

# Call center, Garante Privacy multa Vodafone: a un'anziana proposto contratto a 200 parole al minuto

martedì 29 novembre 2022

Un'anziana ultraottantenne si era vista trasferita a Vodafone contro la sua volontà. Il call center albanese gli aveva proposto un contratto alla velocità di 200 parole al minuto per 6 minuti. Il Garante Privacy multa Vodafone Italia per 500 mila euro

Il call center deve dare informazioni comprensibili. Invece dal call center esterno albanese, che aveva raggiunto una signora ultraottantenne, il contratto era stato proposto alla velocità di 200 parole al minuto per 6 minuti. Incomprensibile. Così il Garante Privacy ha sanzionato per 500 mila euro Vodafone Italia, dopo il reclamo presentato da un'anziana signora che si era vista trasferire contro la sua volontà l'utenza telefonica da un altro operatore a Vodafone.

Garante Privacy: il call center deve dare informazioni comprensibili

È sempre il telemarketing uno dei settori critici per i consumatori, spesso vittime di chiamate che cercano a tutti i costi di strappare un contratto in più.

Il Garante Privacy ribadisce il no a messaggi incomprensibili e ai contatti promozionali indesiderati per spingere gli utenti, soprattutto gli anziani, a sottoscrivere nuovi contratti contro la loro volontà e senza averne consapevolezza.

Il Garante spiega che «la sanzione di 500 mila euro, comminata a Vodafone, è calcolata tenendo conto dell'aggravante di aver commesso altre violazioni nel settore del telemarketing nei tre anni precedenti, ma anche dell'attenuante di aver prontamente annullato il contratto contestato».

Contratto a 200 parole al minuto

Il Garante privacy ha multato Vodafone Italia dopo il reclamo presentato da una signora ultraottantenne che si è ritrovata trasferita a Vodafone contro la sua volontà.

La società, spiega il Garante nell'odierna newsletter, «dovrà inoltre controllare il corretto operato dei call center esterni utilizzati per campagne di telemarketing, in particolare nel momento dell'acquisizione del consenso per finalità pubblicitarie e nella registrazione vocale dei contratti».

Nel corso dell'istruttoria la società si era difesa affermando che l'anziana utente avesse volontariamente contattato un call center albanese per farsi proporre un contratto alternativo e che la signora avesse poi confermato di voler sottoscrivere il nuovo contratto direttamente al telefono tramite i cosiddetti "vocal order".

L'Autorità, riascoltando la registrazione del colloquio con il call center albanese, «ha però accertato che all'utente non era stata fornita un'adeguata informativa sul trattamento dei suoi dati, resa per giunta incomprensibile dalla velocità con cui era letta al telefono: ben 63 parole in 16 secondi. Lo stesso contratto per il trasferimento dell'utenza era stato proposto alla velocità di 200 parole al minuto per ben 6 minuti, risultando ugualmente incomprensibile, anche a seguito di ripetuti ascolti».

Nel provvedimento, il Garante privacy ha quindi contestato a Vodafone di aver violato, tramite la società albanese, i principi di correttezza e trasparenza previsti dal Gdpr in relazione alla conclusione di un contratto per servizi telefonici. Fra le violazioni ci sono quelle legate all'acquisizione del consenso per finalità di marketing. Dall'istruttoria del Garante è infatti emerso che il consenso sarebbe stato reso dall'interessata il giorno dopo il contatto promozionale, in seguito alla presunta telefonata effettuata dall'anziana, sconfessata dalla donna e dagli esiti dell'istruttoria. Alla società è stato quindi vietato l'ulteriore trattamento dei dati.

Fonte HelpConsumatori