



## Il Garante privacy sanziona Eni Gas e Luce per 11,5 milioni. Telemarketing indesiderato e attivazione di contratti non richiesti

### Il Garante privacy sanziona Eni Gas e Luce per 11,5 milioni *Telemarketing indesiderato e attivazione di contratti non richiesti*

Il Garante per la privacy ha applicato a Eni Gas e Luce (Egl) due sanzioni, per complessivi 11,5 milioni di euro, riguardanti rispettivamente trattamenti illeciti di dati personali nell'ambito di attività promozionali e attivazione di contratti non richiesti. Le sanzioni sono state determinate tenendo conto dei parametri indicati nel Regolamento Ue, tra i quali figurano l'ampia platea dei soggetti coinvolti, la pervasività delle condotte, la durata della violazione, le condizioni economiche di Egl.

La [prima sanzione di 8,5 milioni di euro](#) riguarda trattamenti illeciti nelle attività di telemarketing e teleselling riscontrati nel corso di accertamenti e ispezioni svolti dall'Autorità a seguito di diverse decine di segnalazioni e reclami, ricevuti all'indomani della piena applicazione del Gdpr.

Dalle verifiche è emerso un circoscritto numero di casi rivelatori tuttavia di condotte "di sistema" poste in essere da Egl, che hanno evidenziato gravi criticità relative al generale trattamento dei dati.

Tra le violazioni messe in luce spiccano le telefonate pubblicitarie effettuate senza il consenso della persona contattata o nonostante il suo diniego a ricevere chiamate promozionali, oppure senza attivare le specifiche procedure di verifica del Registro pubblico delle opposizioni; l'assenza di misure tecnico organizzative in grado di recepire le manifestazioni di volontà degli utenti; tempi di conservazione dei dati superiori a quelli consentiti; l'acquisizione dei dati dei potenziali clienti da soggetti (list provider) che non avevano acquisito il consenso per la comunicazione di tali dati.

Il Garante, dopo aver dichiarato l'illiceità delle condotte rilevate, ha ingiunto a Egl di implementare procedure e sistemi per verificare, anche tramite l'esame di un campione rilevante di nominativi, lo stato dei consensi delle persone inserite nelle liste dei contatti, prima dell'inizio delle campagne promozionali. Egl dovrà inoltre provvedere alla definitiva automatizzazione dei flussi di dati dal proprio database alla black list di chi non vuole ricevere pubblicità in uso presso la società.

Il Garante, inoltre, ha vietato alla società l'uso dei dati forniti dai list provider senza che questi ultimi avessero acquisito uno specifico consenso alla loro comunicazione a Egl.

La [seconda sanzione di 3 milioni di euro](#) riguarda violazioni nella conclusione di contratti non richiesti nel mercato libero della fornitura di energia e gas. Molte persone si sono rivolte all'Autorità lamentando di aver appreso della stipula di un nuovo contratto solo dalla ricezione della lettera di disdetta del vecchio fornitore o dalle prime fatture di Egl. In alcuni casi poi le segnalazioni denunciavano la presenza nel contratto di dati inesatti e di sottoscrizione apocrifia.

Le gravi irregolarità hanno interessato circa 7200 consumatori. Dagli accertamenti dell'Autorità è emerso che le condotte adottate da Egl nell'acquisizione di nuovi clienti mediante alcune agenzie esterne operanti per suo conto, per modalità organizzative e gestionali, hanno determinato trattamenti non conformi al Regolamento UE, in quanto contrari ai principi di correttezza, esattezza e aggiornamento dei dati.

Il Garante quindi, rilevate le irregolarità, ha ingiunto a Egl l'adozione di una serie di misure correttive e l'introduzione di specifici

alert in grado di individuare varie anomalie procedurali.

Le implementazioni dovranno essere introdotte e comunicate all'Autorità in tempi stabiliti, mentre il pagamento delle sanzioni dovrà essere effettuato entro trenta giorni.

*Roma, 17 gennaio 2020*