
Telemarketing e uso illecito di dati personali

Gio 26/09/2024 - 09:30

Sanzione milionaria del Garante Privacy alla società Hera Comm

A inizio settembre, il Garante Privacy ha comminato alla società Hera Comm S.p.A. una sanzione di 5 milioni di euro. Dalle ispezioni effettuate, l'Autorità ha accertato che la società non aveva adottato misure tecniche e organizzative adeguate a scongiurare l'utilizzo illecito dei dati dei clienti da parte degli agenti porta a porta. Quest'ultimi acquisivano infatti le generalità degli interessati mediante l'uso di dispositivi personali, scattando ad esempio foto del relativo documento di riconoscimento, per poi procedere a loro insaputa all'attivazione della fornitura. Inadeguato anche il sistema di monitoraggio utilizzato dalla società mediante telefonate di controllo volte a verificare l'effettiva volontà del cliente. Nella maggior parte dei casi infatti l'attivazione era avvenuta anche quando tali chiamate non erano andate a buon fine per l'irreperibilità della persona contattata.

Negli ultimi mesi il Garante per la Protezione dei Dati Personali ha inflitto una sanzione di 100.000 euro anche ad una nota compagnia energetica di Padova (molto attiva negli ultimi due anni anche in provincia di Bolzano), rea di aver effettuato chiamate promozionali senza il consenso degli interessati e per aver attivato contratti non richiesti.

In seguito a numerose segnalazioni ricevute dal Garante Privacy, in cui si lamentavano chiamate promozionali non autorizzate, oppure verso numeri iscritti al Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO), era stata avviata un'istruttoria contro detto gestore. Dall'indagine è risultato che la società in questione aveva contattato, senza alcuna autorizzazione, 106 numeri iscritti al RPO.

Sempre secondo il Garante, le segnalazioni documentano un modus operandi finalizzato al guadagno, con violazione delle norme sulla protezione dei dati personali. Gli utenti ricevevano chiamate da operatori non identificati, che erano già in possesso di tutti i loro dati personali, che utilizzavano per attivare forniture all'insaputa dei clienti, i quali se ne rendevano conto, spesso, solo al ricevimento di fatture elevate.

A seguito dell'istruttoria svolta, l'Autorità ha quindi comminato all'operatore energetico una sanzione di 100.000 euro, sottolineando la gravità delle infrazioni commesse. L'Autorità ha altresì ribadito il proprio impegno nel garantire il rispetto delle normative sulla protezione dei dati nel settore del telemarketing.

Qualche tempo fa è stata riportata anche la notizia, sempre in relazione allo stesso operatore, dell'apertura di un'indagine da parte della procura di Milano. Aiutata dal Centro Operativo per la Sicurezza Cibernetica, la Polizia Postale è riuscita a ricostruire una rete di 35 call center (di cui 32 con sede in Italia e 3 con sede a Tirana, in Albania) che operavano attivazioni fraudolente di contratti, estorsioni e anche autoriciclaggio e in cui risulterebbero coinvolti anche commercialisti, consulenti e dipendenti delle società.

Il CTCU raccomanda, come al solito, di diffidare di telefonate provenienti da numeri sconosciuti, interrompendo subito le chiamate ed evitando di dire anche un semplice "sì" a qualsiasi domanda promozionale venga posta per telefono. Nel caso vi sia la certezza di essere stati vittime di un raggio, è bene valutare la presentazione di una denuncia (anche a carico di ignoti) alla più vicina stazione di Polizia. Le infrazioni relative alle telefonate pubblicitarie indesiderate possono essere segnalate direttamente qui: <https://servizi.gdpd.it/diritti/s/tel-indesiderate-scelta-auth>.

"Solo nel 2024 il Garante per la protezione dei dati personali ha inflitto sanzioni per un totale di oltre 90.000.000 di euro a diverse aziende del settore energetico", riassume la direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer. "Un segno questo, che le segnalazioni di violazioni non rimangono inascoltate, ma anche una chiara indicazione di quanto siano aggressivi i metodi di vendita nel settore energetico. Per garantire una maggiore tutela ai consumatori servirebbe pertanto un inasprimento delle sanzioni, ad esempio introducendo la sospensione dell'attività commerciale per le aziende colpevoli di tali infrazioni."