

Telemarketing selvaggio, il Garante Privacy multa i call center

martedì 27 aprile 2021

Contro il telemarketing selvaggio

continua l'azione del Garante Privacy che questa volta ha multato tre call center

Nonostante la

sua opposizione, un utente era stato contattato dal call center qualcosa come 155 volte in un mese. Si chiama telemarketing selvaggio, telefonate moleste che arrivano a tutte le ore e spesso sfruttano numeri telefonici "fuori lista". Nei quali non c'è alcun libero consenso da parte dei clienti a ricevere telefonate promozionali e commerciali.

Contro il

telemarketing selvaggio continua l'azione del Garante Privacy che questa volta ha multati tre call center. Dopo le sanzioni alle compagnie telefoniche che avevano commissionato ai call center campagne promozionali senza adeguate istruzioni e controlli, l'Autorità ha proseguito le sue verifiche sulle società incaricate delle attività di telemarketing. E ne ha multate tre per rispettivi 80 mila euro, 15 mila euro e 5 mila euro.

Telemarketing selvaggio e utenze fuori lista

Offerte

commerciali indesiderate e call center che disturbavano migliaia di utenti.

Ecco la

pratica sul tavolo del Garante che, oltre alle multe, prescrive ai call center di «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».

Dai controlli

del Garante Privacy, informa oggi la newsletter dell'Autorità, 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».

Contro l'uso illecito dei dati

Il calcolo

delle sanzioni è stato fatto sulla base della gravità delle violazioni commesse dai call center e dalla cooperazione offerta al Garante, nonché del «periodo di grave crisi socio-economica collegata all'emergenza pandemica».

Il call center

che ha fatto più violazioni, e con più frequenza, dovrà pagare 80 mila euro. In questo caso, dice l'Autorità, un utente è stato contattato addirittura 155 volte in un mese, nonostante la sua opposizione. Un secondo call center, che ha iniziato una revisione di strategia commerciale e privacy policy, dovrà pagare 15 mila euro. La sanzione minore di 5 mila euro è per una terza società che si è adoperata 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.

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.

Fonte

HelpConsumatori