

Il Garante -su segnalazione del direttore di una testata televisiva- è stato altresì chiamato ad esprimersi sulla liceità della registrazione, da parte di un giornalista di un noto quotidiano a tiratura nazionale, di una comunicazione telefonica intercorsa tra il giornalista stesso e il segnalante, cui ha fatto seguito la pubblicazione del contenuto della conversazione sul quotidiano. Al riguardo l'Autorità ha in particolare precisato che la consapevolezza dell'interlocutore che la conversazione telefonica venisse utilizzata per finalità giornalistiche avrebbe dovuto essere valutata considerando la particolare qualificazione dei protagonisti, entrambi esperti dei meccanismi del mondo dell'informazione e figure note in tale ambito. La successiva pubblicazione del contenuto della conversazione da parte del quotidiano è stata poi ritenuta riconducibile a temi di interesse pubblico -rientrando in un'accesa polemica, a cui aveva preso parte anche il quotidiano stesso, riguardante i contenuti di una discussa serie televisiva, trasmessa dal direttore della testata (segnalante) e poi interrotta per decisione dei vertici aziendali- riferiti, in termini complessivamente essenziali. Peraltro a seguito della presentazione della segnalazione, il quotidiano ha autonomamente rimosso dal proprio sito internet il *file* audio contenente la registrazione della telefonata (nota 7 settembre 2012).

L'Autorità ha altresì risposto ad un assessore comunale, circa la liceità della diffusione, senza il suo consenso, di foto che la riguardavano nell'ambito di un articolo di un quotidiano locale dal titolo "I politici spiati sui *social network*". Gli elementi disponibili non hanno evidenziato specifici elementi di illiceità nell'acquisizione della fotografia, scattata in luoghi pubblici ed acquisita dal profilo Facebook della segnalante ad opera del giornalista che risultava essere stato suo "amico su Facebook". La diffusione della fotografia inoltre risultava essere avvenuta nei limiti previsti dalle disposizioni deontologiche riferibili a figure di pubblico rilievo (art. 6 cit.). L'Autorità ha comunque rappresentato all'interessata la possibilità di opporsi all'ulteriore trattamento dei propri dati per motivi legittimi (art. 7, comma 4, lett. *a*) del Codice e, in termini più specifici, art. 5, comma 2 del codice di deontologia relativo ai trattamenti a fini giornalistici) (nota 26 luglio 2012).

9.4. USO DI IMMAGINI IN AMBITO GIORNALISTICO

Il trattamento per finalità giornalistiche di immagini di persone identificabili, poste a corredo di servizi giornalistici, ha costituito oggetto di due provvedimenti del Garante adottati a seguito della presentazione di reclami.

In entrambi i casi le immagini riconoscibili di dipendenti di istituzioni pubbliche (non inquadrabili nella categoria delle cd. “persone note”), ritratti mentre attendevano ai propri compiti all’interno di un’aula parlamentare, erano state associate, rispettivamente, ad un articolo pubblicato su un quotidiano nazionale e a un servizio televisivo.

L’Autorità ha deciso, tenendo distinti i due casi, che -se è legittima la pubblicazione di immagini, purché lecitamente raccolte, finalizzata alla individuazione visiva degli appartenenti a categorie il cui trattamento giuridico ed economico è oggetto di un dibattito pubblico (prov. 15 novembre 2012 [doc. web n. 2247923])- non è invece legittima la proposizione -anche attraverso l’utilizzo di particolari tecniche- di immagini individualizzate del singolo, il quale viene in tal modo presentato quasi come “emblema” di un’intera categoria.

Nel caso specifico, tuttavia, non si è adottato alcun provvedimento inibitorio, considerata la decisione spontanea del titolare del trattamento di non utilizzare più le predette immagini (prov. 15 novembre 2012 [doc. web n. 2185342]).

9.5. ARCHIVI STORICI E INFORMAZIONI ONLINE

Anche nel 2012 il Garante ha ricevuto diverse segnalazioni e ricorsi concernenti la reperibilità, a distanza di anni, di dati personali a suo tempo pubblicati su quotidiani, rinvenibili negli archivi storici dei giornali *online*.

Il Garante ha, al riguardo, ribadito che la diffusione sul sito internet di un quotidiano *online* di un articolo contenente informazioni su fatti anche molto delicati e piuttosto risalenti nel tempo costituisce parte integrante dell’archivio storico della testata e non integra un illecito trattamento di dati personali.

Tuttavia, l’Autorità tenuto conto del funzionamento della rete, che può comportare la diffusione di un gran numero di dati personali riferiti a un medesimo interessato e relativi a vicende anche risalenti, e in considerazione del tempo trascorso, ha ritenuto che una

perenne associazione all'interessato della vicenda stessa possa spesso comportare un sacrificio sproporzionato dei suoi diritti.

L'Autorità, in alcuni provvedimenti, ha richiesto pertanto, quale misura a tutela dei diritti dell'interessato, che la pagina web contenente i dati personali del ricorrente (quale è, anzitutto, il suo nominativo) sia deindicizzata, cioè sottratta alla diretta individuazione attraverso i comuni motori di ricerca, pur restando tale pagina inalterata nel contesto dell'archivio e consultabile telematicamente accedendo all'indirizzo web dell'editore (provvi. 12 aprile 2012 [doc. web n. 1894581]; 19 luglio 2012 [doc. web n. 2065905]; 4 ottobre 2012 [doc. web n. 2104293]; 18 ottobre 2012 [doc. web n. 2130029]).

Oltre a ribadire queste indicazioni, il Garante ha avviato una rimeditazione del proprio orientamento riguardo al tema dell'aggiornamento delle notizie riportate negli archivi *online* dei quotidiani, anche alla luce di una recente sentenza della Cassazione civile (n. 5525/2012), in base alla quale l'editore *online* -o, comunque, il titolare del sito internet a contenuto informativo- è tenuto ad aggiornare, o almeno a contestualizzare, tutte le notizie pubblicate che riguardino un determinato soggetto. Solo così, infatti, secondo la Suprema Corte, la notizia risulterebbe “*non violativa sia del diritto all'identità personale o morale del titolare, nella sua proiezione sociale del dato oggettivo di informazione e di trattamento, sia dello stesso diritto del cittadino utente a ricevere una completa e corretta informazione*”.

In seguito a tale pronuncia l'Autorità ha adottato due provvedimenti (20 dicembre 2012 [doc. web n. 2286432] e 24 gennaio 2013 [doc. web n. 2286820]), nei quali ha riconosciuto il diritto dell'interessato “*ad ottenere l'aggiornamento/integrazione dei dati personali che lo riguardano quando eventi e sviluppi successivi (adeguatamente documentati) hanno modificato le situazioni oggetto di cronaca giornalistica (seppure a suo tempo corretta) incidendo significativamente sul profilo e l'immagine dell'interessato*”. Diritto che è stato qualificato come “*indispensabile corollario della riconosciuta liceità della conservazione degli articoli di cronaca a suo tempo pubblicati*” in internet come archivi storici e che va garantito dall'Autorità in quanto “*pienamente compreso fra le posizioni giuridiche azionabili ai sensi dell'art. 7 del Codice*”.

In entrambi i provvedimenti l'Autorità ha prescritto all'editore titolare del trattamento di predisporre, nell'ambito dell'archivio storico *online* del quotidiano, un sistema idoneo a

segnalare (ad es., a margine dei singoli articoli o in nota agli stessi) l'esistenza degli sviluppi delle notizie relative ai ricorrenti (coinvolti in un'inchiesta giudiziaria poi conclusasi con l'assoluzione o con la prescrizione del reato).

9.6. PERSISTENTE RINTRACCIABILITÀ SU MOTORI DI RICERCA

Ulteriori interventi dell'Autorità si sono resi necessari al fine di assicurare il rispetto di provvedimenti in cui era stato imposto il divieto di indicizzazione di notizie contenute negli archivi *online*.

Come rappresentato nella Relazione 2011 (p. 91), un editore ha infatti segnalato a questa Autorità, che nonostante l'adozione di tutte le misure tecniche previste, dopo una prima fase in cui la deindicizzazione era parsa efficace, alcuni contenuti risultavano riproposti e visualizzabili nell'indice di Google *search*, talvolta con l'indicazione dell'indisponibilità del sommario proprio a causa dell'applicazione degli strumenti di esclusione.

Con riferimento a tali casi, il Garante ha chiesto a Google chiarimenti; l'istruttoria è in corso.

10. IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI ATTRAVERSO INTERNET

Il crescente utilizzo di internet nelle relazioni economiche e sociali si riflette nell'eterogenea casistica affrontata dall'Autorità.

Trattamento dati
online per la
prenotazione di
voli e alberghi

Similmente agli anni precedenti, l'attività dell'Autorità nel 2012 ha riguardato anche il trattamento dati da parte di alcune note società specializzate nella prenotazione *online* di viaggi, alberghi e voli.

In particolare, una segnalazione ha riguardato il trattamento dei dati della carta di credito da parte di un noto sito internazionale, per la ricerca e prenotazione di alloggi in tutto il mondo. Al riguardo, non sono stati ravvisati gli estremi per un intervento dell'Ufficio, poiché la richiesta all'utente interessato dei dati della carta di credito, per la prenotazione *online* di un albergo, è stata ritenuta compatibile con i principi di proporzionalità e non eccedenza dei dati personali trattati rispetto alle finalità perseguite (art. 11 Codice) (nota 24 ottobre 2012).

Forum e blog
dedicati alla
salute

Si è riferito nella Relazione 2011 (p. 94), delle linee-guida varate dal Garante (provv. 25 gennaio 2012, in G.U. 20 febbraio 2012, n. 42 [doc. web n. 1870212]) per i siti web dedicati alla salute che non forniscano servizi di assistenza sanitaria *online* o telemedicina, allo scopo di elevare il livello di tutela per chi è iscritto a *social network*, partecipa a *blog* e a *forum* di discussione o segue siti web che si occupano principalmente di tematiche sanitarie.

10.1. PLURALITÀ DI TRATTAMENTI, DIFFUSIONE DI DATI E CONSENSO DELL'INTERESSATO

Nel corso dell'istruttoria, aperta sulla base di una segnalazione, nei confronti di una nota società di formazione e di preparazione degli esami universitari, è emerso, in particolare che la società in questione raccoglieva dati degli utenti, oltre che per le finalità contrattuali, anche per l'invio di comunicazioni commerciali e materiale pubblicitario, peraltro anche con modalità automatizzate, richiedendo tuttavia un consenso preimpostato, senza acquisirne uno specifico per la finalità promozionale.

Inoltre, la società condizionava la registrazione al sito da parte degli utenti, e conseguentemente anche la fruizione dei servizi in questione, al rilascio del consenso al trattamento per la finalità promozionale.

L'Autorità, con riferimento a precedenti interventi in materia (cfr. provv. 15 luglio 2010 [doc. web n. 1741998] e provv. 11 ottobre 2012 [doc. web n. 2089777]), ha ribadito che non può definirsi “libero” il consenso a ulteriori trattamenti di dati personali che l'interessato “debba” prestare per conseguire una prestazione richiesta, e che l'interessato stesso deve essere messo in grado di esprimere consapevolmente e liberamente il proprio consenso in ordine al trattamento dei dati che lo riguardano, per ciascuna distinta finalità perseguita dal titolare (cfr. provv. 24 febbraio 2005, punto 7. [doc. web n. 1103045]. È stato quindi adottato un provvedimento inibitorio e prescrittivo, ed aperto un autonomo procedimento sanzionatorio (provv. 20 dicembre 2012 [doc. web n. 2223607]).

L'Ufficio ha ravvisato analoghe problematiche per altri siti web, per i quali, tuttavia, ha ritenuto non vi fossero i presupposti per l'adozione di specifici provvedimenti, poiché i titolari, nel dare riscontro alle richieste di informazioni rivolte loro, hanno contestualmente e spontaneamente modificato il tipo di informativa rilasciata ai loro utenti e soprattutto il *form* di acquisizione del consenso, richiedendo una specifica autorizzazione per ciascun tipo di trattamento dati diverso dalle mere finalità contrattuali o da quelle strettamente collegate ad esse.

Una segnalazione lamentava, da parte di una nota compagnia telefonica, la divulgazione *online* senza consenso di alcuni dati personali, fra i quali il nome e cognome, indirizzo, numeri di telefono mobile e/o fisso, di migliaia di clienti, contenuti in altrettante proposte di acquisto (pda).

Nell'istruttoria condotta, la società ha ammesso la divulgazione sul web per alcuni mesi dei dati, riconoscendo che l'accesso alle pda era possibile in quanto l'indirizzo *URL* era scritto in chiaro *online* e non opportunamente criptato, come sarebbe stato necessario per assicurare la riservatezza dei dati in questione.

L'Ufficio -pur senza adottare provvedimenti inibitori, considerato che il problema risultava causato involontariamente, ed era stato risolto dalla società, sicché i dati in questione non erano più disponibili *online*- ha avviato un autonomo procedimento per la contestazione della sanzione amministrativa prevista dall'art. 162, comma 2-*bis* del Codice (nota 10 aprile 2012).

Diffusione di
indirizzi e numeri
di telefono

Sono pervenute all'Autorità le segnalazioni di numerose persone relativamente alla diffusione su un sito web, senza consenso né possibilità di opposizione, dei propri dati personali (quali nome e cognome, indirizzo e numero di telefono), riproponendo una problematica simile ad altra affrontata nel 2011 (v. provv. 7 aprile 2011 [doc. web n. 1810351], in Relazione 2011 p. 107 e ss.).

Al riguardo per accertare chi sia il gestore del sito web è stata inviata una richiesta di cooperazione al Garante canadese (*Office of the Privacy Commissioner of Canada*), poiché, in questo caso il sito parrebbe ospitato da *server* di un *provider* canadese (nota 26 ottobre 2012).

10.2. TRATTAMENTI DA PARTE DI IMPRESE CON SEDE ALL'ESTERO

Pubblicazione
online di profili
"falsi"

A seguito di alcune segnalazioni il Garante ha avviato il monitoraggio di due fenomeni particolarmente insidiosi in rete, che spesso vedono i dati di utenti italiani illecitamente trattati da imprese con sede all'estero.

Un primo caso ha riguardato l'inserimento, sul sito di una nota *social community online*, di cd. "profili *fake*", ovvero di profili "falsi", a volte corredati da fotografie, che si riferiscono a soggetti non registrati e spesso ignari, i cui dati, in alcuni casi, provengono da altri siti di *social network*. Con riguardo al sito, il Garante si è attivato nei confronti della società che lo gestisce, insediata in Gran Bretagna, al fine di ottenere la rimozione dei falsi profili, riservandosi, comunque, in presenza di altre violazioni, di richiedere l'intervento dell'*Information Commissioner*, competente sul territorio del Regno Unito (nota 11 ottobre 2012).

Nell'altro caso, è stato segnalato che un sito raccoglie, anche ad insaputa degli interessati, dati personali, quali nominativi e fotografie, tratti da internet ed in particolare da Facebook, inserendoli nelle proprie pagine web. Risulta possibile, accedendo ad un apposito servizio, votare le foto ivi inserite indicando se una persona è o meno "stupida". La rimozione dei dati avverrebbe solo a pagamento. Dagli accertamenti svolti dall'Autorità è risultato che titolare del sito è una società con sede negli USA e che, lo stesso sito risultava ospitato da un *hosting provider* dapprima presente all'interno dell'Unione europea e poi trasferito nella Federazione Russa. Tale circostanza rende particolarmente difficile un intervento del Garante.

Da una serie di segnalazioni pervenute nel 2012 all'Autorità da parte di utenti italiani, è emerso che una società americana, che gestisce un servizio di *couchsurfing* (ossia la messa in comunicazione di persone disponibili a scambiarsi ospitalità), ha cambiato le norme di utilizzo del portale, nonché la sua *privacy policy*, successivamente alla sua trasformazione in società commerciale.

Richiesta di accertamenti su una società americana

Le nuove norme di utilizzo del sito pongono seri dubbi sulla loro conformità ai principi sanciti nella Direttiva n. 95/46/CE in materia di protezione dei dati personali, in particolare laddove garantiscono alla Società in questione il diritto illimitato, perpetuo, irrevocabile di disporre per qualsiasi scopo dei dati caricati dagli utenti sul sito, anche in passato, ivi comprese le e-mail inviate tramite il sistema.

Le suindicate norme prevedono inoltre che i membri della *community* accettino che i termini di utilizzo possano essere cambiati dalla società in qualunque momento senza preavviso e con effetto immediato.

Si tratta di una questione delicata, che investe anche il tema della competenza dell'Autorità riguardo a trattamenti di dati personali effettuati da soggetti stabiliti fuori dal territorio dello Stato.

Al riguardo, il Garante -associandosi all'analoga richiesta dell'Autorità federale tedesca di protezione dei dati personali- ha chiesto alla *Federal Trade Commission* di indagare sulle modalità di funzionamento del sito e di essere informato sui risultati dell'indagine e sulle misure che la Commissione intenderà adottare.

Un utente di un importante sito di aste *online* ha segnalato che, diversamente dal passato, a seguito della conclusione di una transazione venivano conservati a tempo indeterminato, all'interno dei profili degli utenti accessibili da chiunque, non soltanto i relativi *feedback* e il codice numerico identificativo della transazione, ma anche la descrizione dei beni che ne sono stati oggetto.

Aste online

Successivamente all'istruttoria al riguardo avviata dall'Autorità si è potuto constatare che la società ha rivisto la propria *policy*, sicché una volta scaduto il termine di 90 giorni dalla conclusione dell'asta, non sono ora più disponibili, nella sezione dedicata ai *feedback*, i dati relativi al dettaglio degli oggetti compravenduti.

Facebook

In misura superiore rispetto all'anno precedente, ma in relazione a problematiche non dissimili, nel 2012 sono pervenute segnalazioni con le quali si è lamentato il trattamento illecito dei dati personali su Facebook.

Il Garante, ha contattato il titolare del trattamento (Facebook) in un'ottica di collaborazione, sottoponendo alla società americana le problematiche pervenute.

In particolare, il Garante ha chiesto informazioni relative alla creazione, lamentata dall'interessato, di numerosi profili falsi, che Facebook ha disattivato (nota 21 gennaio 2012).

Inoltre, il Garante ha ricevuto numerose segnalazioni da parte di genitori separati i quali lamentavano che l'altro genitore avesse inserito nel proprio profilo Facebook la foto del figlio, senza richiedere il consenso del genitore segnalante. In tali ipotesi il Garante ha compiuto una valutazione in concreto caso per caso, verificando, in un'ottica di tutela del preminente interesse del minore, il tipo di immagine e il grado di apertura del profilo su cui essa era stata inserita.

11. IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

11.1. L'APPLICABILITÀ DEL CODICE ALLE PERSONE GIURIDICHE

Il Garante, con il provvedimento generale del 20 settembre 2012 (in G.U. 16 novembre 2012, n. 268 [doc. web n. 2094932]), volto a rispondere alle numerose istanze e richieste di chiarimenti pervenute, si è pronunciato sull'applicabilità del Codice alle persone giuridiche, enti e associazioni, a seguito della parziale abrogazione, di talune disposizioni contenute nella parte prima del Codice stesso, quali l'art. 4 relativo, tra l'altro, alle nozioni di "interessato" e di "dato personale", che fanno ora riferimento esclusivamente alle persone fisiche e non più a quelle giuridiche o assimilate (art. 40, secondo comma, del d.l. n. 201 del 6 dicembre 2011, convertito con l. n. 214 del 22 dicembre 2011 cd. "decreto salva Italia", in G.U. 6 dicembre 2011, n. 284).

L'Autorità ha chiarito che le persone giuridiche, gli enti e le associazioni continuano a non poter essere contattati se iscritti nel Registro delle opposizioni né possono ricevere, senza consenso specifico per la finalità promozionale, telefonate automatizzate con messaggi preregistrati, e-mail, fax, sms, mms aventi contenuto pubblicitario.

In effetti, le persone giuridiche, gli enti e le associazioni continuano a beneficiare delle tutele previste da alcune delle disposizioni del Codice, in particolare quelle di cui al Capo 1 ("Servizi di comunicazione elettronica") del Titolo X ("Comunicazioni elettroniche"), di diretta derivazione comunitaria poiché emanate in attuazione della Direttiva n. 2002/58/CE, e di recente integrate e modificate dal d.lgs. 28 maggio 2012, n. 69 a seguito del recepimento della Direttiva n. 2009/136/CE (in G.U. 31 maggio 2012, n. 126).

La quasi totalità di tali disposizioni è infatti rivolta a destinatari individuati non in funzione della qualifica soggettiva (persone fisiche o giuridiche), bensì quali "contraenti", termine che di recente ha sostituito nelle disposizioni del Codice quello di "abbonato" e che riguarda, a differenza di quest'ultimo, certamente anche le persone giuridiche. Diversamente interpretando, il nostro Paese rischierebbe, tra l'altro, una procedura d'infrazione comunitaria per non aver recepito nell'ordinamento nazionale le regole che a livello europeo garantiscono specifiche tutele alle persone giuridiche-contraenti.

Questa interpretazione si riferisce ad una specifica parte del Codice, ma l'impianto normativo generale, complesso e di non agevole lettura, comporta comunque per le imprese una riduzione delle forme di tutela, solo in parte risolvibile con l'esercizio dei poteri di iniziativa *ex officio* del Garante.

Ad avviso dell'Autorità è pertanto opportuna un'ulteriore valutazione di queste problematiche da parte di Governo e Parlamento, per eventuali iniziative di competenza.

11.2. LE CHIAMATE INDESIDERATE PER FINALITÀ PROMOZIONALI

Come già nel 2011 (cfr. Relazione 2011 p. 100) anche nel 2012 sono pervenute numerosissime segnalazioni riguardanti l'effettuazione di chiamate promozionali indesiderate, sia ad utenze pubblicate negli elenchi telefonici ed iscritte nel Registro delle opposizioni, sia, in misura minore ad utenze riservate, non inserite nell'elenco.

Nel 2012 è anche emersa la problematica del *telemarketing* svolto con telefonate che non consentono l'identificazione della linea chiamante (*calling line identification*), in relazione alla quale sono stati adottati tre provvedimenti di blocco del trattamento dei dati nei confronti di altrettante società (provv.ti 23 febbraio 2012 [doc. web nn. 1877065, 1877080 e 1878559], cfr. Relazione 2011 p. 101).

In termini generali gli utenti, spesso utilizzando opportunamente il modello di segnalazione pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità, hanno circostanziato in maniera più esaustiva le segnalazioni, con riferimento sia alle tipologie delle chiamate ricevute, sia all'indicazione dei soggetti chiamanti.

Per agevolare gli interessati è stata aggiornata la sezione "Telefonate indesiderate. Come opporsi?" del sito istituzionale dell'Autorità, inserendo un modello anche per la segnalazione di telefonate pubblicitarie indesiderate su utenze riservate.

Nell'insieme gli operatori hanno dimostrato una maggiore attenzione al rispetto della disciplina in materia, e in tal senso la Fondazione Ugo Bordoni, in qualità di gestore del Registro, ha evidenziato che nell'anno di riferimento sono sensibilmente aumentate le richieste volte a verificare l'eventuale iscrizione nel Registro stesso delle utenze da contattare.

Inoltre, il Garante ha svolto un puntuale monitoraggio delle comunicazioni che gli

operatori telefonici, in qualità di titolari del trattamento, erano tenuti ad inviare all’Autorità, con riguardo all’avvenuta adozione dei nuovi modelli di informativa e di richiesta di consenso, in base al provvedimento del 24 febbraio 2011 su “Modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai servizi di telefonia fissa e mobile” [doc. web n. 1794638].

In questo quadro, dopo il filtro preliminare operato dall’Urp per individuare i presupposti di possibili violazioni, l’Ufficio ha avviato, spesso in relazione a ciascuna telefonata indesiderata, specifiche istruttorie preliminari.

Esse sono risultate più complesse quando i segnalanti non hanno indicato il numero chiamante (talora per l’estrema genericità delle segnalazioni, talaltra perché non tutti i cittadini dispongono dello specifico dispositivo che consente di visualizzare i numeri in ingresso).

Quando, invece, sono stati indicati i numeri chiamanti, si è potuto identificare più rapidamente chi aveva effettuato la telefonata, previa richiesta ai gestori di telefonia per conoscere la titolarità delle utenze, spesso contattate da diversi soggetti, localizzati sia in Italia sia all’estero, per conto di società committenti appartenenti a più settori economici (in particolare quello telefonico, energetico e quello connesso alla fornitura di altri servizi pubblici locali, quale il servizio idrico). Per un efficace contrasto del fenomeno sia sul territorio nazionale, sia al di fuori di esso, è stato richiesto ad una significativa parte degli operatori, non solo telefonici, di comunicare tutti i rapporti intercorrenti con società terze, nonché il numero dei *call center* o dei *partner* commerciali di cui normalmente si avvalgono.

In definitiva, l’attività di contrasto al fenomeno del *telemarketing* cd. “selvaggio” è stata anche per questo anno molto decisa ed in diversi casi sono stati aperti procedimenti sanzionatori. Sulla base degli elementi emersi in sede istruttoria, al fine di verificare la liceità del trattamento dati effettuato per finalità di *telemarketing*, sono state svolte numerose attività di carattere ispettivo (cfr. *infra* par. 20.4.).

A seguito di una complessa ed articolata attività istruttoria il Garante ha rilevato come diversi operatori telefonici effettuassero chiamate di carattere promozionale sulle utenze della propria clientela, in mancanza di un consenso adeguatamente documentato al trattamento

per finalità di *marketing* (v. art. 23 del Codice, provv. 30 maggio 2007 [doc. web n. 1412598]). Sono così state riscontrate varie violazioni della disciplina e conseguentemente avviati diversi procedimenti sanzionatori.

Tra i diversi quesiti pervenuti in argomento si segnala quello relativo al provvedimento generale del 19 gennaio 2011 recante “Prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di *marketing*, mediante l’impiego del telefono con operatore, a seguito dell’istituzione del Registro pubblico delle opposizioni” [doc. web n. 1784528] che indica entro quali limiti gli operatori del settore possono utilizzare i dati personali degli “abbonati” presenti negli elenchi telefonici per chiamate con operatore, per inviare materiale pubblicitario, o per ricerche di mercato.

È stato in particolare rappresentato che tale provvedimento, riguardando esclusivamente le attività di *telemarketing*, lascerebbe invariato l’ambito di applicazione del codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici e quindi l’esenzione dal consenso previsto anche ai sensi dell’art. 24 del Codice, nonché l’esenzione dall’obbligo di iscrizione al menzionato Registro pubblico delle opposizioni qualora, nell’ambito dell’attività di ricerca, si utilizzino dati tratti dagli elenchi telefonici (art. 130, comma 3-*bis*, del Codice).

L’Ufficio ha al riguardo chiarito che laddove le ricerche di mercato perseguano esclusivamente finalità di indagine statistica, scientifica e di studio, la citata specifica disciplina sul *telemarketing* e, quindi, le prescrizioni dettate dal Garante nel citato provvedimento, non trovano applicazione. Laddove, invece l’attività sia rivolta non alla mera comprensione ed analisi dei fenomeni sociali e di mercato, ma ad altre finalità che ben possono rientrare nell’attività di *marketing* (ad es., fornendo gli elementi di valutazione e selezione di nuovi segmenti e strategie di mercato per la promozione e commercializzazione di prodotti e servizi) e venga altresì effettuata mediante operatore telefonico, utilizzando i dati personali tratti da elenchi telefonici, essa va ricompresa tra quelle indicate dall’art. 7 comma 4 lett. *b*), del Codice, con la conseguente applicazione delle disposizioni del successivo art. 130 e delle specifiche prescrizioni del Garante.

11.3. LE TELEFONATE “MUTE”

Anche nel 2012, in relazione ad un numero crescente di segnalazioni, dopo l'adozione di un primo provvedimento in materia, il 6 dicembre 2011 ([doc. web n. 1857326] v. Relazione 2011 p. 104 e ss.), è proseguita l'azione di contrasto al fenomeno delle chiamate “mute”, nelle quali il destinatario, dopo aver sollevato il ricevitore, non viene messo in comunicazione con alcun interlocutore.

Tali telefonate ingenerano nel chiamato particolare ansia, sospetto, fastidio, senso di impotenza, sia poiché si è naturalmente portati a porle in diretta relazione con comportamenti illeciti o delinquenziali (controlli indebiti, molestie, indagini di malintenzionati preliminari alla commissione di eventuali reati, quali furti o aggressioni), sia perché si ha la sgradevole sensazione dell'impossibilità di essere messi in contatto con qualcuno potenzialmente foriero di rilevanti informazioni. Non sono state rare, infatti, le segnalazioni nelle quali gli interessati hanno corredato di significativi particolari le loro denunce: l'avere figli adolescenti fuori di casa, genitori anziani non conviventi, familiari malati.

Dai controlli effettuati è emerso, preliminarmente, che in tutti i casi si trattava di telefonate effettuate da *call center* per finalità commerciali, mediante l'impiego di sistemi automatizzati di instradamento della chiamata agli operatori, sicché l'Autorità ha svolto diversi accertamenti di carattere ispettivo nei confronti sia delle società committenti, sia dei *call center* cui quelle attività erano state affidate, spesso in qualità di responsabili del trattamento.

Le ispezioni hanno avuto finalità conoscitive, di monitoraggio e di accertamento non solo di carattere giuridico, ma anche tecnico. Le relative istruttorie sono in via di definizione.

11.4. DATI TRATTI DA INSERTI PUBBLICITARI

Negli anni 2011 e 2012 sono pervenute numerose segnalazioni relative a telefonate promozionali indesiderate aventi ad oggetto vari prodotti alimentari di una società, destinataria di un provvedimento inibitorio e prescrittivo del 3 dicembre 2009 [doc. web n. 1679436]. Dall'istruttoria è risultato che l'attività di *telemarketing* veniva effettuata da una nuova società, subentrata anche nel *database* dei clienti della società inibita -nel frattempo fallita- successivamente implementato fino a comprendere un milione di soggetti.

Inoltre, tale nuova società acquisiva anche direttamente i dati personali degli interessati tramite svariate modalità (ad es., inserti pubblicitari su riviste; moduli cd. “presenta amico”, posta elettronica) e svolgeva attività di *telemarketing*, avvalendosi di alcuni *call center*, anche verso soggetti che si erano limitati a manifestare interesse per la sua attività, senza averne preventivamente acquisito il necessario specifico consenso.

Oltre a vietare l'ulteriore trattamento dei dati personali per le attività diverse da quelle contrattuali, l'Autorità ha prescritto alla società sia di fornire a tutti i clienti l'informativa con gli ulteriori elementi richiesti dall'art. 13 del Codice, sia di richiedere agli interessati il preventivo consenso al trattamento dei dati personali libero, informato, documentato per iscritto e specifico per ogni diversa finalità del trattamento ed in particolare per l'invio di proposte commerciali e per la comunicazione dei dati personali a soggetti terzi; ha prescritto altresì di utilizzare i dati tratti da elenchi telefonici previo il necessario riscontro presso il Registro pubblico delle opposizioni (provv. 11 ottobre 2012 [doc. web n. 2089777]).

11.5. INTERCETTAZIONI PER INDAGINI DI CARATTERE PENALE

Nel 2005 il Garante all'esito di un'istruttoria svolta nei confronti dei principali fornitori di servizi telefonici e telematici e riguardante le modalità con cui essi adempiono alle richieste dell'autorità giudiziaria in materia di intercettazioni aveva prescritto ai medesimi fornitori l'adozione di alcune misure e di specifici accorgimenti volti a incrementare, sotto ogni profilo, il livello di sicurezza dei dati personali trattati nell'ambito delle attività di intercettazione, soprattutto per quanto riguarda i rapporti tra i fornitori e l'autorità giudiziaria (v. provv. 15 dicembre 2005 [doc. web n. 1203890]).

Nel settembre 2012 è stata avviata una nuova attività istruttoria nei confronti dei principali fornitori, mediante la richiesta di elementi conoscitivi volti a verificare, da un lato, l'attualità delle misure e degli accorgimenti prescritti in passato e, dall'altro, l'eventuale predisposizione, da parte degli stessi, di nuove e più avanzate misure di sicurezza. Analogamente, il Garante ha rivolto la sua attenzione anche agli uffici giudiziari, tramite una parallela attività istruttoria (cfr. *supra* par. 4.9.).

11.6. DATI UTILIZZATI A FINI DI PROFILAZIONE

Con riguardo ai trattamenti di profilazione svolti dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, attraverso i dati personali aggregati di traffico telefonico e telematico della propria clientela, senza l'acquisizione del necessario consenso (v. provv. generale 25 giugno 2009 [v. doc. web n. 1629107]), il Garante ha emanato una serie di provvedimenti di blocco impedendo l'uso dei dati raccolti. Ciò sino alla verifica della completa e puntuale attuazione di tutte le misure tecnico-giuridiche prescritte con i diversi provvedimenti emanati a seguito delle specifiche istanze di *prior checking* presentate all'Autorità dalle singole compagnie telefoniche, (cfr. Relazione 2011 p. 114) .

Rispetto all'attività di profilazione, il Garante ha altresì esaminato tutte le nuove istanze di verifica preliminare presentate nel 2012 dagli operatori telefonici. In tale ambito sono stati emanati nuovi provvedimenti volti a consentire agli operatori l'utilizzo di dati aggregati degli utenti per finalità di profilazione avvalendosi dell'esonero dall'acquisizione del relativo consenso, previa attuazione delle diverse prescrizioni dell'Autorità.

In particolare, in uno specifico caso il Garante ha consentito ad una società telefonica, previa adozione di una serie di articolate misure di sicurezza, un nuovo trattamento di arricchimento del *database* clienti, attraverso l'incrocio dei dati aggregati di traffico degli utenti con altre categorie di dati personali ed informazioni di natura prevalentemente statistica, tratte da fonti esterne alla società istante. Ciò per favorire ulteriori prospettive di servizi ed offerte nello specifico campo della telefonia, attraverso la creazione di nuovi e più ricchi *cluster* di utenza, assicurando però al contempo il corretto trattamento dei dati personali e un adeguato livello di tutela dei diritti e delle libertà fondamentali degli interessati.

11.7. RICEVITORIE E TABACCHERIE

Nel 2012 l'Autorità ha completato un ciclo di accertamenti ispettivi avviati dal mese di ottobre 2011, volti a verificare il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, nell'ambito dei giochi e servizi disponibili presso ricevitorie e punti vendita, quali, ad esempio, ricariche telefoniche e di tv digitale, rilascio di carte telefoniche e pagamento bollette.