

29 maggio 2018 16:27

 ITALIA: Telemarketing selvaggio. Garante blocca Fastweb

Fastweb dovrà rafforzare il controllo sulla propria rete vendita e dovrà interrompere le telefonate promozionali verso utenti che non hanno espresso il loro consenso o si sono opposti al trattamento dei loro dati per finalità di marketing.

Questa la decisione presa dall'Autorità al termine di una serie di ispezioni avviate per verificare le molteplici segnalazioni di persone che lamentavano di essere state disturbate da call center che proponevano offerte commerciali indesiderate nell'interesse della società.

All'esito degli accertamenti (sui contatti commerciali effettuati nell'interesse di Fastweb) da gennaio 2016 a ottobre 2017, sono state riscontrate innumerevoli irregolarità, in particolare relative ad attività di marketing effettuate in assenza del consenso degli interessati. L'Autorità ha anche rilevato un numero considerevole di telefonate verso numerazioni proposte autonomamente dai partner di Fastweb – oltre 8 milioni di telefonate riferibili a 2,7 milioni di persone - e non inserite nelle cosiddette liste di contattabilità trasmesse dalla compagnia telefonica (cd. "fuori lista"). In questi casi la società non era in grado di garantire che le persone contattate non si fossero iscritte al "registro delle opposizioni" o non si fossero comunque opposte a contatti commerciali.

Sono state individuate irregolarità anche nella cosiddetta procedura di "call me back" (richiamami) attivata sul sito web di Fastweb: se l'utente cliccava sul pulsante online per chiedere di essere contattato, autorizzava automaticamente all'utilizzo dei propri dati personali per finalità di marketing e di profilazione. Tale modalità impedisce all'utente di manifestare una scelta realmente libera e specifica per le differenti finalità di trattamento. Il Garante ha inoltre rilevato che alcune forme di profilazione della clientela, come l'indicazione "persona anziana" (riferibile a un milione di individui) oppure "alto" o "basso spendente", erano definite sulla base di dati imprecisi e, comunque, senza aver preventivamente raccolto il consenso informato degli interessati.

A seguito degli accertamenti, Fastweb ha modificato le procedure e aggiornato i propri sistemi per cercare di risolvere i problemi riscontrati. Il Garante della privacy ha comunque vietato alla compagnia telefonica di trattare ulteriormente, per finalità di marketing, i dati di chi non ha manifestato un libero consenso o lo abbia revocato o abbia comunque fatto valere il diritto di opposizione. Ha inoltre vietato di profilare gli utenti senza averli prima informati e aver acquisito, anche in questo caso, il loro consenso.

Ha infine prescritto a Fastweb di controllare l'operato dei propri partner commerciali e il corretto funzionamento della piattaforma informatica utilizzata, nonché di adottare misure tecniche e organizzative che assicurino il tracciamento di tutte le telefonate promozionali.

L'Autorità ha aperto un autonomo procedimento per contestare le violazioni amministrative già accertate.