

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

18.

SEDUTA DI MARTEDÌ 26 APRILE 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE SIMONE BALDELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Ascani Anna, <i>Sottosegretaria di Stato allo Sviluppo economico</i>	3, 11
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3	Battilocchio Alessandro (FI)	10
Audizione della Sottosegretaria di Stato allo Sviluppo economico, Anna Ascani:		Moretto Sara (IV) (<i>in collegamento da remoto</i>)	10
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	3, 9, 10, 11, 12	Prestipino Patrizia (PD)	10
		Zanella Federica (Lega) (<i>in collegamento da remoto</i>)	10

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
SIMONE BALDELLI

La seduta comincia alle 15.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso, nonché via *streaming* sulla web-tv della Camera.

(Così rimane stabilito).

**Audizione della Sottosegretaria di Stato
allo Sviluppo economico.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione della Sottosegretaria di Stato allo Sviluppo economico, Anna Ascani, sullo stato di attuazione del Registro delle opposizioni.

Ricordo che la seduta odierna si svolge nelle forme della audizione libera ed è aperta alla partecipazione da remoto dei componenti della Commissione.

Saluto e ringrazio la Sottosegretaria Ascani per aver accettato il nostro invito. Ricordo che il tema di questa seduta non è di carattere generale, ma riguarda specificamente il Registro pubblico delle opposizioni, tema già toccato nel corso dell'audizione del Viceministro Pichetto Fratin, svolta lo scorso gennaio. Ringraziamo ancora una volta l'onorevole Ascani per i tempi celeri con i quali ha risposto alla nostra richiesta di audizione.

Do la parola alla Sottosegretaria Ascani.

ANNA ASCANI, *Sottosegretaria di Stato allo Sviluppo economico*. Ringrazio anzitutto la Commissione e il presidente per avermi invitato in audizione a riferire sullo stato d'attuazione del Registro pubblico delle opposizioni, come da lei ricordato, nell'ambito dell'inchiesta parlamentare sulla tutela dei consumatori e degli utenti, avviata ormai lo scorso autunno. L'occasione offerta oggi è quella di rappresentare un'importante iniziativa di tutela dei consumatori nell'alveo delle competenze del MISE, ovvero il nuovo Registro pubblico delle opposizioni. Si tratta di un provvedimento molto atteso dai cittadini che non vogliono ricevere telefonate commerciali indesiderate anche sui propri numeri mobili o che continuano a ricevere sul telefono fisso chiamate non gradite mediante sistemi automatizzati.

Negli ultimi mesi, su impulso del MISE, è stato infatti completato l'aggiornamento del servizio pubblico e gratuito che permette agli utenti di opporsi all'utilizzo dei loro dati personali per scopi promozionali, di vendita e marketing, tramite il telefono e/o la posta cartacea. Con il nuovo regolamento, si è inteso estendere questo strumento di tutela a tutti i consumatori titolari di numeri telefonici fissi e mobili, garantendo maggiore efficienza, trasparenza e sicurezza nel trattamento dei dati degli utenti, anche dalle chiamate con sistemi automatizzati, oltre che dalle attività di *telemarketing* con operatore umano e dalla posta indesiderata. Si tratta di un aggiornamento che consente altresì di adeguare il Registro esistente all'evoluzione tecnologica del Codice dell'amministrazione digitale. Inoltre, in linea con il decreto-legge semplificazione e innovazione digitale, è prevista l'introduzione di nuove modalità di identificazione per l'accesso al servizio

mediante autenticazione digitale. Il Registro pubblico delle opposizioni – di seguito ROP o Registro – non è uno strumento nuovo in sé. A partire dalla sua istituzione nel 2010, il Registro ha consentito di regolamentare il *telemarketing* e salvaguardare la riservatezza degli utenti, contando attualmente 1,5 milioni di iscritti per le chiamate telefoniche e 36.000 per l'invio di posta cartacea. Con la riforma adottata negli ultimi mesi e le modifiche in corso di realizzazione, il regime di tutela, inizialmente riservato ai soli abbonati presenti negli elenchi telefonici pubblici, sarà ampliato e reso disponibile a una platea potenziale di 98 milioni di utenze telefoniche nazionali. A questo risultato il Governo, con il MISE quale amministrazione capofila, è pervenuto portando a compimento un intervento organico di aggiornamento normativo del precedente regolamento sul ROP, oggi sostituito dal decreto del Presidente della Repubblica del 27 gennaio 2022, n. 26 pubblicato nella *Gazzetta ufficiale* del 29 marzo 2022, a seguito di un iter regolamentare piuttosto lungo e complesso che negli ultimi mesi del 2021 ha richiesto un intervento in corso d'opera del legislatore. Come è noto, la disciplina introdotta nel 2010 era già stata oggetto di un primo aggiornamento, con l'inclusione della posta cartacea in virtù della legge n. 124 del 2017, (*legge sulla concorrenza*), attuata dal DPR n. 149 del 2018. In seguito, la legge n. 5 del 2018 ha esteso le previsioni del ROP a tutte le numerazioni nazionali fisse e mobili. L'adozione di un nuovo testo regolamentare volta a estendere in maniera più ampia e incisiva la tutela degli utenti, tuttavia, aveva incontrato negli ultimi due anni alcuni ostacoli di ordine giuridico. In particolare, all'indomani dell'insediamento del Governo oggi in carica, il processo di riforma del ROP risultava in una fase di stallo, dovuta a una divergenza di posizioni interpretative tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e l'Autorità garante per la protezione dei dati personali (Garante privacy) circa la possibilità di estendere l'applicazione del regime ai sistemi automatizzati di chiamata telefonica. Sebbene entrambe le Autorità concordas-

sero circa l'opportunità di tale estensione, a giudizio del Garante privacy questa non pareva attuabile in virtù del testo letterale delle norme di rango primario, che non ricomprendeva espressamente le chiamate automatizzate, ma solo quelle effettuate tramite operatore umano. A fronte di questo ostacolo normativo, nel parere AGCOM, invece si segnalava l'opportunità di adottare un'interpretazione estensiva della legge al fine di garantire effettiva tutela agli utenti, rispetto alle prassi ampiamente diffuse nel mercato – soprattutto dei call center – di avviare le chiamate tramite sistemi automatizzati che, in caso di risposta del destinatario, trasferiscono la telefonata a un operatore umano. Il conflitto interpretativo è stato superato, su impulso del MISE, grazie a un intervento legislativo correttivo del Parlamento, adottato con la legge di conversione del cosiddetto decreto-legge capienze, che ha consentito di trovare un punto di equilibrio tra le diverse posizioni espresse. A partire dallo scorso dicembre, il MISE ha quindi impresso un'accelerazione al procedimento regolamentare che si è rapidamente concluso lo scorso 22 gennaio. Il nuovo regolamento, adottato con DPR n. 26 del 2022, in vigore dal 29 marzo scorso, sostituisce e abroga quello del 2010 e prevede la piena operatività del Registro non oltre il 31 luglio 2022 (articolo 14). Poiché la tempistica fissata dal decreto ha destato alcune incertezze interpretative, riportate anche dalla stampa, mi preme chiarire che il termine fissato dal regolamento non riguarda la sua entrata in vigore, bensì la disciplina transitoria che si rende necessaria prima della definitiva abrogazione del regime precedente. In sostanza, la *ratio* di questa formulazione risiede nell'opportunità di assicurare ai cittadini che intendono esercitare il diritto di opposizione di potersi iscrivere comunque al vecchio Registro o di revocare l'iscrizione finché non sarà pienamente operativo il nuovo. Il nuovo testo normativo ha recepito, ove possibile, le decisioni concordate nei tavoli tecnici che ne hanno preceduto l'adozione e i pareri di tutte le istituzioni concertanti. In particolare, oltre a quelli di AGCOM e del Garante privacy, il nuovo testo recepi-

sce le indicazioni formulate nei pareri delle Commissioni parlamentari competenti del Senato e della Camera, del Consiglio di Stato, del Ministero per la Pubblica amministrazione, del Ministro per l'Innovazione tecnologica e la digitalizzazione, e del Ministero dell'Economia e delle finanze.

Con il nuovo regolamento finalmente adottato, entra quindi in vigore il Registro esteso, che prevede in sostanza un ampliamento dell'ambito di applicazione a tutte le numerazioni telefoniche nazionali, anche non presenti negli elenchi telefonici pubblici, sia fisse sia mobili, e un'estensione del diritto di opposizione anche nei confronti dei sistemi automatizzati di chiamata o delle chiamate senza l'intervento di un operatore. Il nuovo regolamento si applica anche agli indirizzi postali presenti negli elenchi telefonici pubblici. Ciò implica che anche i titolari di numeri riservati, non inseriti cioè in elenchi pubblici, potranno esercitare il diritto di opposizione al trattamento dei propri dati per fini di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato. A tal proposito, il Consiglio di Stato nel suo parere ha chiarito che le numerazioni fisse riservate possono essere iscritte di *default* al nuovo Registro. In considerazione di questa nuova modalità di iscrizione, il parere del Garante privacy ha rilevato che, ai sensi di legge, per bloccare le chiamate con sistemi automatizzati, il nuovo Registro dovrà essere adeguato in modo da garantire a ciascun utente una specifica e inequivoca manifestazione di volontà, da esprimersi mediante richiesta di iscrizione o di rinnovo. Il DPR n. 26 del 2022 ha quindi recepito queste indicazioni introducendo all'articolo 7, comma 2, anche la possibilità di specificare meglio le modalità operative di funzionamento delle procedure di iscrizione, rinnovo e revoca, in virtù del nuovo regime. Sciogliendo un altro nodo interpretativo, il MISE ha inoltre chiarito quali sono gli utenti che possono iscriversi al Registro. Con il DPR n. 26 del 2022, l'iscrizione si estende infatti a tutti i contraenti telefonici, ovvero persone fisiche, persone giuridiche, enti o associazioni titolari di un

contratto di fornitura di servizi di telefonia in abbonamento o di schede ricaricabili prepagate. L'articolo 1, comma 2, della legge n. 5 del 2018, aveva previsto la possibilità di iscrizione al Registro a seguito di specifica richiesta degli interessati intestatari di numerazioni telefoniche. La definizione di interessato, richiamata dalla stessa legge, è quella di persona fisica a cui si riferiscono i dati personali. L'attuale sistema, invece, consente l'iscrizione al registro a tutti i contraenti telefonici, secondo la definizione originaria contenuta nel DPR n. 178 del 2010. Tenuto conto delle finalità del ROP, infatti, si è deciso di optare per una interpretazione teleologica ed estensiva delle norme primarie, per non restringere il diritto di iscrizione alle persone fisiche cui si riferiscono i dati personali. Ciò significa che gli utenti del Registro non sono soltanto i consumatori quali singoli cittadini che richiedono espressamente l'iscrizione, ma anche le imprese o le associazioni che hanno sottoscritto un contratto di telefonia. Questa soluzione si rende necessaria anche perché, rispetto alla disciplina del 2010, è venuta meno la condizione secondo cui per iscriversi al Registro bisogna essere titolari di una numerazione iscritta negli elenchi pubblici. Una soluzione diversa avrebbe quindi comportato difficoltà tecniche e giuridiche di applicazione di uno dei cardini della riforma del nuovo decreto, ovvero l'estensione ai numeri riservati. Per alcune di queste numerazioni che saranno iscritte senza richiesta espressa dell'interessato potrebbe essere difficile infatti risalire alle persone fisiche titolari del diritto di opposizione in qualità di interessati. In virtù delle modifiche adottate, la platea dei contraenti aventi diritto all'iscrizione è così ripartita: 13,5 milioni di utenti presenti nel database unico (DBU) istituito da Agcom e gestito dagli operatori telefonici, 6,5 milioni di numerazioni fisse non presenti negli elenchi pubblici, 78 milioni di numeri di cellulari non presenti negli elenchi pubblici. L'inclusione nella disciplina del ROP di tutte le numerazioni nazionali fisse e mobili, ha comportato adeguamenti normativi con un impatto non secondario sulla fase di attuazione. Il nuovo decreto n. 26

del 2022, infatti, ha previsto che le numerazioni fisse non pubblicate negli elenchi telefonici debbano essere iscritte di *default* nel Registro. Sul piano operativo ciò comporta la necessità di stabilire le concrete modalità con cui i numeri fissi non in elenco siano acquisiti dal Registro e a tal fine è previsto un decreto attuativo sui requisiti tecnici e le modalità per il trasferimento in sicurezza dei numeri telefonici che, ricordiamo, sono dati personali.

Oltre alla definizione di contraente telefonico è stata aggiornata quella di operatore tenuto ad applicare il regolamento. La definizione comprende qualsiasi soggetto che operi in qualità di « Titolare » per il trattamento dei dati di utenti, ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD), con finalità di comunicazione commerciale, vendita diretta e ricerche di mercato. Con il DPR n. 26 del 2022, la definizione è stata aggiornata includendo espressamente l'invio di materiale pubblicitario tra le attività rilevanti per il trattamento dei dati personali, come richiesto nei pareri delle Commissioni parlamentari competenti di Camera e Senato, per scongiurare la possibilità che venga ricompreso nel divieto anche il materiale divulgato per fini socio-culturali o per favorire l'espletamento dei diritti costituzionalmente riconosciuti, tra cui la ricerca e le rilevazioni statistiche dell'ISTAT, escluse dal successivo articolo 2. Il perimetro degli operatori tenuti all'iscrizione al ROP è formato quindi dalle imprese che in Italia svolgono le sopra menzionate tipologie di trattamento dei dati per finalità commerciali mediante l'invio della posta cartacea e l'impiego del telefono, con o senza l'intervento di un operatore umano, quali, ad esempio, i *call center*, anche delocalizzati.

Per gli operatori l'iscrizione comporta: l'obbligo di comunicare una lista con dati personali degli utenti che gli operatori di *telemarketing* intendono contattare, l'accettazione di condizioni generali di contratto, la corresponsione di tariffe di accesso, attualmente regolate con decreto MISE del 30 gennaio 2020. Come nel precedente regime, l'operatività del Registro delle opposizioni sarà garantita mettendo a confronto

le informazioni contenute nelle liste dei contatti fornite dagli operatori con quelle degli utenti iscritti al Registro. Le liste degli operatori contengono i dati degli utenti che gli operatori intendono contattare e devono essere aggiornate periodicamente. Il gestore del Registro, confrontando le informazioni contenute nel ROP e la lista dei contatti, fornisce a ciascun operatore lo stato di iscrizione del numero al Registro e la data di annullamento dei consensi per gli utenti che non potranno più essere contattati. La Fondazione Ugo Bordoni verifica quali numeri tra quelli presenti nelle liste dell'operatore hanno richiesto il blocco delle chiamate, li comunica all'operatore che li cancella dalla lista e da quel momento l'operatore è autorizzato a chiamare solo i numeri non cancellati dalla lista. Questa procedura di verifica richiede aggiornamenti periodici. Con l'entrata in vigore del nuovo regolamento, gli operatori di *telemarketing* saranno obbligati a consultare mensilmente il Registro esteso e comunque prima dell'avvio di ogni campagna pubblicitaria, per verificare i numeri che intendono contattare relativamente ai costi.

Una novità è stata introdotta con l'articolo 6 del nuovo regolamento sul ROP per garantire la sostenibilità finanziaria del servizio. Con decreto del MISE potranno essere stabiliti i criteri generali per l'aggiornamento periodico delle tariffe di accesso al Registro. Come noto, difatti, il Registro pubblico delle opposizioni non ha oneri e costi né per lo Stato né per i cittadini che si iscrivono, poiché è finanziato integralmente dagli operatori che accedono al servizio. Oltre ad avere ampliato le categorie di destinatari del servizio, l'articolo 7 del nuovo DPR n. 26 del 2022 è intervenuto sui diritti degli utenti per adeguare la disciplina all'ampliamento del Registro e alle sue nuove funzionalità. La procedura di iscrizione può essere attivata dagli utenti e revocata in qualsiasi momento. Il regolamento ha previsto inoltre la facoltà di rinnovo dell'iscrizione con cui è possibile far decadere i consensi precedentemente rilasciati per *telemarketing* e la possibilità di revoca selettiva che, in sostanza, consente agli utenti iscritti di annullare l'opposi-

zione con riferimento a specifici operatori. Le procedure di iscrizione saranno però differenziate secondo il tipo di numerazioni. Nel precedente regolamento, riservato – ricordo – ai soli titolari di numerazioni fisse iscritte nell'elenco, il regime delle procedure di iscrizione, rinnovo e revoca era unitario. Ciascun interessato poteva quindi aggiornare o modificare i propri dati o revocare la propria iscrizione al Registro con le medesime modalità fissate per l'iscrizione ad esso. Con il nuovo regolamento di cui al DPR n. 26 del 2022 è invece previsto un regime distinto per le numerazioni nazionali non in elenco che saranno, lo ricordo, iscritte di default al Registro. In accordo al parere del Garante privacy, per queste numerazioni con l'iscrizione non si considerano annullati i consensi al trattamento dei dati prestati anteriormente né per le chiamate automatizzate né per quelle effettuate mediante operatore umano. La revoca dei consensi precedentemente espressi sarà efficace solo nel caso in cui, successivamente all'iscrizione di default al Registro, il contraente manifesti la sua volontà con apposita procedura di rinnovo che sarà meglio definita dalle norme tecniche in via di adozione. Se, invece, il contraente iscritto in automatico intende chiedere la cancellazione dal Registro, potrà esperire la procedura di revoca dell'iscrizione *in toto* o la distinta procedura di revoca selettiva, che opera soltanto nei confronti di taluni soggetti. Le procedure di rinnovo, revoca e revoca selettiva che saranno rese disponibili per tutti gli utenti del nuovo Registro, cioè per tutti i tipi di numerazioni nazionali, sono attualmente in fase di progettazione.

Il nuovo regolamento ha inoltre inteso rendere più efficienti le procedure di iscrizione al ROP, prevedendo l'attivazione del servizio entro un giorno lavorativo. Per quanto riguarda le modalità e i canali di iscrizione, il DPR n. 26 del 2022 ha dato attuazione al principio di minimizzazione dei dati richiesti all'utente per la registrazione, come previsto dal RGPD. A tal riguardo, occorre evidenziare che nel nuovo sistema il gestore non disporrà allo stesso modo delle informazioni circa tutti gli in-

testatari delle utenze telefoniche, non disponendo di alcuna informazione circa le numerazioni nazionali mobili che prima non erano iscritte al Registro. Di conseguenza, per minimizzare i dati necessari in fase di iscrizione, al contraente telefonico viene richiesto essenzialmente la comunicazione del numero telefonico. Considerata l'impossibilità per il gestore del ROP di verificare che i dati forniti coincidano con quelli dell'effettivo intestatario dell'utenza, sono previste altresì delle tecniche di controllo dell'attuale disponibilità delle numerazioni da iscrivere, rinnovare e revocare. Ciò impone che sia stabilito un canale di comunicazione interattivo tra gestore del servizio e contraente telefonico, per consentire la verifica contestuale della disponibilità della numerazione al momento della richiesta. Per questo, il nuovo regolamento ha escluso, tra le modalità di iscrizione, la posta raccomandata, che non consente di stabilire siffatta interazione in tempo reale tra il gestore e il contraente telefonico per la verifica contestuale della disponibilità della numerazione al momento della richiesta. Pertanto, in attuazione del DPR n. 26 del 2022, i cittadini potranno accedere al nuovo servizio tramite tre modalità: sito web, *e-mail* e telefono – con la possibilità di parlare con un operatore umano nel caso di difficoltà nell'iscrizione.

Per quanto riguarda l'attuazione delle nuove disposizioni sul ROP e le relative tempistiche, va premesso che la realizzazione la gestione e la manutenzione del servizio è stata affidata dal MISE alla Fondazione Ugo Bordoni (FUB). La Fondazione supporta pertanto il MISE in questa delicata fase attuativa dove sono richiesti adempimenti normativi e tecnici volti a migliorare la *user experience*, cioè la qualità del servizio percepita sia per i consumatori sia per gli operatori, adeguando, ove possibile, i sistemi di identificazione e di accesso ai dati alle esigenze di un corretto bilanciamento dei diritti in gioco. L'articolo 4 del DPR n. 26 del 2022, stabilisce che la concreta realizzazione e il funzionamento del ROP, esteso a tutte le numerazioni nazionali, siano garantiti entro 120 giorni dalla pubblicazione del regolamento nella

Gazzetta Ufficiale. Lo stesso articolo delinea un cronoprogramma che è frutto di una valutazione complessiva degli adempimenti attuativi stabiliti dal DPR e che rappresentano la *roadmap* del Registro pubblico delle opposizioni. In particolare, la tempistica delineata ha previsto, entro trenta giorni dalla data di pubblicazione in *Gazzetta ufficiale*, una consultazione dei principali operatori e delle associazioni dei consumatori rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti; entro 120 giorni dalla data di pubblicazione in *Gazzetta ufficiale*, è previsto il completamento delle attività di predisposizione e attivazione delle nuove modalità tecnico-operative di funzionamento, di accesso e di iscrizione al Registro sia per gli operatori sia per i contraenti. Tali attività devono svolgersi in collaborazione con il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri. Entro il 27 luglio 2022, la Fondazione Ugo Bordoni, in quanto gestore del Registro, ha quindi il compito di attivare il nuovo servizio per i consumatori e gli operatori, anche sulla base dell'esito delle consultazioni menzionate. A tal fine, lo scorso 11 aprile 2022, il Ministero dello Sviluppo economico e la Fondazione Ugo Bordoni, hanno illustrato le funzionalità del nuovo servizio al Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri, focalizzando l'attenzione sulle innovazioni dovute all'adeguamento al Codice per l'amministrazione digitale e alle linee guida sul *design* di servizi pubblici digitali. Al termine delle consultazioni previste, il MISE intende presentare al Garante privacy le nuove funzionalità del servizio. Per quanto riguarda le consultazioni, il 5 aprile il MISE ha avviato una consultazione pubblica dei principali operatori – imprese telefoniche, *call center* e altre categorie attive nella comunicazione commerciale e nel *telemarketing* – che in qualità di titolari ai sensi del Regolamento *privacy* intendono effettuare il trattamento delle numerazioni telefoniche nazionali fisse e mobili nazionali per le finalità commerciali e pubblicitarie definite dal regolamento, mediante l'impiego del telefono e della posta cartacea. Obiettivo della con-

sultazione è informare il mercato sulle novità introdotte dal nuovo regolamento, descrivendo il funzionamento del nuovo servizio a disposizione degli operatori, nonché di raccogliere informazioni utili in merito al dimensionamento del Registro esteso a tutti i numeri telefonici nazionali e all'individuazione della strategia tariffaria più adeguata. In particolare, sulla pagina dedicata del sito web istituzionale, sono stati pubblicati documenti e formulari per acquisire osservazioni e dati. A tal fine, il MISE ha messo a disposizione degli operatori sia una scheda riassuntiva delle principali novità introdotte con il regolamento sia un documento tecnico, che illustra in dettaglio soluzioni e modalità telematiche per adeguare il servizio alle nuove funzionalità previste. Per finalità di trasparenza il MISE ha pubblicato anche una breve nota informativa di esempi che fornisce un'illustrazione degli effetti dell'iscrizione al ROP e delle informazioni che gli operatori potranno acquisire mediante consultazione del nuovo Registro. Sulla scorta della documentazione tecnica fornita, gli operatori potranno partecipare alla consultazione, utilizzando un apposito *web form* pubblicato sulla stessa pagina di avvio del procedimento. La consultazione intende anche acquisire informazioni utili per l'aggiornamento dei criteri di calcolo delle tariffe d'accesso al servizio, rapportate ai costi del nuovo Registro, mediante compilazione di un questionario on line. Pertanto, gli operatori sono invitati a compilare un questionario digitale per fornire i propri dati economici e le stime previsionali sulle volumetrie, ovvero sulla quantità di dati (numerazioni) che saranno conferiti al sistema per la presentazione delle liste. Parallelamente alla consultazione con gli operatori che si conclude il 6 maggio, è prevista un'audizione del CNCU (Consiglio nazionale consumatori e utenti). Il MISE ha provveduto a tal fine, avviando le interlocuzioni necessarie per fissare una data, in linea con le tempistiche del regolamento.

Sono inoltre in corso di svolgimento le ulteriori attività previste dal cronoprogramma, come di seguito illustrate. Acquisiti i necessari elementi informativi con la

consultazione, il MISE completerà la predisposizione del regolamento per la gestione dei numeri fissi non in elenco, recante le specifiche tecniche e i requisiti di sicurezza per la fornitura alla FUB delle numerazioni da parte dei gestori telefonici. Questo decreto ministeriale sulle specifiche tecniche dovrebbe essere adottato entro 60 giorni dalla pubblicazione in *Gazzetta ufficiale* e quindi entro il 28 maggio prossimo. A tal riguardo, il Ministero ha già condiviso un primo schema di decreto con i maggiori operatori telefonici che sarà poi trasmesso al Garante privacy e ad AGCOM, al fine di rispettare i termini di pubblicazione per questo decreto ministeriale. Parallelamente all'attività regolamentare che, come illustrato in precedenza, riguarderà anche i criteri tariffari e i costi di accesso al servizio è prevista una revisione del piano preventivo dei costi della FUB, che sarà presentato dopo l'adozione del decreto ministeriale sui criteri per il calcolo delle tariffe, di cui all'articolo 6 del DPR n. 26 del 2022 e in ogni caso non oltre il 30 novembre 2022. Il Ministero dovrà emanare il decreto ministeriale sulle tariffe a seguito dei dati acquisiti a conclusione della consultazione.

Di particolare rilievo per le finalità dell'inchiesta sui consumatori nell'ambito della quale si svolge questa audizione, è la definizione della campagna di comunicazione che sarà avviata non appena il nuovo ROP diventerà operativo. A tal fine, sono in corso le attività propedeutiche presso le direzioni competenti del MISE per il reperimento delle risorse necessarie a finanziare la campagna informativa che, come per le precedenti edizioni, sarà svolta con il supporto della FUB.

In conclusione, con il nuovo Registro pubblico delle opposizioni è in via di realizzazione un importante ampliamento della platea di persone che potranno beneficiare di questo servizio pubblico e gratuito a tutela dei consumatori. L'estensione del diritto di opporsi a comunicazioni indesiderate da parte degli operatori di *telemarketing*, segna un passo in avanti nello sviluppo di strumenti di tutela attiva degli utenti e dei loro dati personali. In questa prospet-

tiva, la concreta realizzazione delle nuove funzionalità previste dal DPR n. 26 del 2022, evidenzia alcune delle principali sfide che il governo e le autorità pubbliche stanno affrontando per assicurare adeguati livelli di protezione dei diritti dei consumatori nel contesto della transizione digitale, innovazione nei sistemi di identificazione, grazie all'implementazione del sistema pubblico di gestione dell'identità digitale, la garanzia di canali di comunicazione imperativi e di facile utilizzo per gli utenti, l'adeguamento delle interfacce alle nuove numerazioni per garantire un sistema flessibile e innovativo di accesso dal lato degli operatori nonché una migliore *user experience* dal lato dei contraenti telefonici iscritti al ROP. L'economia dei dati è sempre più importante nel settore delle comunicazioni e l'iniziativa oggi presentata svolge un'importante funzione di tutela dei dati personali dei cittadini, garantendo maggiore controllabilità e sicurezza sugli usi di questa risorsa da parte di alcuni operatori del mercato. Nell'attuale fase, l'impegno del MISE è di assicurare che il nuovo regime sia attuato tenendo conto dell'esigenza di semplificare, per quanto possibile, le procedure che permettono ai cittadini di revocare i consensi alle chiamate promozionali o all'invio di materiale pubblicitario indesiderato e di ottenere trasparenza sui trattamenti autorizzati dei propri dati personali all'interno del Registro. A tal fine, la piena realizzazione dei benefici connessi allo strumento dipende anche da un'efficace vigilanza, dove è fondamentale il ruolo del Garante privacy sul rispetto degli obblighi in capo agli operatori, evitando ove possibile distorsioni del mercato. In questa prospettiva, la consultazione avviata il 5 aprile ha sollevato un dibattito tra gli operatori di mercato che cooperano alla realizzazione del sistema, le cui posizioni saranno prese in considerazione avendo sempre come interesse primario da salvaguardare il diritto dei consumatori e degli utenti di essere tutelati da utilizzi impropri dei loro dati per finalità commerciali o di vendita. Grazie, presidente.

PRESIDENTE. La ringrazio. Chiedo ai colleghi se intendono porre domande o

richieste di chiarimento. Do la parola alla collega Prestipino.

PATRIZIA PRESTIPINO. Ringrazio la sottosegretaria, esaustiva e precisa come sempre, come la conosco da tempo. Ad alcune domande che intendevo porre, di fatto ha già dato risposta. È stata molto precisa sui numeri e sul fatto che il sistema si potrà estendere alle *mail* e agli sms indesiderati. Ci ha dato quindi riferimenti molto precisi. Ho una sola perplessità. È chiaro che la volontà di tutelare il consumatore c'è tutta e su questo nessuno discute. Mi chiedo solo se le nuove regole restringano di fatto il mercato del *telemarketing* legale, con il rischio che sulle utenze non iscritte si concentrino invece le chiamate dei *teleseller* legali ma anche di quelli non legali. Se il *telemarketing* aggressivo o selvaggio, che dir si voglia, opera senza rispettare la normativa, che succederà? Costoro continueranno a contattare anche le utenze iscritte al Registro? Sono domande che mi vengono sollecitate anche da cittadini e consumatori. Mi chiedo se sia possibile inasprire le sanzioni nei confronti di chi opera illegalmente. Si sta lavorando su questo aspetto? Infine mi chiedo se sia in programma una più ampia campagna informativa diretta a diffondere questa bella iniziativa che è appunto il Registro delle opposizioni.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Battilocchio.

ALESSANDRO BATTILOCCHIO. Intervengo in modo telegrafico perché la relazione puntuale della sottosegretaria ha già risposto a molte domande e dubbi. Mi ricollego all'aspetto da ultimo evidenziato dalla collega Prestipino che però la sottosegretaria ha menzionato nel corso della sua relazione, ossia l'importanza della campagna di comunicazione che state impostando. Lei ricordava che saranno coinvolte circa 98 milioni di utenze, da qui l'importanza di dedicare la giusta importanza a questo momento di comunicazione esterna. Mi sembra che dalla sua relazione siano anche stati fugati alcuni dubbi che erano

inizialmente affiorati circa il fatto che sms e messaggi *whatsapp* fossero rimasti esclusi dalla nuova disciplina. Le chiedo se ci può fornire qualche elemento aggiuntivo in proposito. Lei ha fatto espresso riferimento agli sms, ma le chiedo se analogo discorso si possa fare circa i messaggi *whatsapp*, proprio perché all'indomani dell'approvazione della normativa c'erano stati dubbi sulla sua estensione a questi aspetti.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Zanella.

FEDERICA ZANELLA. Innanzitutto ringrazio la sottosegretaria perché è stato molto esaustiva e, come dicevano i colleghi, ha anche fugato qualche dubbio e fornito molte risposte con la sua relazione, per cui sarò molto breve. Un plauso per questa iniziativa, anche perché è un tema su cui mi batto da anni. Avevamo anche provato a tentare la via dell'autodisciplina mettendo d'accordo gli operatori che ovviamente non hanno mai trovato questa strada per convenienza.

Lei faceva cenno a un dibattito da parte degli operatori pubblici: c'è la possibilità di conoscere le posizioni dei vari operatori e quali eccezioni hanno posto? In merito al Garante privacy, auspico che avremo la possibilità di sapere in che modo interverrà. Sarà fondamentale la vigilanza sull'attività degli operatori e in particolare che mensilmente o comunque quando iniziano una campagna pubblicitaria effettuino una verifica puntuale dei loro database. Sicuramente sarà importante la campagna informativa, su cui le chiedo di darci qualche chiarimento. Infine, lei ha parlato di un cronoprogramma, si parlava di 120 giorni dalla pubblicazione in *Gazzetta ufficiale*: c'è una *deadline*, avete un'idea di quando effettivamente l'utente potrà fruire di questo servizio?

PRESIDENTE. La parola all'onorevole Moretto.

SARA MORETTO. Grazie presidente. Colgo l'occasione per salutare tutti i colleghi, sperando di rivederci presto in pre-

senza. Volevo porre due domande piuttosto precise, anch'io ritenendomi molto soddisfatta della relazione della sottosegretaria che ci offre molti elementi in più rispetto a quello che conoscevamo. Volevo sapere se, ritenendo anch'io molto importante la campagna informativa, il Ministero intenda, almeno in un primo momento, fare dei controlli, anche piuttosto specifici, sul rispetto delle nuove disposizioni, concentrandoli soprattutto su alcuni settori e comparti. La mia domanda nasce da una discussione che anche in Commissione attività produttive abbiamo tenuto più volte e che in questi ultimi mesi è andata crescendo rispetto alle offerte commerciali che arrivano in campo energetico — sappiamo quanto sia attuale il tema — e che fanno soprattutto leva sulle scadenze che nei prossimi mesi ci saranno circa il passaggio al mercato libero. Le telefonate infatti iniziano spesso con un richiamo all'aspetto normativo con le relative scadenze, per poi subito trasformarsi, e in maniera non molto chiara, in offerte commerciali. Volevo dunque sapere se il Governo intenda concentrare i controlli, almeno in una prima fase, su taluni settori di attività commerciale.

Ritenendo che i numeri che ci ha fornito dimostrino come l'operatività del Registro sia notevolmente ampliata e vada a includere gran parte delle forme di *telemarketing* che oggi sono previste, le chiedo se eventuali spazi di incertezza si possano ancora trovare nella natura degli operatori tenuti al rispetto delle regole oppure se la rassegna che ci ha fatto degli operatori sia ritenuta, anche da parte dei soggetti coinvolti, come pienamente esaustiva rispetto a coloro che oggi, spesso anche in maniera fastidiosa, continuano a contattare i titolari di utenze telefoniche.

PRESIDENTE. Non essendovi altri iscritti a parlare, aggiungo un paio di questioni. Mi pare di capire che la *deadline* per l'entrata in vigore del nuovo servizio sia quella del 27 luglio prossimo, salvo che non ci siano anticipazioni. Entro il 27 luglio il nuovo servizio dovrebbe pertanto essere operativo. Questa è dunque una notizia ufficiale e certificata dal Governo qui rappresen-

tato. Vorrei però capire come ci si pone di fronte al tema del marketing illegale — anche altri colleghi hanno sollevato la questione — con telefonate da numeri anonimi o da Paesi stranieri dove la normativa è differente. Il professor Stanzone, in una audizione in Commissione, ci ha fatto presente ad esempio il caso dell'Albania e di Paesi molto simili anche dal punto di vista geografico, Paesi confinanti o comunque molto vicini, che hanno personale che facilmente può parlare in italiano. L'Autorità garante della protezione dei dati personali ha stipulato pertanto un accordo con l'omologa Autorità albanese, proprio per interrompere pratiche di *telemarketing* scorretto. Mi chiedo quindi se le normative e anche il confronto con gli operatori stia portando all'emersione di una strategia di contrasto al mondo sommerso o illegale del *telemarketing* che può sì beneficiare di soggetti e committenti che poi girano le pratiche ad altri committenti ma poi alla fine, se il prodotto venduto è quello, è facile risalire al committente originario. Stanno emergendo criticità in merito? In secondo luogo, vorrei comprendere la normativa relativa ai numeri di cellulare. Come vanno interpretati i numeri dei cellulari? Sono già pubblici oppure no? I registri della telefonia fissa infatti sono noti. Chi di noi è un po' più grande di età si ricorda che gli elenchi del telefono venivano addirittura recapitati presso le abitazioni, per cui sulla numerazione fissa siamo tutti d'accordo, ma per la numerazione di telefonia mobile bisogna capire se le relative utenze siano da considerare fuori Registro e quindi da considerare nell'iscrizione automatica oppure se debbano essere iscritte su iniziativa del titolare del numero. In questo caso, che si tratti di privato, di associazione o di impresa, serve un'azione positiva. Questo è il quadro delle questioni che sono state poste. Chiedo alla sottosegretaria se intenda rispondere immediatamente ad alcune domande oppure se intenda procedere a un approfondimento anche tecnico-giuridico e rivederci in una prossima seduta.

ANNA ASCANI, Sottosegretaria di Stato allo Sviluppo economico. Alcune questioni sono già state trattate nel corso della illu-

strazione della relazione, e quindi potrei tranquillamente tornarci sopra, però, per rispetto dei singoli commissari, preferisco approfondire le questioni più tecniche e tornare a rispondere in maniera estensiva a tutte le questioni che sono state sollevate, magari anche forte dell'andamento della campagna di consultazione che abbiamo avviato insieme agli operatori in questi giorni e che si concluderà, come ho detto prima, il prossimo 6 maggio, così da poter fornire risposte più approfondite alle singole questioni tecniche emerse, da ultimo, anche dalle sue domande, presidente.

PRESIDENTE. Ci diamo dunque appuntamento dopo il 6 maggio. La ringrazio. Ringrazio i colleghi che hanno assistito alla seduta da remoto e i colleghi in presenza. Preannuncio la possibilità di tenere una riunione dell'Ufficio di presidenza questa settimana o all'inizio della prossima. Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15.45.

*Licenziato per la stampa
il 26 maggio 2022*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO



18STC0183730