



UNC
CONSUMATORI.IT

PRIVACY: Garante multa Tim per telemarketing

01 Febbraio 2020

Comunicato stampa consumatori.it

Ottima notizia la sanzione da quasi 28 mln di euro a Tim per le telefonate moleste. Ora diventi operativo il nuovo Registro delle opposizioni.

Roma, 1 febbraio 2020 - “Fantastico! Ottima notizia! Finalmente stanno arrivando sanzioni esemplari per le attività illecite di telemarketing e teleselling. Dopo Eni gas e luce è la volta di Tim. Gli italiani non ne possono più di telefonate moleste, **come dimostra anche il successo della nostra petizione on line**” afferma l’avv. Massimiliano Dona, presidente dell’Unione Nazionale Consumatori, commentando la multa da 27.802.946 euro che il Garante per la privacy ha irrogato a Tim spa per numerosi trattamenti illeciti di dati legati all’attività di marketing.

“Ora, però, occorre che il nuovo regolamento sul funzionamento del Registro pubblico delle opposizioni, varato il 17 gennaio scorso dal Consiglio dei Ministri, con incredibile ritardo rispetto ai tempi previsti dalla Legge n. 5 dell’11 gennaio 2018, ancora inapplicata dopo oltre due anni, diventi operativo il più in fretta possibile, possibilmente prima del 1° dicembre 2020, così non solo i consumatori potranno iscriversi al Registro anche i loro cellulari, ma potranno revocare tutti i consensi precedentemente espressi” conclude Dona.

I trattamenti illeciti di dati legati all’attività di marketing di Tim hanno interessato alcuni milioni di persone. Dal gennaio 2017 ai primi mesi del 2019, sono pervenute all’Autorità centinaia di segnalazioni relative, in particolare, alla ricezione di chiamate promozionali indesiderate effettuate senza consenso o nonostante l’iscrizione delle utenze telefoniche nel Registro pubblico delle opposizioni, oppure ancora malgrado il fatto che le persone contattate avessero espresso alla società la volontà di non ricevere telefonate promozionali. Irregolarità nel trattamento dei dati venivano lamentate anche nell’ambito dell’offerta di concorsi a premi e nella modulistica sottoposta agli utenti da Tim. Tra i milioni di telefonate promozionali effettuate in sei mesi nei confronti di “non clienti” l’Autorità ha accertato che le società di call center incaricate da Tim hanno in molti casi contattato gli interessati senza il loro consenso. Una persona è stata chiamata 155 volte in un mese. In circa duecentomila casi sono state contattate anche numerazioni “fuori lista”, cioè non presenti negli elenchi delle persone contattabili di Tim. Sono state rilevate poi altre condotte illecite come l’assenza di controllo da parte della società sull’operato di alcuni call center; l’errata gestione e il mancato aggiornamento delle *black list* dove

vengono registrate le persone che non vogliono ricevere pubblicità; l'acquisizione obbligata del consenso a fini promozionali per poter aderire al programma "Tim Party" con i suoi sconti e premi.

Nella gestione di alcune app destinate alla clientela, inoltre, sono state fornite informazioni non corrette e non trasparenti sul trattamento dei dati e sono state adottate modalità di acquisizione del consenso non valide.

In alcuni casi è stata utilizzata modulistica cartacea con richiesta di un unico consenso per diverse finalità, inclusa quella di marketing.

Le utenze di clienti di altri operatori, detenute da Tim in quanto gestore delle Reti, sono state conservate per un tempo superiore ai limiti di legge e inserite, senza il consenso degli interessati, in alcune campagne promozionali. Oltre alla sanzione, Il Garante ha imposto a Tim 20 misure correttive, tra divieti e prescrizioni. In particolare, ha vietato a Tim l'uso dei dati a fini di marketing di chi aveva espresso ai call center il proprio diniego a ricevere telefonate promozionali, dei soggetti presenti in *black list* e dei "non clienti" che non avevano dato il consenso.

La società non potrà più utilizzare neanche i dati della clientela raccolti mediante le app "My Tim", "Tim Personal" e "Tim Smart Kid" per finalità diverse dall'erogazione dei servizi senza un consenso libero e specifico.

Tim dovrà inoltre rivedere il programma "Tim Party" e consentire l'accesso dei clienti a sconti e concorsi a premi eliminando il consenso obbligato al marketing.

Invitiamo i consumatori a leggere **Telefonate indesiderate: due buone notizie** per essere aggiornati ed eventualmente segnalare violazioni delle misure correttive disposte in materia di telemarketing e teleselling.