Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Garante privacy sanziona Eni ed Enel per 38 milioni

Gio 20/01/2022 - 11:50

Telemarketing indesiderato e senza consensi

Il Garante per la privacy ha sanzionato pesantemente con due provvedimenti distinti, Eni Gas e Luce ed Enel Energia rispettivamente con tre multe per complessivi 38 milioni di euro. Nel caso di Eni Gas e Luce si tratta di una multa di 8,5 milioni di Euro per il trattamento illecito dei dati personali per attività promozionali e 3,5 milioni di Euro per attivazione di contratti non richiesti. Mentre nel caso di Enel Energia la multa, di ben 26,5 milioni di Euro, riguarda invece infrazioni legate ai dati dei consumatori usati senza il loro consenso e il mancato rispetto del principio di responsabilizzazione. In entrambi casi, i provvedimenti arrivano dopo la segnalazione di migliaia di casi da parte di consumatori e Associazioni dei Consumatori.

Tra le violazioni segnalate, che hanno portato alla prima delle due sanzioni di Eni Gas e Luce, ci sono le telefonate a fini pubblicitari agli utenti effettuate senza il loro consenso oppure nonostante il diniego a ricevere chiamate promozionali, effettuato durante la stipula del contratto. Questo in aggiunta alla mancanza di controllo dell'esistenza o meno dell'opposizione espressa nel Registro pubblico delle opposizioni. Inoltre è stata rilevata l'assenza di misure in grado di recepire le manifestazioni di volontà degli utenti e tempi di conservazione dei dati superiori a quelli consentiti dalla legge.
La seconda sanzione di 3 milioni di euro, riguarda invece violazioni (ne sono state segnalate ca. 7200) nella conclusione di contratti non richiesti. Molte persone hanno infatti denunciato di aver appreso della stipula di un nuovo contratto solo dalla ricezione della lettera di disdetta del vecchio fornitore o dalle prime fatture di Eni Gas e Luce.

Per quel che riguarda Enel Energia si tratta invece di violazioni legate al trattamento dei dati personali degli utenti a fini di telemarketing. Il provvedimento si legge sul sito del Garante "arriva al termine di una complessa attività avviata a seguito di centinaia di segnalazioni e reclami di utenti che lamentavano la ricezione, in nome e per conto di Enel Energia, di telefonate promozionali indesiderate, anche su disco pre-registrato, la difficoltà di esercitare i propri diritti in tema di protezioni dati personali".

Un altro provvedimento importante a tutela degli utenti riguarda l'ingiunzione ad Enel Energia "di adeguare ogni trattamento di dati svolto dalla rete di vendita a modalità e misure idonee a comprovare che l'attivazione di offerte e servizi e l'attivazione di contratti avvenga solo a seguito di contatti promozionali su numerazioni telefoniche censite e iscritte al Registro degli operatori della comunicazione", previa necessaria verifica delle liste di contattabilità.

"Salutiamo con estremo favore l'intervento del Garante" commenta la Direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti, Gunde Bauhofer. "Chi non ha acconsentito al telemarketing non deve essere contattato dalle aziende. Speriamo che le nuove norme sul registro delle opposizioni, che sono attese per fine mese, possano essere un aiuto concreto. Nel settore dell'energia si è poi venuta a creare una 'tempesta perfetta': fra la programmata abolizione del mercato tutelato e gli allarmanti aumenti delle bollette, i consumatori si sentono molto insicuri. L'esperienza però ci insegna che non è di certo tutto oro ciò che luccica, in particolare quando si parla di vendite al telefono."