

GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Garante informa:

BOLLETTE TELEFONICHE E PRIVACY

La misura del "mascheramento" delle ultime tre cifre può essere rivista dal legislatore solo se i gestori telefonici attivano modalità alternative di pagamento delle bollette.

Con un parere fornito al Ministero delle Comunicazioni e ad altre amministrazioni competenti, il collegio del Garante è tornato ad occuparsi di fatturazione dettagliata e di "mascheramento" delle ultime tre cifre e ha prospettato soluzioni tecniche in grado di contemperare il diritto dell'abbonato pagante di verificare la correttezza degli addebiti e il diritto alla riservatezza degli utenti chiamanti e degli abbonati chiamati.

Il Garante era già intervenuto sulla questione nell'ottobre del 1998 con un provvedimento nel quale aveva chiarito che il meccanismo del "mascheramento" delle ultime tre cifre, previsto da un decreto del 1998 a seguito del recepimento di una direttiva europea in materia di tutela della vita privata nel settore delle TLC, può essere superato già oggi in caso di telefonate controverse grazie alla legge n.675 del 1996: il gestore del servizio telefonico non può opporre un rifiuto ma deve comunicare per intero i numeri contestati quando l'abbonato richiede di identificare puntualmente alcune chiamate effettuate, non per mera curiosità ma al fine di verificare la correttezza di taluni importi addebitati e per l'eventuale tutela dei propri diritti in sede giudiziaria. Sotto questo profilo, infatti, la legge sulla privacy non ostacola l'esercizio dei diritti degli abbonati permettendo ai fornitori dei servizi telefonici di evidenziare anche le cifre mascherate laddove emergano contestazioni della bolletta e concrete esigenze di controllo sulle somme addebitate.

L'occasione per il nuovo intervento è stata offerta da alcune osservazioni, inviate da un ufficio della Commissione Europea al Ministero delle Comunicazioni, sul decreto legislativo n.171 del maggio 1998 che, obbligando i fornitori a "mascherare" le ultime tre cifre, avrebbe recepito in maniera restrittiva le norme comunitarie che disciplinano la materia. Secondo questo ufficio, le norme comunitarie sulla telefonia individuerebbero la misura del "mascheramento" in alternativa alla previsione di altre misure, quale il pagamento di singole chiamate con modalità diverse dalla "bolletta", imponendo agli operatori di telecomunicazioni (sempre nel rispetto delle norme sulla privacy) l'obbligo di fornire gratuitamente un livello base di dettaglio nelle fatture telefoniche sufficiente a permettere la verifica dei costi sostenuti dall'abbonato.

L'ufficio, pertanto, ritiene necessaria una modifica del decreto legislativo n.171/1998 in modo da consentire il "mascheramento" delle ultime tre cifre "solo su esplicita richiesta dell'abbonato".

Nella risposta al Ministero delle Comunicazioni, l'Autorità ha innanzitutto constatato che con questa presa di posizione non si contesta la conformità del decreto legislativo n.171 al diritto comunitario, ma si pone una questione di ragionevolezza e funzionalità della norma.

La direttiva europea in materia di telecomunicazioni non individua precise misure per conciliare i diritti degli abbonati con il diritto alla vita privata degli utenti chiamanti e degli abbonati chiamati, ma indica unicamente alcune possibili soluzioni esemplificative utilizzabili a discrezione degli Stati membri. Tra gli esempi prospettati figurano sia le modalità di pagamento diverse dall'addebito nella fatturazione (carte di credito, carte telefoniche prepagate anche anonime ecc.) sia, in alternativa, il mascheramento di alcune cifre.

Il decreto legislativo n.171 del 1998, ha sottolineato il Garante, ha previsto entrambe queste misure, in quanto ha introdotto sia il "mascheramento" obbligatorio delle ultime tre cifre, sia l'obbligo, per i fornitori, di far sì che "i servizi richiesti e le chiamate effettuate da qualsiasi terminale possano essere pagate con modalità alternative alla fatturazione anche anonime".

Infatti, secondo l'Autorità, il sistema prospettato dalle norme comunitarie mira a temperare il diritto dell'abbonato pagante di verificare la correttezza degli addebiti e il diritto alla riservatezza degli utenti chiamanti e degli abbonati chiamati. In generale, l'istituto del "mascheramento" di alcune cifre può risultare utile, in quanto riduce il numero dei dati personali in circolazione, specie nell'attuale fase di evoluzione delle telecomunicazioni in Italia, caratterizzato da un ritardo nell'attuazione delle innovazioni tecnologiche che avrebbero già dovuto rendere facilmente accessibili al pubblico alcune modalità alternative di pagamento.

Il "mascheramento", tuttavia, non soddisfa pienamente diverse tipologie di abbonati e la stessa Autorità ha segnalato, oltre ai casi indicati dalla Commissione Europea (numeri brevi di sei cifre e traffico locale), il caso dell'abbonato unico utente dell'apparecchio, e quello di un'utenza affari presso la quale si debbano distinguere determinati tipi di chiamata.

Per ovviare a queste insoddisfazioni della clientela, dunque, è senz'altro opportuna ad avviso del Garante (che, del resto, l'aveva già indicata in un provvedimento del 5 ottobre 1998), una riflessione a livello normativo sul "mascheramento" delle ultime tre cifre, che deve però essere affiancata dal contestuale rispetto, da parte dei fornitori, dell'obbligo di introdurre le predette modalità alternative di pagamento, anche al fine di "assicurare un accesso anonimo o rigorosamente privato ai servizi di telecomunicazione offerti al pubblico, quali carte telefoniche, oppure possibilità di pagamento con carta di credito". Solo l'effettiva introduzione di tali strumenti renderebbe possibile la modifica dell'istituto del "mascheramento".

Alla luce di queste considerazioni, la soluzione proposta dalla Commissione Europea di demandare all'abbonato pagante la scelta se usufruire o meno di una fatturazione "mascherata", appare in via di principio praticabile, ma non è concretamente attuabile se non si renderanno contestualmente effettive le modalità alternative di pagamento, poiché, altrimenti, si affiderebbe alla volontà di una sola parte (l'abbonato pagante) il bilanciamento tra diritti che sono riconosciuti anche ad utenti chiamanti e abbonati chiamati.

Al fine di un riesame delle norme nazionali, l'Autorità Garante ha quindi avviato un'indagine per verificare presso i fornitori italiani di servizi di telecomunicazioni sia lo stato di attuazione del decreto legislativo n.171 in tema di modalità alternative alla fatturazione, sia il rispetto delle indicazioni contenute nel provvedimento dell'ottobre 1998, anche relativamente all'aggiornamento, alle modalità e ai limiti delle procedure concernenti la contestazione delle fatture telefoniche e la "messa in chiaro" dei numeri relativi alle telefonate controverse.

Infine, poiché la questione sollevata dalla Commissione non può essere valutata in relazione ad un solo contesto nazionale, ma verificata all'interno dell'Unione Europea (dove, peraltro, la direttiva in materia di telecomunicazioni e privacy non risulta ancora adottata in modo omogeneo), il Garante ritiene necessario che la problematica debba essere discussa nella sede più appropriata, quella del Comitato dei Garanti europei istituito a Bruxelles proprio con il compito di verificare l'attuazione del diritto comunitario in tema di protezione dei dati anche nel settore delle TLC, analizzarne le eventuali disarmonie ed individuare le modalità più opportune per favorire il suo recepimento.