

Retail, segnalazione alle Authority su dati clienti a pag. 2

## Retail energia, segnalazione alle Authority su tutela dati clienti

### Arte con associazioni consumatori, utility manager e contact center (supportata da Fdl): "Fermare telemarketing aggressivo"

Mentre si avvicina la data del 10 gennaio 2024 per il fine tutela, il telemarketing aggressivo non accenna a diminuire. E ad esso si affianca il tema dei dati sensibili dei clienti energetici.

Per questo consumatori, reseller/trader di energia, utility manager, e contact center hanno deciso di inviare una segnalazione ad Agcm, Agcom, Arera e Garante Privacy per chiedere di avviare "le più opportune indagini istruttorie al fine di verificare la reale sicurezza dei dati delle nostre utenze energetiche ed adottare i conseguenti provvedimenti, riservandosi espressamente di presentare formale esposto/querela sulla scorta dei fatti narrati all'organo di autorità giudiziaria competente".

L'iniziativa è stata illustrata il 18 luglio in una conferenza stampa alla Camera con la partecipazione di Luciano Ciocchetti (Fdl) e dei promotori Arte, Assium, Assocall, Assocontact, Consumerismo, Osservatorio Imprese e Consumatori - Oic.

Il Garante della privacy, sottolinea una nota, ha dichiarato che nonostante le 256 multe effettuate da quando il Gdpr è attivo, per un ammontare complessivo di 123,369 milioni di euro, si contano ugualmente circa 4.000 segnalazioni ricevute

al mese da parte dei cittadini.

Agcm e Arera hanno concordato, attraverso il protocollo d'intesa in materia di tutela del consumatore (approvato con delibera 16 ottobre 2014 505/2014/A), forme di coordinamento e di segnalazione dei casi in cui emergano ipotesi di fattispecie di pratiche commerciali scorrette relative ai settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici. Anche il Garante Privacy ha concordato nel 2015 con Arera un provvedimento che definisce la collaborazione sulla protezione dei dati personali nel settore energetico.

Nonostante tutti questi interventi "il fenomeno non tende a placarsi, anzi sembra andare in controtendenza fino ad acuirsi", sottolinea la nota.

Le associazioni dopo numerose rilevazioni e approfondimenti, hanno constatato che questo fenomeno del telemarketing "illegale" è molto spesso "il frutto di traffici illeciti di dati energetici, facilitati da una scarsa sicurezza dei sistemi di gestione dei dati energetici". In tal modo "soggetti senza scrupoli possono contattare l'utente senza essere tracciabili grazie al cosiddetto 'Clic spoofing' ovvero la tecnica illecita che consente ai call

center di modificare il proprio numero, in modo che l'utente visualizzi sul proprio dispositivo un numero diverso da quello reale, spesso di provenienza extra UE".

Per stroncare il fenomeno occorre quindi "fermare le fughe dei dati che consentono ai soggetti che operano nell'illegittimità di contattare gli utenti", affermano i promotori.

Sotto questo profilo, le prove e test effettuati dalle associazioni firmatarie "mostrano che il sistema SII (Sistema Informativo Integrato) gestito da Acquirente Unico e che raccoglie tutti i dati relativi ai contratti energetici ha possibili carenze rispetto alle misure minime di sicurezza informatica previste dalla normativa privacy e relativa ai sistemi informativi della Pubblica Amministrazione", conclude la nota.

Intanto, sempre il 18 luglio il ministro delle Imprese e del Made in Italy Adolfo Urso ha incontrato a Palazzo Piacentini il presidente dell'Authority per le Comunicazioni Giacomo Lasorella proprio per fare il punto sul rafforzamento delle tutele per i consumatori in materia di telemarketing "anche con l'adozione di nuove e più efficaci misure".

A tal fine, Urso incontrerà il 19 luglio anche il presidente della Autorità Garante per la Privacy Pasquale Stanzone.

