



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Il Garante della privacy multa Vodafone per telemarketing aggressivo

09 Dicembre 2020



A chi non è capitato di ricevere **telefonate indesiderate** da parte di **call center** che propongono le più diverse offerte per la telefonia mobile, la connessione internet a casa o la fornitura di energia.

Proprio su questo, nei giorni scorsi, il **Garante della protezione dei dati personali** è intervenuto multando **Vodafone** per **telemarketing aggressivo** ai danni dei propri clienti, e non solo.

### L'Autorità sanziona Vodafone

Il **Garante della privacy** è arrivato alla sua decisione dopo lunghi mesi di indagini e una complessa istruttoria avviata a seguito delle **segnalazioni** da parte di utenti che lamentavano **continue telefonate di Vodafone**, o della sua rete di vendita, per promuovere nuovi servizi di telefonia e internet offerti dall'azienda.

L'Autorità ha riscontrato diverse criticità, definite "di sistema", nella **gestione dei dati**

**personali** degli utenti: non solo in relazione alla **violazione dell'obbligo del consenso** necessario per le attività di **marketing** ma anche nei fondamentali principi di responsabilizzazione oltre che nella necessaria implementazione delle tutele **della privacy** stabiliti dal Regolamento Ue.

Il **Garante** ha inoltre riscontrato violazioni nella gestione delle liste dei nominativi da contattare. I dati in questione infatti, erano stati inviati a **Vodafone** dai suoi partner commerciali dopo che, a loro volta, li avevano ricevuti da altre aziende senza il necessario consenso **“libero, informato e specifico degli utenti”**.

Un'irregolarità sistemica dunque, che il Garante ha deciso di punire con una **multa di oltre 12 milioni di euro** ordinando all'azienda di *“introdurre dei sistemi che consentano di comprovare che i **trattamenti a fini di telemarketing** si svolgano nel rispetto delle disposizioni in materia di consenso. La società dovrà inoltre dimostrare che i contratti siano attivati solo a seguito di chiamate promozionali effettuate dalla sua rete di vendita, attraverso numerazioni censite e iscritte al Roc”*.

Fissato, inoltre, l'obbligo per l'azienda di **irrobustire le proprie misure di sicurezza** per impedire futuri accessi abusivi ai dati contenuti nei propri database.

## **Telemarketing aggressivo: una lunga storia**

Del **telemarketing aggressivo** torniamo, purtroppo, a doverci occupare ciclicamente come detto in **PRIVACY: Garante multa Tim per telemarketing**.

Tempo fa, lanciammo la nostra petizione **#nondisturbarmi**, per chiedere un intervento del legislatore contro le telefonate indesiderate attraverso la creazione di una vera difesa contro il **teleselling selvaggio**.

Da allora abbiamo raccolto migliaia di segnalazioni, anche grazie alle quali è nata la **legge n. 5/2018** che stabiliva alcune norme che avrebbero dovuto arginare il **fastidioso fenomeno delle chiamate indesiderate**.

Tra i principali strumenti messi in campo a tutela dei consumatori:

- la possibilità d'iscrizione nel **Registro Pubblico delle Opposizioni** anche dei numeri di cellulare (fino ad allora clamorosamente esclusi);
- l'entrata in vigore di un **prefisso unico** per gli operatori dei call center così da rendere facilmente individuabili le telefonate a scopo pubblicitario.

L'applicazione di questa legge è risultata però tutt'altro che immediata. Sull'iscrizione al **Registro Pubblico delle Opposizioni** per i **numeri cellulari** infatti, molto tempo è passato prima che venisse messo a punto il decreto attuativo da parte del Ministero dello Sviluppo economico.

Discorso simile anche sulla questione del **“prefisso unico”**, una norma **facilmente aggirabile** dagli operatori grazie ad una deroga prevista nel testo della legge per cui basta presentare l'identità della linea a cui poter essere contattati, per aggirare la disposizione, vanificando la ratio della norma stessa.

## **E ora?**

La soluzione al problema sembra ancora lontana: le **migliaia di segnalazioni** che continuano ad arrivare agli **sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori**, testimoniano la stanchezza degli italiani per **un telemarketing sempre più aggressivo e presente nella nostra vita.**

**Autore:** Lorenzo Cargnelutti

**Data:** 9 dicembre 2020