

26 novembre 2015 13:43

ITALIA: Telemarketing: vietato contattare numeri riservati senza consenso. Garante Privacy

Le società di telemarketing non possono contattare un'utenza riservata senza aver prima acquisito il consenso dell'intestatario della linea. E' quanto ha ribadito il Garante della privacy affrontando il caso di un utente che si lamentava di essere stato disturbato con offerte promozionali nonostante il suo numero non fosse presente, su sua richiesta, in alcun elenco telefonico.

L'utente non possedeva un dispositivo che consentisse la visualizzazione del numero da cui lo contattavano i promotori commerciali e aveva potuto fornire all'Autorità solo generiche indicazioni sulle chiamate di disturbo. Per poter accertare i fatti segnalati, il Garante ha dovuto quindi avviare diverse verifiche con più operatori telefonici che hanno permesso di risalire alla numerazione chiamante, riconducibile a una società di telemarketing. L'azienda ha dapprima negato che gli addetti del proprio call center avessero contattato l'utente tramite la linea indicata, salvo poi ammettere, di fronte a ulteriori richieste da parte dell'Autorità garante, che alcune telefonate promozionali erano state gestite tramite il loro centralino su incarico di un gestore telefonico.

Dai riscontri è inoltre emerso che né il call center né la compagnia telefonica che aveva dato l'incarico di effettuare le chiamate pubblicitarie, avevano mai acquisito il consenso dell'utente a contattarlo sul suo numero. In caso di numero riservato, infatti, la normativa sulla privacy prevede che si possa chiamare un utente solo se questi abbia già espresso il suo consenso al trattamento dei dati personali per finalità di marketing.

Va ricordato, peraltro, che un numero riservato non può essere iscritto al Registro Pubblico delle Opposizioni istituito per tutelare gli abbonati contro telefonate commerciali indesiderate: tale possibilità è infatti prevista dalla legge solo per le numerazioni presenti negli elenchi telefonici, in quanto utilizzabili per finalità promozionali.

Il Garante ha quindi vietato alla società di telemarketing il trattamento dei dati personali dell'interessato, ma ha imposto anche il divieto di usare il numero riservato di potenziali clienti senza aver prima documentato di aver acquisito il loro specifico consenso, libero e informato.

Ha inoltre prescritto, sia alla compagnia telefonica che aveva dato l'incarico di effettuare le chiamate, sia all'azienda di promozione commerciale, di adottare entro 60 giorni tutte le misure necessarie per garantire il rispetto della privacy degli utenti, dandone poi riscontro scritto.

L'Autorità si è riservata di avviare un autonomo procedimento sanzionatorio nei confronti delle due società per l'illecito trattamento dei dati.