

27 aprile 2021 12:03

ITALIA: Telemarketing selvaggio: Garante Privacy sanziona tre call center

Rispettare la volontà degli utenti di non essere più disturbati, effettuare telefonate di marketing solo con preventivo specifico consenso, adottare adeguate misure tecniche e organizzative per rispettare la privacy degli utenti. Queste sono alcune delle prescrizioni, in aggiunta a sanzioni pecuniarie, che il Garante per la protezione dei dati personali ha imposto a tre società di call center che disturbavano con offerte commerciali indesiderate decine di migliaia di utenti.

Dopo le sanzioni alle compagnie telefoniche che avevano commissionato ai call center campagne promozionali senza adeguate istruzioni e controlli, l'Autorità ha effettuato verifiche sull'operato delle società incaricate delle attività di telemarketing.

Dalla complessa attività istruttoria e ispettiva del Garante è emerso che i tre call center avevano chiamato numerose persone non incluse nelle liste ufficiali fornite dal committente, utilizzando delle cosiddette utenze 'fuori lista'. I numeri telefonici fuori lista erano spesso riferibili a utenti che non avevano fornito un libero e specifico consenso a essere contattati per promozioni commerciali o si erano appositamente iscritti nel Registro pubblico delle opposizioni. In molti, tra l'altro, avevano più volte manifestato agli operatori dei call center o della società committente la volontà di non essere più disturbati e di essere inseriti nelle cosiddette black list. Alcuni numeri telefonici utilizzati per le chiamate commerciali, inoltre, non appartenevano a utenze "referenziate", ovvero suggerite da qualche familiare o conoscente, ma erano di provenienza incerta o non verificata e documentata. Il Garante ha poi rilevato la violazione del principio di privacy by design, ossia la mancanza di un adeguato governo del trattamento dei dati necessario per garantire il rispetto dei diritti degli interessati previsti dal Regolamento Ue (Gdpr).

Nel calcolare l'ammontare delle sanzioni, l'Autorità ha tenuto conto, tra i vari aspetti, del differente livello di gravità delle violazioni commesse dai tre call center e della cooperazione offerta all'Autorità, ma anche del periodo di grave crisi socio-economica collegata all'emergenza pandemica.

Il primo call center ha commesso il maggior numero di violazioni. Ha, tra l'altro, disturbato un numero più significativo di persone e con un'elevata frequenza, tanto che un utente è stato contattato, nonostante la sua opposizione, anche 155 volte in un mese. Dovrà quindi pagare una sanzione di 80.000 euro.

Anche il secondo call center ha presentato criticità di sistema, relative in particolare alla carente verifica della liceità dei dati contenuti nelle liste di contatto acquistate da imprese terze, anche in relazione alla validità dei consensi forniti per il marketing. Durante l'istruttoria il call center ha, però, affermato di aver proceduto alla nomina di un nuovo Dpo e di aver intrapreso un percorso di complessiva revisione della propria strategia commerciale e della privacy policy. Alla società è stata comminata una sanzione di 15.000 euro.

Al terzo call center è stata contestata una sanzione minore, essendosi adoperato per gestire il problema delle liste di utenze telefoniche "referenziate" tenendo traccia di alcuni elementi come l'origine dei dati e gli operatori che avevano lavorato sulle specifiche utenze. La società, in fase di cessazione delle attività e di liquidazione volontaria, dovrà pagare una sanzione di 5.000 euro.

In tutti e tre i casi, il Garante non ha ritenuto validamente utilizzata la base giuridica del legittimo interesse, ha vietato l'ulteriore utilizzo per il marketing dei dati trattati illecitamente e ha prescritto la tempestiva adozione di tutte le misure necessarie ad assicurare il corretto trattamento, con particolare riguardo ai dati 'fuori lista' e a quelli presenti in black list.

CHI PAGA ADUC

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

[La sua forza sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile](#)

DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)