Circa la possibilità di ampliare l'angolo visuale delle riprese all'interno dei locali della banca, l'Autorità ha confermato che l'art. 4 della legge n. 300/1970, fatto espressamente salvo dalla legge n. 675/1996, consente l'installazione di impianti e apparecchiature di controllo a distanza richieste da esigenze organizzative e produttive ovvero dalla sicurezza del lavoro, previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali. In ogni caso, l'allargamento dell'angolo visuale delle riprese delle immagini avrebbe dovuto essere limitato e rendere del tutto occasionale la registrazione di immagini dell'addetto allo sportello. Si è poi indicato che ulteriori aspetti (ad esempio, relativi all'informativa ai dipendenti interessati, alle modalità di accesso ai dati, agli incaricati del loro trattamento e ai tempi di conservazione) potevano essere in parte disciplinati direttamente nell'accordo con le organizzazioni sindacali.

Numerose sono state infine le istanze presentate da singoli cittadini circa l'utilizzazione di detti sistemi a fini esclusivamente personali (ad esempio, installazione a fini di sicurezza di videocamere nei condomini o in spazi antistanti le porte delle proprie abitazioni private). In linea con quanto già indicato con il citato decalogo in materia di videosorveglianza, è stato più volte precisato che tali trattamenti possono essere considerati in alcuni casi come effettuati a fini esclusivamente personali, e quindi sottratti all'ambito di integrale applicazione della legge n. 675/1996 (ad eccezione delle disposizioni in materia di sicurezza dei dati). Si è ricordato comunque che è necessario che le riprese siano strettamente limitate allo spazio antistante tali accessi, senza forme di videosorveglianza su aree circostanti e senza limitazioni delle libertà altrui, che possono comportare anche un'eventuale responsabilità penale per il reato di interferenze illecite nella vita privata altrui. Occorre inoltre che le informazioni raccolte non siano in alcun modo comunicate o diffuse. Altrimenti si rientra nell'ambito di applicazione generale della legge 675/1996 e devono, quindi, essere rispettate tutte le indicazioni analiticamente stabilite nel citato decalogo.

45 Rilevazioni biometriche

L'Autorità ha seguito con attenzione i lavori parlamentari della legge 30 luglio 2002, n. 189, di riforma della normativa in materia di immigrazione ed asilo, che contiene disposizioni in base alle quali ogni straniero che richieda il permesso di soggiorno o lo rinnovi è sottoposto a rilievi fotodattiloscopici (artt. 5 e 7).

Sull'argomento della raccolta delle impronte digitali il Garante ha inoltrato in data 27 giugno 2002 ai Presidenti delle Camere e agli organismi parlamentari più direttamente interessati una nota con la quale, nel richiamare il quadro di garanzie previsto a livello internazionale, ha segnalato la necessità del rispetto, in tale delicata materia, dei principi in materia di protezione dei dati personali, specie per quanto attiene alla raccolta, alla conservazione e alla successiva utilizzazione di tali dati. In materia di immigrazione e di asilo ha poi curato collegialmente, per i profili di sua competenza, un primo esame delle previsioni sulla raccolta delle impronte digitali.

Queste ultime, al pari di altri dati biometrici, comportano infatti un "trattamento" di dati personali soggetto alle disposizioni comunitarie e nazionali in materia e, in specie, alla legge 31 dicembre 1996, n. 675.

Come ogni altro trattamento di dati, quello concernente le impronte digitali presuppone anch'esso un rapporto di proporzionalità rispetto alle finalità perseguite, finalità che nelle norme in fase di approvazione sembravano essere quelle di identificazione degli interessati.

La valutazione da effettuare al riguardo richiedeva a sua volta una previa considerazione di vari aspetti che, allo stato, non emergevano dalle disposizioni in fase di approvazione, nelle quali non comparivano indicazioni su diversi aspetti applicativi.

Ci si riferisce, in particolare, alle modalità di utilizzazione e di conservazione dei dati, alla specificazione delle finalità, alla durata del trattamento anche in relazione ad eventi di vario tipo che possono riguardare gli interessati, alle persone che soggiornano nel Paese solo per brevi periodi, ai soggetti aventi eventuali accesso alle informazioni raccolte, alle regole di sicurezza per assicurare l'integrità delle informazioni e per prevenire ipotetici accessi o usi abusivi.

Questi profili richiedono un attento esame in quanto, a differenza di altri dati biometrici quale ad esempio l'iride, le impronte digitali costituiscono anche (oltre che uno strumento per l'identificazione), una traccia del passaggio di un soggetto in determinati luoghi. Ciò richiede particolari cautele per garantirne la genuinità, l'inalterabilità e le gravi conseguenze per gli interessati in caso di eventuale "furto d'identità".

Nella *Relazione 2001* il presidente del Garante sottolineava che *"se questo tipo di furto si con-*

creta, come nella maggior parte dei casi, nell'utilizzazione abusiva di una carta di credito o di uno dei tanti codici d'identificazione personale, le conseguenze possono essere assai sgradevoli, le dimensioni del fenomeno possono avere contraccolpi negativi sulla diffusione del commercio elettronico, ma esiste tuttavia rimedio, che consiste nel cambiare il numero della carta di credito o il codice d'identificazione. Non è così, invece, quando ci si appropria di un dato identificativo personale permanente e non modificabile, qual è ad esempio l'impronta digitale. In questo caso, il "furto" produrrebbe effetti pesantemente negativi per l'interessato, che verrebbe escluso da tutti i circuiti che condizionano l'accesso a quel particolare sistema di identificazione. Vi sono dunque ragioni assai concrete che impongono di valutare con estremo rigore la legittimità dell'utilizzazione dei dati biometrici e, in ogni caso, di prevedere per le loro raccolte severe misure di sicurezza".

Non a caso in vari Paesi la raccolta generalizzata delle impronte non è ammessa, oppure è prevista in termini selettivi o è basata su specifiche garanzie che prevengono, ad esempio, la costituzione di banche dati centralizzate (peraltro di difficile gestione, anche per l'inadeguatezza di *software* in grado di gestire sistemi di riconoscimento di milioni di impronte) e si basano soltanto sul raffronto immediato tra un'impronta rilevata all'atto di un controllo e quella riprodotta su un supporto identificativo della persona.

Andrebbe quindi prevenuto il rischio che le nuove disposizioni in materia, riferite ai richiedenti il permesso di soggiorno o a tutti i cittadini, non rechino esplicite garanzie analoghe a quelle che il citato regolamento comunitario prevede pure per i richiedenti asilo e in relazione alle persone che effettuano un ingresso irregolare alle frontiere.

Successivamente – come riportato più ampiamente in altra parte della relazione (par. 2, lett. *g)* – nel corso dei lavori di conversione del decreto-legge 9 settembre 2002, n. 195, con il quale il Governo ha ampliato gli interventi di legalizzazione del lavoro irregolare di cui alla predetta legge n. 189/2002, l'Autorità ha segnalato al Governo l'opportunità di interventi emendativi a due disposizioni di particolare interesse sempre in materia di rilevazione di impronte digitali. I chiarimenti forniti dall'ufficio del Garante hanno consentito di ricondurre in parte le due previsioni nel quadro dei principi previsti dalla legge n. 675 del 1996. L'Autorità, nell'ambito delle più ampie indicazioni fornite, ha comunque confermato la disponibilità a cooperare per l'individuazione delle modalità tecniche per la raccolta e la gestione delle impronte digitali, in attuazione delle due disposizioni normative approvate.

Marketing

46 *Marketing* e diritti dell'interessato

La protezione dei dati personali acquisiti e utilizzati dai soggetti operanti a vario titolo nel settore del *direct marketing* (in attività di invio di materiale pubblicitario, ricerche di mercato, comunicazione commerciale interattiva e vendita diretta) ha rappresentato, anche nel 2002 e nei primi mesi del 2003, una tematica di notevole rilievo per il Garante.

Nel più ampio contesto dell'attività di autoregolamentazione promossa dall'Autorità dovrà essere profuso il massimo impegno nello svolgimento dei lavori finalizzati all'adozione del codice di condotta previsto per questo settore.

Diversi principi di tutela dei dati personali in tale ambito, già approfonditi nel corso degli anni precedenti, sono stati ripresi nel periodo di riferimento per fronteggiare il cospicuo numero di istanze e quesiti pervenuti all'Autorità, i quali dimostrano la particolare sensibilità degli utenti e dei consumatori italiani rispetto alle intrusioni nella vita privata derivanti dall'adozione di nuovi strumenti e strategie per commercializzare prodotti o servizi, nonché di tecniche e metodologie di comunicazione più aggressive.

Numerose segnalazioni hanno riguardato ad esempio il problema della raccolta e del trattamento dei dati personali nell'ambito della distribuzione nei supermercati di carte per promuovere operazioni a premi nell'ambito dei propri programmi di fidelizzazione della clientela.

Al riguardo, il Garante ha svolto presso le società accertamenti tesi a ricostruire le modalità dei trattamenti effettuati, in modo da verificarne la conformità alla legge n. 675/1996. In particolare sono state acquisite notizie sulla tipologia e sull'essenzialità dei dati richiesti per l'iscrizione ai programmi e raccolti successivamente in relazione allo stesso servizio o ad altri attivati dagli utenti, nonché sull'ambito soggettivo di divulgazione dei dati stessi.

L' Autorità ha poi svolto alcune verifiche preliminari circa la raccolta presso le stazioni ferroviarie italiane di dati di alcuni passeggeri in partenza, effettuata da una società incaricata di una ricerca di mercato per conto della società ferroviaria.

Dalle verifiche è emerso che i dati identificativi dei passeggeri dei treni erano stati acquisiti ai fini dell'esecuzione e della verifica delle interviste telefoniche necessarie per l'elaborazione della ricerca di mercato commissionata, e venivano cancellati dopo una settimana dalla loro raccolta, con conseguente utilizzazione delle restanti informazioni acquisite e loro comunicazione alla società ferroviaria in forma anonima ed aggregata.

Il Garante si è pertanto limitato a richiamare l'attenzione delle società coinvolte nell'iniziativa sulla necessità, ai fini del rispetto della legge n. 675/1996, di riformulare i modelli di informativa agli interessati e di richiesta del loro consenso, se ancora utilizzati in futuro, in

modo da far chiarezza sulla circostanza che il personale incaricato della raccolta dei dati presso i passeggeri non fa parte di quello ferroviario, ma pertiene unicamente alla società incaricata della ricerca, fornendo così agli interessati un'univoca prospettazione della possibilità di una parziale compilazione del modulo, con l'indicazione delle informazioni (es. recapito telefonico e firma) che è necessario rilasciare affinché il modulo stesso venga preso in considerazione per la successiva intervista telefonica (ed, infine, da precisare che i dati identificativi dei passeggeri intervistati venivano eliminati dopo una settimana dalla loro acquisizione).

A fronte dell'attenzione dimostrata da utenti e consumatori per l'uso dei dati personali nell'ambito di operazioni commerciali e pubblicitarie, e dei diversi interventi che, al riguardo, questa Autorità ha effettuato in questi anni, occorre registrare un incremento dei casi di richieste preventive di parere e informazioni da parte delle società e degli operatori di *direct marketing*.

All'interno di questa casistica, il Garante si è espresso in merito ad una richiesta di parere relativa alla possibilità, da parte di alcune società appartenenti allo stesso gruppo societario, di scambiarsi alcuni dati non sensibili dei rispettivi clienti, al fine di promuovere e sviluppare nuove iniziative di carattere commerciale. In tale occasione, l'Autorità ha constatato la necessità di verificare l'esistenza del preventivo consenso dei clienti alla circolazione e al trattamento dei dati, all'interno del gruppo, per finalità di *marketing*. Al riguardo, è stata inoltre evidenziata la necessità per il futuro di evitare, nella richiesta del consenso, il ricorso a complicati rinvii a precedenti lettere o paragrafi del modulo di informativa. Sulla base di tali presupposti, il Garante ha accolto favorevolmente la soluzione prevista di limitare, comunque, i flussi dei dati nell'ambito del gruppo attraverso l'individuazione di alcune strutture "responsabili" del loro trattamento.

In un altro caso, l'Ufficio del Garante si è pronunciato favorevolmente in merito ad una richiesta di parere sulla possibilità per una società italiana di avvalersi della collaborazione di altre imprese, aventi sede in Paesi dell'Ue, per consulenze relative al sistema informativo di *marketing* del gruppo d'appartenenza. Ancora una volta, il Garante ha ricordato la necessità della corretta attuazione della normativa della legge 675/1996, con particolare riferimento all'eventuale designazione di società di consulenza europee come "responsabili del trattamento", nonché all'esigenza del rispetto delle disposizioni sulla protezione dei dati personali in vigore nei loro rispettivi Paesi, ai sensi della direttiva comunitaria vigente in materia.

Telefonia e reti di comunicazione

47 Profili generali

Il settore della comunicazione telematica è caratterizzato da uno sviluppo continuo, che favorisce la nascita di nuovi servizi e tecnologie, con il conseguente incremento del numero degli utenti dei servizi di comunicazione accessibili al pubblico, sia con riferimento al settore della telefonia, sia con riguardo al mondo della rete *Internet*.

Di questo inarrestabile sviluppo, che determina una crescita esponenziale del numero di dati personali trasmessi e scambiati, tiene conto anche la recente direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (G.U.C.E., n. L 201 del 31 luglio 2002), che ha modificato la direttiva 97/66/CE.

Innumerevoli segnalazioni e richieste di parere sono pervenute all'Autorità, sia da parte di singoli interessati, che chiedono tutela in relazione all'uso fatto dai fornitori di servizi di telecomunicazione dei propri dati personali, sia in via preventiva da parte degli operatori del settore. Questi ultimi sempre più spesso chiedono chiarimenti in merito alla corretta applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali prima di procedere al trattamento dei dati medesimi, ad esempio in occasione dell'offerta di nuovi servizi ai loro clienti.

Ciò a testimonianza, da un lato, della maggiore importanza attribuita dagli utenti alle problematiche legate all'utilizzo dei dati personali nell'ambito delle reti telematiche e, dall'altro, dell'accresciuta consapevolezza degli stessi fornitori di servizi riguardo alla centralità di tali problematiche. L'adozione di adeguate misure a tutela della vita privata è considerata sempre più frequentemente non soltanto come un obbligo di legge, ma anche e soprattutto, come uno strumento per istaurare un durevole rapporto di fiducia con i propri clienti ed utenti.

Tali preventive richieste degli operatori, peraltro, consentono all'Autorità di intervenire prima che possano verificarsi eventuali lesioni, nonché di incidere sul trattamento di dati riguardanti un numero maggiore di interessati, in quanto le relative decisioni riguardano anche i soggetti che non si sono ancora rivolti al Garante.

Sempre più frequenti sono stati, pertanto, gli incontri con numerosi operatori, anche in vista della prossima adozione del codice deontologico sui trattamenti di dati personali effettuati dai fornitori di servizi di comunicazione e informazione, previsto dal d.lg. 467/2001. A tal fine, l'Autorità ha dato avvio all'istruttoria relativa all'individuazione dei principali elementi da inserire nel suddetto codice.

Tra i problemi affrontati si evidenzia anche quello relativo alla *"carrier preselection"*, ossia il sistema mediante il quale l'abbonato può instradare il proprio traffico telefonico verso un operatore preselezionato.

In base a quanto previsto dalla direttiva 2002/58/CE, infatti, *"i dati relativi al traffico possono tra l'altro consistere in dati che si riferiscono all'instradamento, alla durata, al tempo o al volume di una comunicazione, al protocollo usato, all'ubicazione dell'apparecchio terminale di chi invia o riceve, alla rete sulla quale la comunicazione si origina o termina, all'inizio, alla fine o alla durata di un collegamento"*.

48 Accesso ai dati di traffico telefonico e altre questioni

Fatturazione dettagliata

Anche nel corso dell'anno 2002 questa Autorità si è trovata più volte a dover affrontare le problematiche sottese alla tutela della riservatezza -in particolare degli utenti, diversi dall'abbonato, che effettuano chiamate dal terminale di quest'ultimo- nell'ambito delle fatturazioni inviate agli abbonati.

Tali profili sono già stati analizzati nelle precedenti relazioni annuali successive all'emanazione del d.lg. 13 maggio 1998, n. 171 alle quali pertanto si rinvia soprattutto con riferimento all'oscuramento delle ultime tre cifre dei numeri telefonici chiamati.

Il persistere di alcuni nodi problematici nell'applicazione della disciplina, evidenziati anche dal gran numero di segnalazioni e reclami pervenuti all'Autorità, nonché le novità normative sopravvenute, hanno reso necessario un nuovo intervento del Garante sull'argomento.

In particolare, dalla maggior parte degli abbonati è stato segnalato che l'oscuramento delle ultime tre cifre nelle fatture non consente loro di controllare l'esattezza degli addebiti, soprattutto all'interno del medesimo distretto telefonico, nel quale i numeri degli abbonati differiscono solo per le ultime cifre.

Per tali motivi, è in corso di adozione un provvedimento di carattere generale che tiene conto, in particolare, della possibilità che le chiamate effettuate da qualsiasi terminale vengano pagate con modalità alternative alla fatturazione, anche in grado di mantenere l'anonimato del chiamante, ad esempio, attraverso l'uso di carte prepagate (cfr. art. 5, comma 1, d.lg. n. 171/1998).

Con riferimento a tali profili, va rilevato che la maggior parte dei fornitori di servizi telefonici ha fatto pervenire a questa Autorità, entro la prevista scadenza del 30 giugno 2002 (cfr. art. 5, comma 1-*bis*, del citato decreto, introdotto dal d.lg. n. 467/2001), la documentazione –di cui è stato completato il vaglio- relativa all'effettiva predisposizione delle suindicate modalità alternative.

Al riguardo, il Garante ha ribadito l'importanza -per la tutela della sfera privata degli utenti chiamanti, diversi dall'abbonato- dell'effettiva operatività di tali servizi, in quanto gli stessi consentono all'utente di addebitare sulle schede di pagamento o prepagate il costo delle chiamate effettuate, in modo tale che le stesse non compaiano nella fatturazione inviata agli abbonati.

Inoltre, fermi restando gli specifici obblighi a garanzia degli interessati, già segnalati ai fornitori dei servizi telefonici nel provvedimento del 5 ottobre 1998 (in *Bollettino* n. 6, p. 101),

il Garante ha sottolineato nuovamente la piena applicabilità dell'art. 13 della legge n. 675/1996 alle informazioni incluse nella fatturazione, trattandosi, come già chiarito, di dati personali (art. 1, comma 1, lett. *c)* legge citata).

Questa Autorità si è pronunciata in tal senso anche in occasione di un nuovo ricorso relativo ad una richiesta di accesso ai propri dati personali concernenti il traffico in uscita, rivolta da un interessato ad un noto operatore telefonico (*Decisione* del 30 settembre 2002).

Chiamate in entrata e chiamate di disturbo

In relazione alle chiamate in entrata l'Autorità è in procinto di adottare un provvedimento generale che tiene conto di diverse previsioni normative che richiedono una lettura congiunta. Da un lato, infatti, occorre considerare la previsione dell'art. 14, comma 1, lett. *e-bis)*, l. n. 675/1996 (anch'essa introdotta dal richiamato d.lg. n. 467/2001), che limita l'accesso ai dati identificativi delle chiamate in entrata ai soli casi in cui dal mancato accesso può derivare un pregiudizio allo svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla legge n. 397/2000. Dall'altro lato, non si può prescindere dalla possibilità riconosciuta all'abbonato di ottenere dall'operatore, con la procedura prevista dall'art. 7, comma 1, d.lg. n. 171/1998, la selezione dei dati relativi alle chiamate ricevute, qualora le stesse siano di disturbo.

Il Garante è infine impegnato nell'esame delle questioni attinenti alla tematica relativa all'identificazione della linea chiamante, di cui all'art. 6, d.lg. n. 171/1998, anche in relazione al servizio in tal senso offerto da alcuni fornitori telefonici. Al fine della predisposizione di un provvedimento in materia, sono in fase di completamento, tra l'altro, consultazioni con i principali fornitori telefonici, volte ad approfondire lo stato di attuazione della normativa in argomento.

Elenco telefonico generale

L'Autorità ha continuato ad esaminare le problematiche connesse all'inserimento dei dati personali nell'ambito degli elenchi telefonici. Tali attività hanno condotto all'adozione della delibera del 23 maggio 2002, nella quale sono stati chiariti tutti gli aspetti più rilevanti in relazione alla prossima realizzazione dell'elenco telefonico generale, che conterrà i dati degli abbonati ai servizi degli operatori di telefonia fissa e mobile.

La formazione di tale elenco era stata già prevista dal d.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77, sulla cui predisposizione, realizzata senza la necessaria, preventiva consultazione del Garante, ci si è soffermati nella relazione dello scorso anno (v. *Relazione 2001*, p. 85). Tale decreto, all'art. 20, subordina in ogni caso, la disciplina relativa ai servizi elenchi abbonati alla normativa generale sulla riservatezza ed a quella dettata con specifico riguardo ai trattamenti realizzati nell'ambito delle telecomunicazioni (in particolare, al d.lg. 3 maggio 1998, n. 171).

Nella citata deliberazione del 23 maggio 2002 il Garante ha individuato le modalità e le forme con cui devono essere realizzati i trattamenti connessi alla predisposizione dell'elenco

telefonico generale. Ciò, con particolare riguardo alla possibilità, per gli abbonati, di limitare i dati inseriti negli elenchi a quelli necessari per la loro identificazione, nonché alla possibilità, per gli stessi, di chiedere gratuitamente di non essere inclusi negli elenchi, di ottenere che il proprio indirizzo sia in parte omesso e, qualora ciò sia fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da riferimenti che rivelino il sesso (cfr. art. 9 del d.lg. n. 171/1998).

Queste garanzie sono state rafforzate dalla richiamata direttiva 2002/58/CE, in particolare per ciò che concerne gli obblighi di informativa dei fornitori di servizi nei confronti degli abbonati, nonché la possibilità per gli stessi abbonati di decidere se i loro dati personali -e, in caso positivo, quali- debbano essere *"riportati in un elenco pubblico, sempreché tali dati siano pertinenti per gli scopi dell'elenco dichiarati dal suo fornitore"*. È inoltre previsto che agli abbonati debba essere garantita la possibilità di *"verificare, rettificare o ritirare tali dati"* (cfr. art. 12 della direttiva 2002/58/CE).

L'esame di tali problematiche è avvenuto nel quadro di una proficua collaborazione tra il Garante e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, le quali, nell'ambito delle rispettive competenze, hanno individuato -anche in un comunicato congiunto del 13 giugno 2002- le garanzie da adottare per inserire le informazioni personali nel suddetto elenco generale che interessa milioni di cittadini italiani.

D'intesa tra le due Autorità, è stato in particolare stabilito che gli abbonati hanno il diritto di essere preventivamente informati sull'utilizzo e le finalità degli elenchi, di scegliere se essere inseriti o meno nell'elenco e quali dati devono essere presenti nello stesso. Ai medesimi abbonati è stato altresì riconosciuto il diritto di esprimere un consenso specifico e differenziato per l'eventuale utilizzo dei dati inseriti nell'elenco per scopi pubblicitari. Consenso, questo, che sarà evidenziato nell'elenco attraverso l'apposizione di uno specifico simbolo.

A tal riguardo, si fa presente che sono all'esame del Garante le prime bozze di moduli redatti dai fornitori di servizi telefonici volte a fornire agli abbonati l'informativa di cui sopra. L'Autorità, nel valutare i moduli predisposti, ha sottolineato la necessità di evitare il rischio che gli abbonati siano indotti a sottoscrivere, in modo inconsapevole, le formule di consenso presenti negli stessi, specie se tale consenso è richiesto per scopi pubblicitari (*comunicato* 25 gennaio 2003).

Sempre nell'ambito delle procedure per la realizzazione del suddetto elenco telefonico generale, il Garante, in cooperazione con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha preso parte a una serie di incontri e riunioni con i fornitori di servizi di telefonia fissa e mobile, volti alla definizione degli accordi-quadro previsti dalle decisioni adottate in materia (cfr. il citato provvedimento del Garante del 23 maggio 2002 nonché le delibere dell'AGCOM nn. 36/02/CONS, 180/02/CONS).

Il tema degli elenchi è in conclusione seguito con particolare attenzione dall'Autorità, anche in ragione dei delicati effetti che si determinano nei confronti di milioni di persone interessate.

49 Servizi non richiesti e consenso dell'interessato

In merito all'attivazione di contratti e servizi di telefonia mobile e fissa, senza il preventivo consenso degli interessati, il Garante ha continuato a ricevere numerose segnalazioni ed ha avviato un'indagine conoscitiva (*Provv.* 10 gennaio 2002, in *Bollettino* n. 24, p. 3) presso i fornitori di servizi di telecomunicazione, nonché presso taluni esercizi commerciali abilitati all'attivazione dei contratti telefonici (v. anche *Relazione 2001*, p. 84).

Sulla base delle informazioni acquisite, il Garante ha concluso l'esame e sta per emanare un provvedimento generale diretto, oltre che a risolvere i singoli casi segnalati, anche a formulare indicazioni generali sulla materia.

L' Autorità, nel ribadire la necessità che l'attivazione di qualunque contratto o servizio telefonico sia preceduta da un'idonea informativa all'abbonato sul trattamento dei dati personali che verrà effettuato (*ex* art. 10, legge n. 675/1996), ha ricordato anche che, per la realizzazione di alcuni trattamenti, è necessario richiedere il consenso agli interessati, specificamente ed in forma differenziata, specie in relazione all'attivazione di servizi aggiuntivi rispetto a quello principale oggetto del contratto.

50 Comunicazioni indesiderate dirette a utenze telefoniche mobili

Hanno formato oggetto di esame anche numerose istanze e segnalazioni di abbonati, utenti e associazioni di consumatori, relative alle possibili violazioni della normativa in materia di protezione dei dati personali in occasione della ricezione, sulle utenze di telefonia mobile, di brevi messaggi di testo di diverse tipologie (*sms* pubblicitari, istituzionali e anonimi).

Oltre alle suddette tipologie, si è venuti a conoscenza di altre, in fase di progettazione o di sperimentazione, riguardanti la possibilità, per talune amministrazioni pubbliche, di fornire ai cittadini -sempre attraverso *sms*- informazioni concernenti i servizi di pubblica utilità resi dagli stessi enti (es. informazioni sulla viabilità, sugli avvenimenti culturali in corso, sugli scioperi, sul pagamento delle imposte, sui termini di validità dei documenti).

A tutto ciò, si aggiunge, altresì, l'ormai noto sistema di utilizzo di tali mezzi di comunicazione, soprattutto da parte di soggetti privati, per l'invio di messaggi a fini di commercializzazione diretta.

La possibile utilità di nuovi servizi non deve far sottovalutare la particolare forza invasiva che caratterizza le comunicazioni realizzate attraverso l'invio di sms, che si avvalgono del numero del telefono cellulare, generalmente considerato come personale e riservato. Pertanto, si è ritenuto necessario formulare alcune prescrizioni in materia. L'Autorità è in procinto di definire a breve alcuni provvedimenti volti a segnalare misure ed accorgimenti idonei ad evitare che il trattamento di dati personali, effettuato con servizi sms, determini un'ingiustificata lesione della riservatezza dei soggetti cui i dati stessi si riferiscono.

Sms pubblicitari

Il Garante ha concluso l'esame delle problematiche concernenti gli *sms* utilizzati per scopi di informazione commerciale o di vendita diretta, relativamente a prodotti offerti dal fornitore di servizi telefonici o da altri fornitori (al di fuori del settore delle telecomunicazioni), in riferimento ai quali l'operatore telefonico si limitava a trasmettere il contenuto del messaggio. E' pertanto di prossima adozione il relativo provvedimento.

Nell'ambito dei vari profili esaminati, hanno trovato espresso richiamo le garanzie contenute nell'art. 10, comma 1 del d.lg. n. 171/1998. Tale disposizione, nel disciplinare il fenomeno delle chiamate indesiderate, ha stabilito che l'utilizzo di sistemi automatizzati di chiamata senza intervento di un operatore per scopi di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva è consentito esclusivamente *"con il consenso espresso dell'abbonato"*.

Le garanzie ora richiamate con riferimento al fenomeno degli *sms* a scopi pubblicitari, sul quale si è appuntata a più riprese l'attenzione del Garante (cfr. le decisioni del 18 luglio e del 6 settembre 2002) trovano conferma nella direttiva 2002/58/CE (cfr. considerando n. 40 e art. 13 relativo alle Comunicazioni indesiderate). Esse, inoltre, vengono ad aggiungersi a quelle previste per i casi in cui le finalità commerciali sono perseguite attraverso mezzi diversi da quelli appena indicati (ad esempio, quelli in cui la comunicazione è instaurata mediante l'intervento di un operatore). In tali ipotesi, trovano applicazione le disposizioni dettate in generale per il consenso al trattamento dei dati personali e, quindi, anche alcune specifiche esenzioni da tale obbligo (cfr., in particolare, gli artt. 11 e 12 l. n. 675/1996).

In tale ambito, sono state individuate le misure che i diversi titolari devono adottare al fine di assicurare il rispetto degli obblighi posti dalla normativa sulla protezione dei dati personali, in relazione alle differenti, possibili modalità di invio dei messaggi, quali sono emerse dalle segnalazioni pervenute.

I principi qui riassunti sono stati affermati anche in occasione di un provvedimento riguardante la ricezione indesiderata sulle utenze di telefonia mobile o tramite la posta elettronica di messaggi pubblicizzanti i servizi offerti tramite le numerazioni "899". Il fenomeno, diffusosi in Italia in modo dirompente soprattutto negli ultimi tempi, ha richiesto, da parte del Garante, indagini complesse, che hanno comportato anche frequenti contatti con altre istituzioni interessate alla vicenda (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni; Autorità garante per la concorrenza e il mercato; Ministero delle comunicazioni; Polizia postale).

Tali indagini hanno portato ad individuare alcuni soggetti, italiani e stranieri, nei confronti dei quali -direttamente, o attraverso la collaborazione degli altri Garanti europei- sono stati avviati accertamenti ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 675/1996.

Sms istituzionali

Nel 2002 il Garante ha effettuato alcuni accertamenti con riguardo all'invio ad abbonati e/o ad altri soggetti detentori di carte telefoniche, da parte di alcuni enti pubblici, di *sms* contenenti informazioni di pubblica utilità, attinenti all'attività istituzionale degli enti stessi (ad esempio, comunicazione di provvedimenti di blocco del traffico adottati a tutela della salute pubblica o informazioni sugli avvenimenti culturali in corso). Ciò al fine di verificare la rispondenza di tali trattamenti alle vigenti norme in materia di protezione dei dati personali.

Pur nella consapevolezza che l'invio di tali *sms* può soddisfare in alcuni casi finalità di interesse collettivo, l'Autorità ha chiarito in un provvedimento di carattere generale le misure e gli accorgimenti idonei ad evitare che il connesso trattamento di dati personali determini un'ingiustificata lesione della riservatezza dei soggetti cui i dati stessi si riferiscono.

È stata distinta l'ipotesi in cui i suddetti *sms* siano inviati, per conto di enti pubblici, da parte di un operatore telefonico, attraverso l'utilizzo della banca dati dei propri abbonati, rispetto a quella in cui sia invece lo stesso ente pubblico ad inviarli, utilizzando una propria banca dati. A seconda che si versi in una delle suddette ipotesi -e fatte salve eventuali deroghe

alla disciplina vigente in caso di messaggi che trovino fondamento in provvedimenti contingibili e urgenti adottati in conformità alle leggi- trovano quindi applicazione le diverse disposizioni concernenti le condizioni di liceità del trattamento dei dati personali (cfr., rispettivamente artt. 11 e 27 della legge). Ciò, ferma restando, in ogni caso, la necessità che gli abbonati siano informati preventivamente e adeguatamente della possibilità di ricevere, sulla propria utenza, tali messaggi (art. 10 della legge n. 675/1996).

Sms anonimi

Il Garante ha concluso l'esame ed è in procinto di adottare un provvedimento che individua le garanzie necessarie volte a salvaguardare le esigenze di riservatezza degli utenti in relazione alla possibilità, offerta da talune società di telefonia mobile, di inviare (e quindi ricevere) messaggi *sms* anonimi, senza l'identificazione del numero del mittente. L'Autorità ha precisato che tale servizio non fa venir meno il diritto dei destinatari di siffatti messaggi di tutelarsi contro possibili pregiudizi che tale forma di comunicazione può arrecare loro e, quindi, di avvalersi degli strumenti che la legge n. 675/1996 offre a loro protezione.

51 Messaggi multimediali (*Mms*)

Hanno formato oggetto di esame anche le numerose segnalazioni sulle possibili violazioni della normativa in materia di protezione dei dati personali con riguardo alle nuove tecnologie che consentono a chiunque, mediante l'utilizzo di telefoni mobili che abbiano determinate caratteristiche tecniche, di effettuare, registrare ed inviare fotografie e suoni, tramite *Gprs*, nonché filmati, attraverso il sistema *Umts* (*Mms*). Attraverso l'utilizzo di tali sistemi, è infatti possibile riprendere e far circolare immagini, raccolte in luoghi pubblici, aperti al pubblico o privati, relative ad altre persone anche a loro insaputa, con conseguente invasione dell'altrui sfera privata.

L'Autorità è intervenuta con un provvedimento del 12 marzo 2003, con il quale ha chiarito che anche chi scatta le fotografie o effettua riprese con il proprio telefono mobile, esclusivamente per soddisfare esigenze di carattere strettamente personale (culturali, di svago o di altro genere), e beneficiando, in tal modo, dell'esenzione di cui all'art. 3 della legge n. 675/1996, deve rispettare in ogni caso alcune disposizioni applicabili anche a tale fattispecie, in particolare riguardo alla sicurezza delle informazioni trattate (art. 15) e alla responsabilità per i danni cagionati per effetto del trattamento (art. 18).

Il Garante ha poi precisato che, allorquando si tratti di fotografie o filmati comunicati in via sistematica ad una pluralità di destinatari, oppure diffusi (ad esempio mediante pubblicazione su un sito *Internet*), devono ritenersi applicabili tutte le disposizioni della suddetta legge.

Un discorso diverso deve ritenersi praticabile con riferimento all'attività giornalistica. In riferimento a tale caso, il Garante ha ribadito che non sussiste alcun obbligo per il giornalista di chiedere il consenso dell'interessato, fermo restando il rispetto delle cautele e dei limiti posti dalla legge e dal pertinente codice deontologico. Resta fermo, in ogni caso, il necessario rispetto dei principi di correttezza e di tutela della dignità della persona. La concretizzazione di tali principi comporta la necessità, per chi procede al trattamento delle informazioni personali, di effettuare un attento vaglio circa la pertinenza e la non eccedenza delle informazioni raccolte e trattate, rispetto alle finalità di natura personale perseguite.

L'Autorità ha altresì ricordato che sia in caso di invio episodico, sia di diffusione sistematica di immagini, si devono comunque rispettare ulteriori obblighi previsti da altre norme civilistiche e penalistiche, nonché dalla legge n. 633/1941 sul diritto d'autore.

52 Localizzazione

Nel corso dell'anno, in vista del recepimento della direttiva 2002/58/CE, l'Autorità ha intrapreso un primo studio relativo alla conservazione dei dati relativi alle chiamate effettuate da apparecchi mobili, con specifico riguardo ai dati personali concernenti la localizzazione degli apparecchi medesimi, anche per ciò che concerne la distinzione operata dalla direttiva 2002/58/CE tra i dati relativi al traffico e quelli relativi all'ubicazione (cfr. considerando 35, nonché art. 9 della direttiva).