



UNC
CONSUMATORI.IT

Telemarketing: multa da 17 milioni di euro a WindTre

22 Luglio 2020

Continua l'attività di controllo del **Garante per la protezione dei dati personali** nei confronti degli **operatori telefonici** anche a seguito delle centinaia di segnalazioni e reclami che settimanalmente pervengono per lamentare casi di **"marketing selvaggio"**.

L'Autorità ha sanzionato **WindTre Spa** per circa **17 milioni di euro** (16.729.600 euro) per numerosi trattamenti illeciti di dati, legati prevalentemente ad attività promozionali. Per analoghe violazioni, la società era già stata destinataria di un provvedimento inibitorio e prescrittivo quando era ancora in vigore il vecchio **Codice privacy**.

Gli utenti lamentavano la **ricezione di contatti promozionali indesiderati**, effettuati senza consenso tramite sms, e-mail, fax, telefonate e chiamate automatizzate. In numerosi casi, inoltre i segnalanti dichiaravano di non esser stati messi in grado di poter esercitare il proprio diritto di revoca del consenso o di opposizione al trattamento dei loro dati per finalità di marketing (anche a causa di imprecisioni nell'indicazione dei canali di contatto presenti nell'informativa). In altri casi veniva lamentata la pubblicazione di dati personali negli elenchi telefonici pubblici nonostante l'opposizione (a volte reiterata) degli interessati.

Dall'istruttoria è inoltre emerso che le **app MyWind e My3** erano impostate in maniera tale da obbligare l'utente a fornire, ad ogni nuovo accesso, una serie di consensi per diverse finalità di trattamento (marketing, profilazione, comunicazione a terzi, arricchimento e geolocalizzazione), salvo poi consentire di revocarli trascorse 24 ore.

Al di là di queste lacune "di sistema", gli accertamenti del Garante hanno messo in luce diversi gravi illeciti nella filiera dei partner commerciali di Wind Tre, anche con impropria attivazione di contratti. Per queste violazioni, uno dei partner del gestore telefonico - che aveva sub affidato (peraltro senza alcun atto giuridico) intere fasi dei trattamenti a call-center che raccoglievano i dati illecitamente - è stato multato per 200mila euro dal Garante e si è visto imporre il divieto di utilizzare i dati raccolti e trattati da agenti presenti sul territorio nazionale (denominati "procacciatori") in totale spregio delle norme in materia di protezione dati.

Le argomentazioni portate a propria difesa da WindTre e la serie di misure correttive implementate dalla società, anche riguardo alla centralizzazione delle campagne promozionali, non sono state ritenute adeguate dal Garante, che ha vietato a Wind il

trattamento dei dati acquisiti senza consenso e le ha ordinato di adottare misure tecniche e organizzative per un effettivo controllo della filiera dei partner, nonché procedure per rispettare la volontà degli utenti di non essere disturbati.

Nel corso della stessa riunione, il Garante ha preso in esame anche le risultanze degli accertamenti disposti nei confronti di un altro gestore telefonico, **Iliad**, che è stato trovato carente sotto altri profili, in particolare in merito alle modalità di accesso dei propri dipendenti ai dati di traffico e che per tali ragioni, è stato sanzionato per 800.000 euro.

L'Unc esprime apprezzamento per le sanzioni che il Garante sta comminando per le attività illecite di **telemarketing** e **teleselling**. Dopo Eni gas e luce e Tim è la volta di Wind tre. Purtroppo il problema è, però, ancora irrisolto. Il nuovo regolamento sul funzionamento del **Registro pubblico delle opposizioni**, varato il 17 gennaio 2020 dal Consiglio dei Ministri con incredibile ritardo rispetto ai tempi previsti dalla Legge n. 5 dell'11 gennaio 2018, non diventerà operativo prima del 1° dicembre 2020.

Autore: Mauro Antonelli

Data: 22 luglio 2020