

Telemarketing, Soro (Garante Privacy): ‘Serve un ‘reset’ per ripulire il sistema’

 www.key4biz.it/telemarketing-soro-garante-privacy-serve-un-reset-ripulire-sistema/171640/

Paolo Anastasio



Le telefonate ‘moleste’ hanno indotto gli utenti a presentare negli ultimi cinque anni 25mila segnalazioni al Garante della privacy, che ha elevato oltre 6mila contestazioni per un valore di più di 7 milioni di euro, pari al 10% delle contestazioni complessive. Questi i numeri sciorinati da **Antonello Soro**, presidente dell’Autorità garante dei dati personali al convegno *“Telemarketing a un bivio. Come difendere i consumatori e sostenere le imprese?”* ([vai all’articolo](#)) che si è tenuto ieri alla Sala Zuccari del Senato.

Le segnalazioni riguardano il fatto di ricevere chiamate, sia sul telefono fisso che su quello mobile, moleste per frequenza e orari o effettuate malgrado l’esplicito diniego al consenso a riceverne. I consumatori denunciano anche la difficoltà ad iscriversi al registro delle opposizioni e pratiche scorrette per l’acquisizione del consenso.

La premessa di Soro è che il telemarketing *“fa crescere l’economia e l’occupazione”* ma *“può invadere la vita privata e quindi si tratta di conciliare questi due interessi”*. Un nodo è rappresentato dal modo di acquisizione del consenso, perché *“non dovrebbe spettare agli utenti l’onere di negarlo”* ma alle aziende quello di acquisirlo.

“Il fatto – ha sottolineato il Garante – è che sono cambiate negli ultimi anni le condizioni del settore, con la proliferazione del digitale e la nascita di un mercato di liste di contatti” ad uso di call center non sempre seri e professionali. Fra le criticità emerse, Soro ha citato la difficoltà della revoca del consenso da parte del consumatore; la possibilità di essere inseriti, nel registro delle opposizioni ma solo se si è presenti negli elenchi telefonici; la grande autonomia lasciata dai committenti ai call center.

In cinque anni è aumentato il numero di call center che mascherano il numero. Il sistema di raccolta dei numeri è cresciuto a dismisura rendendo più *difficile “stabilire la differenza fra base lecita e illecita”*.

La consultazione del registro delle opposizioni è onerosa, servirebbero software più semplici (beta matching) per semplificare il sistema.

Il Garante – che invoca l'introduzione di una responsabilità solidale fra call center e aziende e auspica un “reset” dei consensi concessi finora per ripulire le liste dei numeri in circolazione – ha aumentato l'impegno, nel 2016, nell'attività ispettiva, tanto che *“sono stati rilevati comportamenti illeciti da parte di primarie società di telefonia”*. In prospettiva, con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy, le sanzioni saranno più severe, fino a toccare il 4% del fatturato annuo.

Resta il fatto che *“l'utente deve usare lo strumento del consenso con maggiore attenzione”*, ha avvertito Soro, anche perché negli ultimi cinque anni, viceversa, si è riscontrata *“una minore attenzione da parte dei cittadini a questo enorme potere nell'esercizio del consenso”*.