

Può capitare di ricevere telefonate con le quali si viene sollecitati ad acquistare servizi o beni ovvero a concludere contratti con il proprio assenso vocale.

Ma il consumatore che risponde e conclude in questo modo un contratto è tutelato da eventuali abusi ?

Un recente provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali ha sancito che anche la voce è un dato personale e come tale rientra nella tutela accordata dalla vigente normativa in materia.

Il provvedimento è dell'8 luglio 2009 e trae origine dal ricorso di un consumatore che contestava l'attivazione di un servizio da parte di un operatore telefonico mediante il cosiddetto "verbal ordering" cioè la chiamata telefonica durante la quale si aderisce ad una proposta commerciale. Il consumatore negava di aver concluso il contratto e pertanto aveva richiesto una copia della registrazione del colloquio con il quale sarebbe stato fornito l'assenso verbale all'acquisto del servizio proposto dall'operatore telefonico.

L'operatore si era limitato a mettere a disposizione la trascrizione scritta del contenuto del colloquio ma non la registrazione.

Il Garante ha stabilito viceversa che la registrazione di un colloquio telefonico che comporta l'attivazione di un nuovo servizio commerciale deve essere fornita all'interessato dietro sua richiesta.

Con il provvedimento del Garante è stato precisato che anche suoni e immagini rientrano nei dati personali oggetto di tutela.

L'art. 4 comma 1 lett.B del Codice della privacy, D. Lgs. 196/2003, costituisce "dato personale" una "qualunque informazione" relativa a persona fisica, giuridica, ente o associazione che siano identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione e "dal punto di vista del formato dell'informazione o del supporto usato, il concetto di dato personale comprende le informazioni disponibili in qualsiasi forma, alfabetica, numerica, grafica, fotografica o acustica", dunque anche i suoni costituiscono dati personali rispetto ai quali gli interessati possono far valere i diritti di cui all'art. 7 del Codice.

Il consumatore ha diritto di accesso ai dati personali contenuti nel "verbal ordering" ovvero al dato vocale mediante la relativa registrazione, l'Autorità ha quindi ordinato all'operatore telefonico di consegnare al ricorrente il supporto magnetico contenente il colloquio telefonico.

La voce è un dato personale

Scritto da Luigi De Valeri - Avvocato in Roma

Lunedì 19 Ottobre 2009 15:55 - Ultimo aggiornamento Martedì 20 Ottobre 2009 16:57

Luigi De Valeri - Avvocato in Roma