

Telemarketing Selvaggio

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 multato 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.

Suggerimento è quello di iscriversi al Registro Pubblico delle Opposizioni , è gratuito, ma attualmente è possibile procedere solo per i numeri di telefono inseriti negli elenchi pubblici.

A cura di ADICONSUM provincia di Siena