

GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

RECLAMO

ai sensi dell'art. 141 co 1 Cdp

Per: UGL Telecomunicazioni in persona del Segretario Nazionale p.t. Sig. Stefano Conti, **P.D.B.** nata a Caserta il xxxxxxxxxxxx in qualità di utente della Omnitel Vodafone N.V. (utenza 347xxxxxxx), **O.A.** nata a Roma il xxxxxxxxxxxx (utenza 339xxxxxxx), in qualità di utente della Telecom Italia S.p.A., **V.M.** nata a Foggia il xxxxxxxxxxxx in qualità di utente della Wind Telecomunicazioni S.p.A. (utenza 328xxxxxxx), tutti rapp.ti e difesi congiuntamente e disgiuntamente dagli avv.ti Ernesto Maria Cirillo e Monica Petti ed elett.te dom.ti presso lo studio di quest'ultima in Roma, V.le G. Marconi 618, giusta mandato a margine del presente atto. Ai sensi dell'art 142 co 2 del Cdp si dichiara di voler ricevere le comunicazioni ai seguenti recapiti:

Tel-Fax:081/xxxxxxx-081/xxxxxxx

E-mail: ernestocirillo@hotmail.com

Contro: Telecom Italia S.p.a. in persona del legale rapp.te p.t., con sede in Milano Piazza Degli Affari, 2

Nonché: Wind telecomunicazioni S.p. a. in persola del legale rapp.te p.t., con sede in Via C.G. Viola, 48 00148 Roma.;

Nonché: Omnitel Vodafone N.V. in persona del legale rappresentante p.t., con sede in Milano, via Lorenteggio 255;

§§§§ §§§§ §§§§

Con il presente reclamo si intendono sottoporre all'esame del Garante questioni afferenti il trattamento dei dati di traffico telefonico, telematico e personali degli utenti delle società di telecomunicazione e del loro personale dipendente, nelle quali a parere di chi scrive vengano violati i diritti costituzionali e le libertà fondamentali nonché la dignità degli interessati (v.re anche Corte Costituzionale 11.3.1993, n. 81, 14.11.2006 n. 372).

PREMESSO IN FATTO E DIRITTO

1) Da alcuni anni molte aziende operanti nel settore delle telecomunicazioni, tra le quali rientrano le convenute, hanno "spostato" le loro attività all'esterno appaltando a società estere con sede in Romania, Bulgaria, Tunisia, Marocco, Turchia, Albania, ecc. la gestione dei servizi di call center e customer care;

2) A prescindere dalla censurabilità del comportamento delle aziende di cui sopra che depauperano il patrimonio lavorativo nazionale, l'aspetto che però si intende evidenziare in questo ricorso è quello relativo alla tutela della privacy e dei dati personali dell'utente italiano, ma anche del lavoratore;

3) Infatti, l'utente italiano, titolare di un contratto di utenza telefonica (fissa o mobile che sia) stipulato in Italia e quindi sottoposto alla normativa nazionale (nonché comunitaria, benché recepita sempre con legge nazionale) sotto ogni profilo compreso

quello legato alla tutela dei dati personali e di traffico telefonico,
allorquando contatta il call center del suo gestore può veder dirottata
suo malgrado la chiamata ad un operatore estero senza venire in
alcun modo informato della circostanza. Si verifica quindi un
anomalo accadimento in cui a rispondere alla chiamata effettuata al
call center è preposto un operatore straniero il quale ha la visibilità
dei dati personali e del traffico telefonico (nome, cognome, indirizzo,
dati bancari, carta di credito, traffico telefonico ecc. ecc.) dell'utente
che chiama senza però, di contrasto, dover rispettare le leggi italiane;

4) Per quanto sopra, non soltanto il trattamento dei dati personali
e di traffico telefonico non rispetta la normativa nazionale, ma non è
possibile verificare nella maniera più assoluta quale sia lo Stato
interessato e quindi quale sia, se vi sia, una normativa applicata nel
caso di specie e se sia quantomeno conforme a quella comunitaria;

5) A maggior suffragio delle argomentazioni già citate è
opportuno rilevare che in molti degli Stati in cui sono allocati queste
società di call center è diffusa la pirateria informatica nonché il
traffico illegale di documenti falsi con i relativi dati personali, la
pratica del c.d. " furto d'identità", per cui potrebbero derivarne per
l'utente italiano gravi conseguenze economiche, penali ecc.;

Si lamenta inoltre che l'utente italiano, in ogni caso, non può non
essere informato, nel momento in cui contatta o viene contattato dal
call center, del fatto che la sua telefonata è stata dirottata verso una
società straniera, con il diritto/facoltà di rifiutare il contatto.

6) Il problema esiste anche per i lavoratori delle società convenute, di qui l'interesse ad agire della UGL TLC sindacato stipulante il CCNL in vigore. Invero, se un cliente contatta più volte il servizio clienti per uno stesso problema può capitare che risponda l'operatore italiano e successivamente quello straniero, quest'ultimo ha quindi la visibilità dell'intervento del collega italiano, dei suoi dati personali, dell'account, della nota lasciata dopo il contatto. Anche in questo caso non è dato sapere come vengono trattati questi dati, quale normativa viene seguita, se è conforme a quella italiana ovvero comunitaria;

Per tutto quanto sopra, a mezzo del presente reclamo

CHIEDE

Voglia Ill'mo Organo Adito, verificate le lamentate violazioni, disposti tutti gli interventi istruttori ed ispettivi necessari, in via preliminarmente, e nelle more del procedimento, stante la gravità della lamentata violazione ed il conseguente rilevante pregiudizio, disporre il divieto o il blocco della deviazione delle chiamate degli utenti italiani verso le società di call center estere;

- a) in via principale, nel merito, accertata la violazione della vigente normativa a garanzia del trattamento dei dati personali, vietare la deviazione delle chiamate degli utenti italiani verso le società di call center estere, nonché la visibilità dell'operato e dei dati degli addetti al call center italiani;
- b) in ogni caso e comunque in via subordinata, adottare ogni altro provvedimento previsto dalla disciplina applicabile al

trattamento dei dati personali anche imponendo l'obbligo preventivo dell'informativa all'utente e dell'acquisizione espressa del suo consenso, fermo restando la garanzia di una normativa in sintonia con quella comunitaria;

Si allega e produce:

1) Dossier;

Roma, 9.6.2010

Avv. Ernesto Maria Cirillo

Avv. Monica Petti