



**GARANTE  
PER LA PROTEZIONE  
DEI DATI PERSONALI**

ROMA, 20 DICEMBRE 2013  
PROT. 33251/86570  
DIPARTIMENTO COMUNICAZIONI  
E RETI TELEMATICHE

Spett.le  
Assotelecomunicazioni - ASSTEL  
c.a. dott. Raffaele Nardacchione  
info@pec.asstel.it

ALL.1

**OGGETTO:** istanza di riesame e richiesta di chiarimenti in merito al provvedimento prescrittivo del Garante in materia di trattamento dati mediante *call center* ubicati al di fuori dell'Unione europea (Rif. DCRT/LP/86570).

Con nota del 3 dicembre u.s. codesta associazione ha richiesto chiarimenti in merito alle prescrizioni del provvedimento in oggetto esponendo altresì alcune perplessità in ordine alle misure in esso contenute.

A tal proposito si ritiene utile ricostruire brevemente la genesi del suddetto provvedimento al fine di chiarirne ulteriormente la *ratio*. L'art. 24-bis del d.l. n. 83 del 2012 ha introdotto alcune misure a garanzia del trattamento di dati personali effettuato mediante l'utilizzo di *call center* ubicati all'estero coinvolgendo il Garante nell'applicazione delle stesse. La formulazione del citato decreto legge, essendo lacunosa e tendenzialmente in contrasto con la normativa comunitaria, ha reso necessario uno sforzo interpretativo da parte di questa Autorità che non ha la pretesa di sanare le lacune della legge e che deve essere inteso come applicabile esclusivamente all'aspetto della protezione dei dati personali.

Il fenomeno del trattamento di dati effettuato tramite *call center* esteri era noto a questa Autorità ben prima della formulazione della suddetta legge essendo, già dal 2010, oggetto di articoli di stampa e segnalazioni volte a sollecitare un'attività di controllo da parte del Garante. Inoltre, il crescente numero di segnalazioni ricevute in materia di *telemarketing* e l'attenzione mostrata dall'opinione pubblica sul tema, hanno reso necessari ulteriori approfondimenti volti a verificare il trattamento effettuato, anche in ambito nazionale, dai titolari che





si avvalgono di *call center*. È stata a tal fine avviata nel corso del 2012 una nuova attività istruttoria, coadiuvata da apposite verifiche ispettive, che ha consentito di conoscere le effettive modalità operative adottate dai titolari valutando altresì le problematiche e i dubbi da questi contestualmente rappresentati.

Con il provvedimento del 10 ottobre u.s. il Garante ha dunque voluto fare innanzitutto una ricognizione della materia a beneficio dei titolari ricostruendo e ricordando quali siano gli adempimenti da seguire, da un lato, per il trattamento di dati personali mediante *call center* e, dall'altro, per il trasferimento di dati all'estero. Nel contempo si è ritenuto di dover prescrivere, anche alla luce di quanto richiesto dall'art. 24-bis, di comunicare al Garante quali siano i trattamenti effettuati mediante *call center* esteri, così da consentire all'Autorità di effettuare una ricognizione del fenomeno disponendo di dati completi che riguardino tutti i settori pubblici e privati coinvolti (l'ambito è dunque ben più ampio di quello rappresentato da codesta associazione).

Ciò premesso, si forniscono di seguito i chiarimenti richiesti.

- 1) Dato che lo scopo della comunicazione prescritta dal provvedimento è, come accennato sopra, di avere una conoscenza completa del fenomeno, è necessario menzionare tutti i trattamenti effettuati mediante di *call center* ubicati al di fuori dell'Unione europea, comprendendo necessariamente anche quelli effettuati da operatori siti in Paesi che siano stati oggetto di decisioni di adeguatezza della Commissione europea;
- 2) la comunicazione deve essere effettuata, come prescritto dal provvedimento, dai soli titolari pur essendo comunque ammissibile una comunicazione congiunta con il responsabile;
- 3) l'obbligo di comunicazione vige in capo ai titolari che effettuino non solo un trasferimento dei dati ma anche un affidamento degli stessi intendendo con ciò includere tutte le situazioni per cui ci sia un trattamento effettuato da un *call center* per conto del titolare anche in assenza di materiale trasferimento di dati;
- 4) nel provvedimento non sono richieste ulteriori misure di sicurezza in capo alle società che operano mediante *call center* esteri; il paragrafo 3, in particolare, richiama, con intento didascalico, una serie di misure ritenute, allo stato, corrette e



**GARANTE  
PER LA PROTEZIONE  
DEI DATI PERSONALI**

auspicabili senza tuttavia avere carattere prescrittivo; si è ritenuto utile infatti raccogliere una serie di suggerimenti applicabili ai trattamenti effettuati mediante *call center* che, in quanto tali, sono da considerarsi valevoli anche per chi opera in ambito nazionale (il paragrafo 3 è volutamente generico sull'ambito territoriale);

5) la richiesta di codesta associazione di poter effettuare la comunicazione inerente le attività già in essere utilizzando anche un modello diverso dal *fac simile* pubblicato sul sito del Garante, è pienamente condivisibile, ferma restando la completezza dei contenuti al di là della forma prescelta;

6) per quanto attiene alla prescrizione di cui alla lettera a) del provvedimento, inerente l'adozione di procedure atte a consentire agli interessati di scegliere di poter parlare con un operatore sito nel territorio nazionale, si allega alla presente il provvedimento approvato il 18 dicembre u.s. nel quale si chiarisce che tale obbligo deve intendersi riferito ai soli soggetti già tenuti a tale adempimento ai sensi del citato art. 24-*bis*.

Nel ribadire l'intento costruttivo con il quale l'Autorità si è mossa, si conclude evidenziando che una revisione del provvedimento *de quo* sarà presa in considerazione dal Garante non appena il legislatore avrà effettuato gli auspicati e già richiesti interventi di modifica dell'art. 24-*bis* del d.l. 83/2012.

Distinti saluti

IL SEGRETARIO GENERALE  
(Giuseppe Busia)



## IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Nella riunione odierna, in presenza del dott. Antonello Soro, presidente, della dott.ssa Augusta Iannini, vice presidente, della dott.ssa Giovanna Bianchi Clerici e della prof.ssa Licia Califano, componenti e del dott. Giuseppe Busia, segretario generale;

VISTO il Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lg. 30 giugno 2003, n. 196, di seguito Codice);

VISTO l'art. 24- bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83 convertito in legge 7 agosto 2012, n. 134;

VISTE le segnalazioni e le richieste di intervento pervenute in conseguenza delle disposizioni introdotte dal citato art. 24- bis;

VISTO il provvedimento del Garante del 10 ottobre 2013, n. 444, recante *"Prescrizioni in materia di trattamento dei dati personali effettuato mediante l'utilizzo di call center siti in Paesi al di fuori dell'Unione europea"* (pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 266 del 13 novembre 2013);

TENUTO CONTO delle osservazioni e delle richieste di chiarimento pervenute, sia da singoli titolari del trattamento sia da associazioni rappresentative di categoria, in riferimento ad alcuni problemi applicativi relativi all'attuazione delle misure prescritte dalla lettera a) del provvedimento;

VISTE le osservazioni dell'Ufficio, formulate dal segretario generale ai sensi dell'art. 15 del regolamento n. 1/2000;

Relatore la dott.ssa Giovanna Bianchi Clerici;

TUTTO CIÒ PREMESSO IL GARANTE

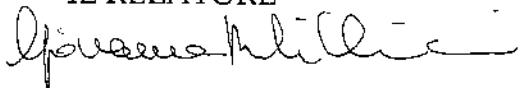
ai sensi dell'art. 154, comma 1, lettera *h*) ritiene opportuno chiarire che l'obbligo di cui alla lettera *a*) del provvedimento n. 444 del 10 ottobre 2013 (pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 266 del 13 novembre 2013) di adottare "*procedure per consentire (agli interessati) di scegliere che il servizio sia reso tramite un operatore sito nel territorio nazionale*" deve intendersi riferito ai soli soggetti già tenuti a tale adempimento ai sensi dell'art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito con legge 7 agosto 2012, n. 134.

Roma, 18 dicembre 2013

IL PRESIDENTE



IL RELATORE



IL SEGRETARIO GENERALE

