



Il Garante privacy blocca Vodafone: no al telemarketing selvaggio Milioni le telefonate e gli sms inviati illecitamente

Vodafone non potrà più inviare sms o effettuare chiamate per finalità di marketing a chi non abbia manifestato uno specifico consenso o abbia addirittura chiesto di non essere più disturbato con offerte commerciali. La società telefonica dovrà inoltre ridefinire le proprie procedure interne nella gestione dei dati utilizzati per le campagne promozionali. Questa la decisione adottata dal Garante [doc. web n. [8233539](#)] all'esito di un'indagine decisa sulla base delle innumerevoli segnalazioni ricevute da persone che lamentavano la continua ricezione di offerte commerciali indesiderate da parte della compagnia e dei suoi partner commerciali.

Grazie alle verifiche ispettive effettuate e alla documentazione richiesta alla società, l'Autorità ha potuto accertare che, nel corso dei 18 mesi presi in considerazione per l'indagine, sono state effettuate nell'interesse di Vodafone fino a 2 milioni di telefonate promozionali e inviati circa 22 milioni di sms senza un valido consenso degli interessati. Le anomalie e i trattamenti illeciti rilevati riguardano sia clienti attuali, sia quelli potenziali, sia quanti avevano cambiato compagnia. Le offerte commerciali indesiderate venivano rivolte ad utenti che non avevano fornito il consenso al trattamento dei propri dati personali per finalità di marketing, ma anche a coloro che avevano espressamente chiesto di non essere più disturbati o di veder cancellati i propri contatti dai database di Vodafone e dei call center coinvolti. Anche quando una persona esprimeva con chiarezza un preciso diniego a ricevere promozioni - volontà di cui gli operatori tenevano traccia con la frase "non chiamare mai più" - la compagnia telefonica considerava la richiesta solo come una mera sospensione del consenso, procedendo a ricontattare l'utente in successive campagne promozionali. Sono stati rilevati vari profili di inidoneità anche rispetto alle informative fornite agli interessati.

Alla luce dei vari illeciti rilevati e della violazione del principio di correttezza previsto dal Codice della privacy, l'Autorità ha vietato a Vodafone l'ulteriore trattamento per finalità di marketing dei dati personali in assenza del consenso espresso degli utenti da contattare. Ha inoltre prescritto alla società di adottare, senza ritardo, tutte le necessarie misure tecnico-organizzative volte a registrare immediatamente e correttamente l'opposizione al trattamento, nonché a prevenire i contatti commerciali indesiderati. Vodafone dovrà inoltre procedere a una verifica puntuale, in tutte le sedi (rete commerciale e piattaforme web), delle modalità con cui acquisisce il consenso dagli interessati.

Il Garante contesterà con un autonomo procedimento le sanzioni previste per le violazioni accertate.

Roma, 4 aprile 2018