



Martedì 06/12/2022

I call center devono fornire informazioni "comprensibili". Multa del Garante privacy a Vodafone

A cura di: AteneoWeb S.r.l.

Il Garante per la protezione dei dati personali ha sanzionato Vodafone per 500mila euro a seguito del reclamo presentato da una signora ultraottantenne, che si era vista trasferire, contro la sua volontà, la propria utenza telefonica da un altro operatore a Vodafone stessa.

L'utente in questione aveva contattato volontariamente un call center albanese per farsi proporre un contratto alternativo, che la stessa aveva poi confermato di voler sottoscrivere direttamente al telefono. Il Garante privacy, dopo aver riascoltato la registrazione del colloquio della signora con il call center, ha verificato che non era stata fornita a quest'ultima un'adeguata informativa sul trattamento dei suoi dati, resa per giunta incomprensibile dalla velocità con cui era letta al telefono: ben 63 parole in 16 secondi. Lo stesso contratto per il trasferimento dell'utenza era stato proposto alla velocità di 200 parole al minuto per ben 6 minuti, risultando ugualmente incomprensibile, anche a seguito di ripetuti ascolti.

<https://www.garanteprivacy.it>