

L'utilizzo dei dati personali per finalità promozionali mediante l'impiego del telefono è possibile solo se l'interessato ha manifestato uno specifico consenso informato in tal senso

Autore: Muia' Pier Paolo

In: Diritto civile e commerciale

Avv. Pier Paolo Muia - Dott.ssa Maria Muia

Garante per la protezione dei dati personali: n. 45 del 14 febbraio 2019

Fatto

Un cliente di una Società operante nel settore della fornitura di gas e luce si era rivolto al Garante per il trattamento dei dati personali, lamentandosi di aver ricevuto, sul proprio numero telefonico, una comunicazione telefonica da parte di un'operatrice di una società commerciale con lo scopo di promuovere una nuova fornitura di gas e luce sempre nell'**interesse della Società di cui egli stesso era cliente**.

L'interessato, rivolgendosi al Garante, aveva richiesto che l'Autorità competente in materia di privacy condannasse la Società di **fornitura di gas e luce a dichiarare** i nominativi delle società a cui aveva fornito in maniera irregolare i dati personali del cliente.

In particolare, ciò di cui si lamentava l'interessato era la visibilità delle proprie fatture da parte dell'operatrice, dipendente di un'altra società diversa da quella di cui lui era cliente. L'interessato aveva dichiarato al Garante che nel corso della telefonata aveva avuto modo di appurare che l'operatrice aveva avuto accesso alle fatture collegate alla propria utenza di gas e luce, e dunque aveva appreso la conoscibilità da parte di un terzo dei suoi dati personali, per tale ragione aveva rivolto alla società terza, nell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e 8 del previgente Codice, una richiesta di accesso ai propri dati personali, nonché di cancellazione degli stessi e di blocco del trattamento, chiedendo altresì di comunicare tali interventi ad eventuali terzi, ai quali i dati stessi fossero stati comunicati o diffusi. Aveva poi esercitato il diritto di opposizione al trattamento per finalità di direct marketing, precisando di non aver prestato alcun consenso al trattamento dei propri dati.

Infine, l'interessato per maggiore completezza, aveva dichiarato al Garante che nel corso della prima telefonata, e dunque prima di esercitare il diritto di accesso ai propri dati, aveva in un primo momento aderito all'offerta di cambio prodotto, ricevendo successivamente la proposta di un nuovo contratto di fornitura, ma di aver dopo esercitato il proprio diritto di ripensamento.

A seguito del reclamo, il Garante aveva interpellato inizialmente la società terza, che aveva effettuato la chiamata promozionale, chiedendo alcuni dettagli sull'operazione. La società aveva spiegato di aver trattato i dati personali dell'interessato in qualità di responsabile del trattamento e gli stessi erano stati ricevuti dalla Società di fornitura di luce e gas quale titolare del trattamento dei dati personali dei propri clienti, e di aver recuperato quei dati da **una lista di contattabilità fornita dalla Società di fornitura di gas e luce** nell'ambito dell'attività promozionale di "cambio prodotto".

La società terza aveva poi specificato che il contatto promozionale oggetto di lamentela era stato effettuato nei confronti del reclamante in quanto cliente della Società di fornitura di luce e gas del "mercato di maggior tutela", al fine di proporgli il passaggio al "mercato libero" e di averlo contattato analogamente a quanto fatto con tutti i nominativi contenuti nelle liste consegnate loro dalla Società, dopo aver quest'ultima raccolto in precedenza regolare consenso.

Aveva, infine, assicurato che a seguito dell'opposizione al trattamento per finalità di marketing manifestata dal reclamante, erano stati cancellati i dati riferiti allo stesso al fine di escludere ogni ulteriore e futuro contatto, inserendo il relativo numero telefonico in una **black list**.

Successivamente alle note depositate dalla società terza, era stata sentita dal Garante anche la Società fornitrice di gas e luce in qualità di titolare del trattamento dei dati dei propri clienti. La Stessa aveva specificato che il numero di telefono del reclamante era stato inserito nella lista "cambio prodotto" fornita alla società terza, e riguardante i clienti del mercato tutelato, perché il cliente venisse contattato al fine di fornire le necessarie informazioni e proporre il passaggio dal "mercato tutelato" al "mercato libero", obbligatorio per legge a partire al 1° luglio 2019 (successivamente posticipato). Allo stesso tempo la Società aveva confermato di non essere effettivamente stato concesso dal reclamante il consenso al trattamento dei propri dati personali per essere informato in merito ad iniziative promozionali, ma giustificava l'assenza di un consenso a trattamento riconducendo un siffatto contatto non ad una comunicazione promozionale ma ad una comunicazione in parte contrattualmente dovuta - per ragioni di buona fede contrattuale - e in parte rientrante nell'interesse legittimo della Società come fornitore del servizio.

In ultimo, la Società, al fine di convincere il Garante circa la legittimità del suo operato, ha voluto sottolineare il nobile scopo del contatto, ovverosia quello di **rendere edotto il reclamante** - cliente della Società - dell'importante novità legislativa, dandogli la possibilità, qualora lo avesse voluto, di mutare in anticipo il proprio rapporto contrattuale, ed ha smentito categoricamente la possibilità che la società terza potesse avere accesso alle fatture dei propri utenti, non trasmettendo ai propri partner le fatture.

Volume consigliato

La decisione del Garante

Il Garante, valutate tutte le circostanze addotte dalle parti, nonché esaminata la nuova normativa sulla concorrenza che dispone il passaggio ad un mercato libero, ha ritenuto il trattamento posto in essere dalla Società di fornitura di gas e luce illecito.

Il Garante ha, in prima battuta, analizzato le nuove disposizioni legislative in tema di liberalizzazione delle tariffe relative alla fornitura di servizi di energia elettrica gas e acqua, focalizzando la sua attenzione sul punto in cui si stabilisce che tutti gli utenti riforniti in modalità di maggior tutela debbano ricevere adeguata informativa da parte di ciascun fornitore (mediante ad esempio la fattura sintetica, il sito web del fornitore) in relazione ai cambiamenti disposti dalla nuova normativa, al fine di aumentare la consapevolezza e la partecipazione dei clienti finali nel **mercato libero** (cd. capacitazione). Dalle disposizioni contenute nella fonte normativa il Garante ha desunto che tutti i fornitori dei servizi di luce e gas non sono tenuti ad informare dei cambiamenti i propri utenti attraverso il ricorso a contatti telefonici essendo espressamente previsto, con la modalità del contatto telefonico, il solo indirizzamento al sito web dell'Autorità e sempre a condizione che sia lo stesso cliente finale ad effettuare spontaneamente la richiesta telefonica di informazioni.

Secondo il Garante l'operazione di contatto posta in essere dalla Società di fornitura di luce e gas per mezzo di una società terza era finalizzata ad effettuare una vera e propria attività promozionale, con lo scopo di promuovere i nuovi servizi e prodotti commercializzati in vista della futura liberalizzazione del mercato del gas, e per tale ragione la comunicazione rivolta al reclamante non poteva definirsi contrattualmente dovuta sotto il profilo della necessaria informazione al cliente delle imminenti novità normative. Il contatto doveva, dunque, ritenersi come un contatto ai fini promozionali e dunque la correttezza o meno del trattamento doveva essere valutato sotto questo aspetto.

Per tale ragione il Garante ha ribadito quanto già espresso in precedenti provvedimenti in materia di utilizzo di dati personali per **finalità di marketing**, mediante l'impiego del telefono con operatore, ricordando che l'utilizzo dei dati degli interessati, non presenti in elenchi degli abbonati, per finalità promozionali mediante l'impiego del telefono è possibile esclusivamente nei confronti di quei soggetti che abbiano manifestato uno specifico consenso informato al trattamento dei dati stessi mentre, per quelli presenti in tali elenchi, è possibile solo ove gli interessati non abbiano manifestato la propria opposizione. Su tale presupposto il Garante si è pronunciato sul caso specifico sostenendo che, in assenza del necessario consenso, preventivo, libero e documentato per iscritto da parte del **reclamante al trattamento dei propri dati** per finalità di carattere promozionale, il contatto telefonico da parte della società terza nell'interesse della Società di fornitura di gas e luce non poteva essere legittimamente effettuato. Ciò, tenuto anche conto del fatto che nel sistema informatico della Società risultava una

specifica manifestazione di volontà negativa del reclamante rispetto al trattamento dei propri dati per finalità di direct marketing. Per tale ragione il Garante ha ritenuto che il trattamento posto in essere dalla Società per finalità di marketing sia avvenuto in violazione dei principi di liceità e correttezza del trattamento, a causa dell'assenza del consenso preventivo, libero e documentato per iscritto del reclamante.

Volume consigliato

<https://www.diritto.it/lutilizzo-dei-dati-personali-per-finalita-promozionali-mediante-limpiego-del-telefono-e-possibile-solo-se-linteressato-ha-manifestato-uno-specifico-consenso-informato-in-tal/>