

# LA NUOVA NORMATIVA PRIVACY PER IL TELE-MARKETING

Cosa cambia dal 1° Febbraio 2011

*Strumenti di tutela amministrativa, civile e penale  
degli utenti rispetto agli abusi*

Avv. Alessandro del Ninno

[adelninno@tonucci.it](mailto:adelninno@tonucci.it)



Tonucci & Partners

In alliance with Mayer Brown LLP



# CONSIDERAZIONI GENERALI



**Tonucci & Partners**

In alliance with Mayer Brown LLP

## CONSIDERAZIONI GENERALI

L'impianto sanzionatorio del d.p.r. 178/2010 recante il regolamento sul Registro delle Opposizioni rappresenta l'aspetto meno innovativo della nuova disciplina, poiché:

- A. le sanzioni in caso di violazione delle prescrizioni del regolamento (e le tutele per gli utenti) sono stabilite mediante mero rinvio all'impianto sanzionatorio del Codice della privacy;
- B. la sola sanzione amministrativa diretta per violazione del diritto di opposizione era stata già stabilita prima della istituzione del Registro delle Opposizioni, con le modifiche introdotte al Codice della privacy mediante il decreto legge 135/2009;
- C. non vi sono nel regolamento sanzioni dirette o nuove per violazioni di adempimenti pure introdotti *ex novo*.



## CONSIDERAZIONI GENERALI

Difatti, con riferimento alla considerazione sub lettera A. della precedente slide:

*“In caso di violazione delle prescrizioni del presente regolamento l'abbonato si avvale delle forme di tutela di cui alla Parte III del Codice”.*

**(D.p.r. 7.9.2010, n. 178, art. 13)**



## CONSIDERAZIONI GENERALI

Con riferimento alla considerazione sub lettera B. della prima slide, inoltre:

*“La violazione del diritto di opposizione nelle forme previste dall'articolo 130, comma 3-bis, e dal relativo regolamento è sanzionata ai sensi del comma 2-bis del presente articolo”*

[d.lgs. 30.6.2003, n. 196, art. 162, comma 2-*quater* - Comma aggiunto dal n. 2) della lettera c) del comma 1 dell'art. 20-bis, D.L. 25 settembre 2009, n. 135, nel testo integrato dalla relativa legge di conversione]



## CONSIDERAZIONI GENERALI

**Con riferimento alla considerazione sub lettera C. della prima slide, infine, non vi sono sanzioni dirette, ad esempio:**

- 1. per l'inadempimento dell'obbligo in capo al gestore di dare sempre conferma all'abbonato dell'avvenuta iscrizione al Registro delle Opposizioni (si pensi alle iscrizioni via posta ordinaria o via fax);**
- 2. per l'inadempimento dell'obbligo in capo agli operatori di mettere a disposizione degli abbonati strumenti di sensibilizzazione sui loro diritti di opposizione;**



## CONSIDERAZIONI GENERALI

**3. per l'inadempimento dell'obbligo di iscrizione dell'abbonato nel Registro (o della revoca) da effettuarsi entro il giorno lavorativo successivo al momento di ricezione della richiesta dell'abbonato medesimo;**

**4. per l'inadempimento dell'obbligo di conservazione, a cura del gestore, per ventiquattro mesi dal momento della loro generazione, delle registrazioni degli eventi di accesso, di aggiornamento delle liste e di disconnessione dell'operatore, secondo criteri di completezza, integrità, inalterabilità e verificabilità.**



# Le sanzioni amministrative



**Tonucci & Partners**

In alliance with Mayer Brown LLP



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione del diritto di opposizione

La violazione amministrativa più "tipica" rispetto alle finalità del Registro delle Opposizioni è quella rappresentata dalla lesione del diritto di opposizione formalmente esercitato dall'interessato mediante l'iscrizione nel Registro.

Qualsiasi operatore/titolare del trattamento che proceda al trattamento dei dati degli abbonati (che hanno esercitato l'*opt-out*) per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale è passibile di una sanzione amministrativa da diecimila euro a centoventimila euro.



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Omessa o inidonea informativa all'interessato

**Stante il rinvio del regolamento 178/2010 alle ordinarie sanzioni amministrative già previste dal Codice della privacy, si possono ricollegare alla fattispecie di omessa o inidonea informativa all'interessato (punita con la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da seimila euro a trentaseimila euro) le seguenti violazioni di specifiche ipotesi di informativa previste dal regolamento sul Registro delle Opposizioni:**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Omessa o inidonea informativa all'interessato

a) violazione, anche in assenza di specifica richiesta dell'interessato, dell'obbligo per gli operatori, o per i loro responsabili o incaricati del trattamento, al momento della chiamata, di indicare con precisione agli interessati che i loro dati personali sono stati estratti dagli elenchi di abbonati, fornendo, altresì, le indicazioni utili all'eventuale iscrizione dell'abbonato nel registro delle opposizioni. L'informativa può essere resa con modalità semplificate (art. 10 d.p.r. 178/2010);



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Omessa o inidonea informativa all'interessato

- b) violazione da parte degli operatori autorizzati alla fornitura di servizi telefonici accessibili al pubblico dell'obbligo di mettere a disposizione dei propri abbonati idonei strumenti di sensibilizzazione sui loro diritti di opposizione, anche mediante inserimento di specifiche informative nei documenti di fatturazione (art. 11, d.p.r. 178/2010)**
- c) violazione dell'obbligo di informativa da parte degli operatori circa l'iscrizione semplificata e gratuita delle opposizioni degli abbonati in caso di contatto diretto tra l'abbonato e l'operatore alla scadenza dei termini per l'istituzione del registro delle Opposizioni (art. 14, comma 2, d.p.r. 178/2010).**



# **SANZIONI AMMINISTRATIVE**

## **Violazione delle misure di sicurezza**

**Il d.p.r. 178/2010 impone al gestore del Registro delle Opposizioni specifiche misure di sicurezza:**

**a) il gestore del registro, entro quindici giorni dall'effettivo ricevimento dell'istanza assegna le credenziali di autenticazione e i profili di autorizzazione all'operatore, e pubblica gli estremi identificativi dell'operatore, comprensivi dei riferimenti di contatto, in apposito elenco consultabile sul sito web relativo al registro pubblico per un periodo non superiore a dodici mesi dall'ultima consultazione del medesimo registro (art. 5, comma 2);**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle misure di sicurezza

**b) sono conservate dal gestore del registro, per dodici mesi dal momento della loro generazione, le registrazioni degli eventi di accesso ai sistemi di iscrizione, aggiornamento o revoca, e delle operazioni di iscrizione o di aggiornamento o di revoca dell'iscrizione al registro pubblico da parte degli abbonati, compresi gli invii di corrispondenza con i relativi allegati, secondo criteri di completezza, integrità, inalterabilità e verificabilità. Tali registrazioni sono protette dal gestore del registro pubblico contro l'accesso abusivo, in modo da consentire l'accesso ad esse solo per finalità ispettive da parte del Garante o dell'autorità giudiziaria (art. 7. Comma 7);**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle misure di sicurezza

**c) le modalità, di consultazione del registro non devono consentire il trasferimento di dati personali contenuti nel registro stesso, prevedendo sistemi automatizzati che permettano al gestore del registro di ricevere l'elenco elettronico dell'operatore, confrontarlo con i dati contenuti nel registro e aggiornarlo, mettendolo nuovamente a disposizione dell'operatore in un'apposita sezione del sito web o trasmettendolo per posta elettronica all'operatore stesso senza che questo possa in alcun modo estrarre i dati presenti nel registro. (art. 8, comma 3);**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle misure di sicurezza

**d) di ogni operazione, effettuata da parte degli operatori, di accesso al sistema e di aggiornamento delle liste sulla base dei dati contenuti nel registro pubblico sono conservate a cura del gestore, per ventiquattro mesi dal momento della loro generazione, le registrazioni degli eventi di accesso, di aggiornamento delle liste e di disconnessione dell'operatore, secondo i criteri di completezza, integrità, inalterabilità e verificabilità. Tali registrazioni sono protette dal gestore del registro contro l'accesso abusivo, in modo da consentire l'accesso ad esse solo per finalità ispettive da parte del Garante o dell'autorità giudiziaria (art. 8, comma 5).**





# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle misure di sicurezza

**In caso di trattamento di dati personali effettuato in violazione delle misure di sicurezza è applicata in sede amministrativa, in ogni caso, la sanzione del pagamento di una somma da diecimila euro a centoventimila euro. E' escluso il pagamento in misura ridotta.**

**(D.lgs. 30.6.2003, n. 196, art. 162, comma 2-*bis*).**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle prescrizioni del Provvedimento del Garante del 19 Gennaio 2011

**In concomitanza con l'entrata in funzione del Registro pubblico delle opposizioni il Garante privacy ha fissato (con un provvedimento pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 24 del 31 gennaio 2011) i limiti entro i quali gli operatori del settore potranno utilizzare i dati personali degli abbonati presenti negli elenchi telefonici per effettuare chiamate con operatore ai fini di invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, ricerche o comunicazioni commerciali.**



# **SANZIONI AMMINISTRATIVE**

## **Violazione delle prescrizioni del Provvedimento del Garante del 19 Gennaio 2011**

**Tra le specifiche prescrizioni contenute nel provvedimento del Garante, vanno ricordate le seguenti:**

**a) le società che operano nel settore del telemarketing non potranno più contattare i numeri degli abbonati che si sono iscritti nel Registro;**

**b) se un abbonato ha chiesto a una determinata azienda di non essere più disturbato, quell'azienda dovrà rispettare la sua volontà anche se l'abbonato non si è iscritto al Registro;**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle prescrizioni del Provvedimento del Garante del 19 Gennaio 2011

**c) la singola azienda che abbia invece ricevuto in passato il consenso dell'abbonato a ricevere telefonate promozionali, potrà contattarlo, anche se questi è iscritto nel Registro. Ma tale consenso dovrà essere documentabile per iscritto al Garante (potendo comunque essere ritirato in qualunque momento).**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle prescrizioni del Provvedimento del Garante del 19 Gennaio 2011

**d) con l'entrata in funzione del Registro viene meno anche la possibilità di utilizzare le numerazioni telefoniche contenute in banche dati comunque formate (comprese quelle costituite utilizzando i dati estratti dagli elenchi telefonici prima del 1° agosto 2005), senza aver prima acquisito un consenso ad hoc. Termina dunque ogni forma di regime derogatorio transitorio (cfr. provvedimento del Garante del 12 marzo 2009);**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle prescrizioni del Provvedimento del Garante del 19 Gennaio 2011

**e) per quanto riguarda le numerazioni presenti in pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque (ad es. albi professionali) esse potranno essere utilizzate solo se le telefonate promozionali risultino direttamente funzionali all'attività svolta dall'interessato (sempre che questi non si sia opposto) o se il telemarketing sia previsto dalla normativa di riferimento.**



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Violazione delle prescrizioni del Provvedimento del Garante del 19 Gennaio 2011

In caso di violazione del provvedimento del Garante [emanato ai sensi dell'art. 143, comma 1, lettera b) e 154, comma 1, lettera c) del Codice della privacy] si applica l'art. 162, comma 2-ter, del Codice della privacy, che prevede che:

*in caso di inosservanza dei provvedimenti di prescrizione di misure necessarie o di divieto di cui, rispettivamente, all'articolo 154, comma 1, lettere c) e d), è altresì applicata in sede amministrativa, in ogni caso, la sanzione del pagamento di una somma da trentamila euro a centottantamila euro.*



# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Particolari meccanismi nel computo delle sanzioni amministrative

Va infine considerato che l'importo pecuniario delle sanzioni amministrative citate può essere soggetto ai seguenti meccanismi previsti dall'art. 164-*bis* del Codice della privacy:

a) in caso di più violazioni di un'unica o di più disposizioni commesse anche in tempi diversi in relazione a banche di dati di particolare rilevanza o dimensioni, si applica la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da cinquantamila euro a trecentomila euro. Non è ammesso il pagamento in misura ridotta;





# SANZIONI AMMINISTRATIVE

## Particolari meccanismi nel computo delle sanzioni amministrative

- b) in altri casi di maggiore gravità e, in particolare, di maggiore rilevanza del pregiudizio per uno o più interessati, ovvero quando la violazione coinvolge numerosi interessati, i limiti minimo e massimo delle sanzioni sono applicati in misura pari al doppio;**
- c) le sanzioni possono essere aumentate fino al quadruplo quando possono risultare inefficaci in ragione delle condizioni economiche del contravventore;**
- d) se taluna delle violazioni è di minore gravità, avuto altresì riguardo alla natura anche economica o sociale dell'attività svolta, i limiti minimi e massimi stabiliti dai medesimi articoli sono applicati in misura pari a due quinti.**



# Le sanzioni penali



**Tonucci & Partners**

In alliance with Mayer Brown LLP

# SANZIONI PENALI

## Il reato di trattamento illecito di dati personali

L'art. 167 del Codice della privacy prevede il reato di trattamento illecito di dati personali:

**Salvo che il fatto costituisca più grave reato, chiunque, al fine di trarne per sé o per altri profitto o di recare ad altri un danno, procede al trattamento di dati personali in violazione di quanto disposto dagli articoli 18, 19, 23, 123, 126 e 130, ovvero in applicazione dell'articolo 129, è punito, se dal fatto deriva nocumento, con la reclusione da sei a diciotto mesi o, se il fatto consiste nella comunicazione o diffusione, con la reclusione da sei a ventiquattro mesi.**

**(d.lgs. 30.6.2003, n.196 - art. 167, comma 1)**



# SANZIONI PENALI

## Il reato di trattamento illecito di dati personali

Dal momento che l'art 130 è stato profondamente integrato con i riferimenti alla nuova disciplina sul telemarketing, possono individuarsi le seguenti specifiche ipotesi di reato di trattamento illecito dei dati personali:

a) trattamento dei dati personali tratti dagli elenchi pubblici mediante l'impiego del telefono per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b) nei confronti di chi abbia comunque esercitato il diritto di opposizione mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestatario nel Registro pubblico delle opposizioni (art. 167 in rapporto all'art. 130, comma 3-*bis* del Codice della privacy);



# SANZIONI PENALI

## Il reato di trattamento illecito di dati personali

**b) violazione delle modalità tecniche di funzionamento e di accesso al registro mediante interrogazioni selettive dalla quale consegue la possibilità del trasferimento dei dati presenti nel registro stesso [art. 167 in rapporto all'art. 130, comma 3-*ter*, lettera d) del Codice della privacy];**

**c) violazione dell'obbligo di garantire la presentazione dell'identificazione della linea chiamante e la sua immutabilità [art. 167 in rapporto all'art. 130, comma 3-*ter*, lettera f) del Codice della privacy e art. 9 del d.p.r. 178/2010].**



# SANZIONI PENALI

## Conseguenze amministrative da reato di trattamento illecito di dati personali

**Va altresì ricordato che in caso di trattamento di dati personali effettuato in violazione disposizioni indicate nell'articolo 167 del Codice della privacy è altresì applicata in sede amministrativa, in ogni caso, la sanzione del pagamento di una somma da diecimila euro a centoventimila euro.**





**Tutela in sede civile**

**Tutele amministrative**



**Tonucci & Partners**

In alliance with Mayer Brown LLP

# TUTELA IN SEDE CIVILE

## Danno cagionato dal trattamento dei dati personali

L'art. 15 del Codice della privacy prevede il cosiddetto danno da trattamento di dati personali:

1. Chiunque cagiona danno ad altri per effetto del trattamento di dati personali è tenuto al risarcimento ai sensi dell'articolo 2050 del codice civile.
2. Il danno non patrimoniale è risarcibile anche in caso di violazione dell'articolo 11.

(d.lgs. 30.6.2003, n.196 - art. 15)





# TUTELE AMMINISTRATIVE

Ogni abbonato/interessato può rivolgersi al Garante:

- a) mediante **reclamo circostanziato**, contenente un'indicazione per quanto possibile dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, delle disposizioni che si presumono violate e delle misure richieste, nonché gli estremi identificativi del titolare, del responsabile, ove conosciuto, e dell'istante;
- b) mediante **segnalazione**, se non è possibile presentare un reclamo circostanziato, al fine di sollecitare un controllo da parte del Garante;
- c) mediante **ricorso**, se intende far valere gli specifici diritti di cui all'articolo 7.



# TUTELE AMMINISTRATIVE

## Denuncia all'AGCOM

**Se l'operatore di telemarketing è un fornitore di servizi di comunicazione elettronica, esso può altresì essere fatto oggetto di denuncia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ai sensi della Delibera n. 136/06/CONS e s.m.i.) in materia di procedure sanzionatorie.**

**Per denunciare operatori di telecomunicazioni e pay-tv per violazioni della normativa di settore e chiedere l'intervento sanzionatorio dell'Autorità, gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative devono utilizzare il modello D (sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)) appositamente predisposto dall'Autorità per l'invio telematico delle denunce ai sensi della delibera n. 496/10/CONS.**





**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

**Avv. Alessandro del Ninno**

[adelnino@tonucci.it](mailto:adelnino@tonucci.it)

ERROR: stackunderflow  
OFFENDING COMMAND: ~  
STACK: