



San Gallo, 21 ottobre 2026

Comunicato stampa

relativo alla sentenza A-4467/2025 del 13 ottobre 2026

La creazione di impronte vocali richiede l'espresso consenso degli interessati

Il Tribunale amministrativo federale ha stabilito che PostFinance deve ottenere l'espresso consenso degli interessati per creare la loro impronta vocale. Per le impronte vocali già create dovrà ottenere il consenso a posteriori entro un termine impartito, altrimenti dovrà cancellarle.

Da settembre 2018 PostFinance SA crea l'impronta vocale dei clienti che telefonano per poi utilizzarla a scopo di identificazione in occasione di successive chiamate. I clienti che non desiderano che venga creata la loro impronta vocale devono attivarsi autonomamente perché ciò non avvenga. Per impedire la memorizzazione dell'impronta vocale possono inviare un messaggio separato al consulente alla clientela o modificare le impostazioni predefinite sul sito web dell'azienda. Nel maggio 2019 l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) ha interpellato PostFinance sulla questione. A questo contatto è seguito uno scambio di corrispondenza e un colloquio.

Necessario l'espresso consenso

Non essendo stato raggiunto un accordo in merito, il 16 maggio 2025 l'IFPDT ha disposto che, per motivi di protezione dei dati, PostFinance doveva ottenere l'espresso consenso degli interessati per creare la loro impronta vocale. Dovevano inoltre essere cancellate le impronte vocali create senza averne ottenuto il consenso. Il 18 giugno 2025 PostFinance ha impugnato questa decisione dell'IFPDT dinanzi al Tribunale amministrativo federale (TAF). Nel marzo 2026 la ricorrente ha nel frattempo comunicato al TAF che da metà febbraio 2026 utilizzava una nuova soluzione per ottenere l'espresso consenso alla creazione di impronte vocali.

Consenso a posteriori entro metà febbraio 2027

Il TAF giunge alla conclusione che, rientrando l'impronta vocale fra i dati personali degni di particolare protezione, il suo trattamento richiede l'espresso consenso degli interessati per essere conforme alle disposizioni sulla protezione dei dati. Continuando semplicemente a parlare dopo l'informazione sulla registrazione della conversazione e la creazione di un'impronta vocale, il chiamante non acconsente espressamente a tale operazione. La creazione di un'impronta vocale senza espresso consenso dell'interessato costituisce pertanto una lesione della personalità. Non sussiste alcun motivo che giustifichi tale modo di procedere.

Tenuto conto del principio di proporzionalità, il TAF ha dato tempo a PostFinance fino a metà febbraio 2027 per ottenere l'espresso consenso degli interessati per le impronte vocali già create. In mancanza di tale consenso, i dati dovranno essere cancellati immediatamente. Non spettava comunque al TAF verificare che la nuova soluzione introdotta da PostFinance a metà febbraio 2026 fosse conforme alle disposizioni sulla protezione dei dati. Il Tribunale accoglie quindi parzialmente il ricorso.

Questa sentenza può essere impugnata dinanzi al Tribunale federale.

Contatto media

Rocco R. Maglio

Portavoce

+41 58 465 29 86

medien@bvger.admin.ch

Il Tribunale amministrativo federale in breve

Il Tribunale amministrativo federale (TAF) è stato istituito nel 2007 e ha sede a San Gallo. Con 79 giudici (70 posti a tempo pieno) e 395 collaboratori (334 posti a tempo pieno), è il più grande tribunale della Confederazione. Il TAF giudica i ricorsi interposti contro decisioni delle autorità amministrative federali e in determinate materie verifica anche le decisioni di autorità cantonali. In alcuni ambiti funge inoltre da prima istanza nei procedimenti su azione. Il TAF è composto di sei Corti, le quali pronunciano in media 7000 decisioni l'anno.