perseguire (eliminare lo stato di ansietà e allarme), e piuttosto essere causa di reclami da parte degli utenti.

Alla luce di quanto sopra, e fermo restando quanto detto in premessa, in ogni caso, si ritiene che possa essere più efficacemente utilizzato un IVR di cortesia che



informi immediatamente alla risposta la persona contattata del motivo e contenuto della chiamata.

PUNTO 4

La soglia di 7 giorni quale termine per poter effettuare un nuovo tentativo a seguito di una “chiamata muta” è ritenuta eccessivamente penalizzante. Anche prendendo a riferimento quanto fatto da OFCOM in UK, si evidenzia che OFCOM ha previsto un periodo di 72 ore dalla chiamata precedente (cfr. punto A1.54 del provvedimento di OFCOM-UK). Riteniamo invece corretto che in tale evenienza debba essere garantita la gestione della chiamata da parte di un Operatore del Call Center.

La scrivente ritiene che, nella definizione del termine in questione, debba essere temperata l'esigenza di ridurre/limitare il disagio per il destinatario delle chiamate con quella di dare la possibilità all'Operatore di effettuare almeno 3/4 tentativi di contatto prima della scadenza delle stesse, avendo a riferimento il termine di 15 giorni di validità delle liste estratte dal DBU/elenchi telefonici oggetto di verifica col Registro delle Opposizioni (al fine di consentire quindi, almeno potenzialmente, un più efficace impiego dei costi sostenuti per la verifica delle liste). La scrivente ritiene che un termine in grado di individuare un bilanciamento corretto possa essere individuato nelle 72 ore.

A supporto della rimodulazione della preclusione della possibilità di effettuare il ricontatto prima del termine di 7 giorni, si fa presente, inoltre, che alcuni Operatori utilizzano un sistema “*Predictive*” che, in caso di indisponibilità della risorsa del call center, non mettono in attesa la persona contattata, bensì abbattano la chiamata immediatamente dopo la risposta e, quindi, entro i 3 secondi, senza neppure avere la necessità di generare un “*comfort noise*”, in quanto la persona contattata non ha la percezione di ricevere una chiamata muta. Al tentativo successivo sulla stessa persona viene prenotato un operatore del call center in modo che il fenomeno non si ripeta più ed il colloquio venga garantito. In aggiunta a tale misura, che appare già di per sé idonea ad evitare il fenomeno, si propone eventualmente di introdurre un limite temporale



entro cui effettuare l'ulteriore contatto, limite che si ritiene ragionevole individuare nel termine massimo di 10 minuti. La disposizione, così come attualmente prevista, appare quindi essere eccessivamente rigida e dimostra di non tener nel dovuto conto la necessità di coniugare una efficiente gestione economica a fronte di un minimo impatto dei destinatari delle chiamate.

PUNTO 5

Il provvedimento richiede che i call center conservino i report statistici delle percentuali di telefonate "mute" effettuate per ciascuna campagna per un periodo non inferiore a due anni, così da consentire gli eventuali controlli e riscontri ritenuti opportuni.

A tal proposito, pur trattandosi di dati assolutamente anonimi, in quanto meri report statistici, tuttavia, nel pieno rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza, si ritiene che la finalità perseguita con tale prescrizione possa essere raggiunta anche restringendo la conservazione ad un periodo inferiore ad un anno.

Quanto sopra anche alla luce del fatto che la retention di due anni comporterebbe degli sviluppi, almeno per i Titolari impattati dal provvedimento in oggetto e aderenti alla scrivente Associazione, con conseguenti aggravii finanziari, per l'estensione della capacità dei sistemi di storage.

Nel dichiararci pronti a ulteriori chiarimenti che da Voi fossero ritenuti necessari/opportuni, anche con un incontro di persona, cogliamo l'occasione per inviare distinti saluti.

Raffaele Nardacchione