

Il principio di accountability applicato alle attività di marketing

Accountability

Ed in principio era ... il Codice Privacy:

- ❑ DPS: – 19.3 l'analisi dei rischi che incombono sui dati
- ❑ Disciplinare Tecnico: misure minime Vs. Misure idonee

E' dal 2012 che il principio di accountability si è affermato come elemento rilevante in ambito data protection ed ha visto il riconoscimento definitivo con il Reg. UE 2016/679 – GDPR

Responsabilizzazione e rendicontazione

Accountability

Il Regolamento UE 2016/679 recepisce tale principio all'art.24:

1. Tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, **nonché dei rischi** aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il titolare del trattamento mette in atto **misure tecniche e organizzative adeguate** per **garantire**, ed essere in grado di **dimostrare**, che il trattamento è effettuato conformemente al presente regolamento. Dette **misure** sono **riesaminate e aggiornate** qualora necessario.
2. Se ciò è proporzionato rispetto alle attività di trattamento, le misure di cui al paragrafo 1 includono l'attuazione di **politiche adeguate** in materia di protezione dei dati da parte del titolare del trattamento.
3. L'adesione ai **codici di condotta** di cui all'articolo 40 o a un meccanismo di certificazione di cui all'articolo 42 può essere utilizzata come elemento per dimostrare il rispetto degli obblighi del titolare del trattamento.

Accountability

Il principio di accountability, quindi, riveste un ruolo chiave nell'intero processo di definizione di un trattamento di dati personali (data protection by default e by design):

- ❑ Modelli di governance adeguati – ruoli e responsabilità chiaramente definiti
 - ❑ Policy, procedure e LGO
 - ❑ Definizione di modelli contrattuali idonei
- ❑ Analisi dei rischi su diritti e libertà degli interessati
 - ❑ Definizione di misure tecniche ed organizzative «adeguate»
- ❑ Formazione interna e verso partner esterni

Al fine di rendicontare, in modo esaustivo, a stakeholders sia interni che esterni la corretta applicazione dei principi di data protection

- ❑ Controlli – Audit
- ❑ **Revisione continua** del proprio modello di governance



La filiera del telemarketing



La sicurezza di un sistema equivale a quella del suo anello più debole

L'attività di telemarketing e/o teleselling: le fasi rilevanti dell'attività:

- ❑ **Società di vendita**
 - ❑ **Concorsi e/o landing page** (Editori)
 - ❑ **Generazione lista clienti prospect** (Aggregatori List Provider)
 - ❑ **Attività promozionale outbound** (Teleseller)

- ❑ **Comunicazione ad altro Titolare: DL e SII AU**

I rischi di un mancato controllo

In questi ultimi anni stiamo assistendo ad un fenomeno che si può quasi definire una piaga sociale, **chiamate commerciali scorrette** e totalmente incontrollate effettuate da operatori che, dalla discutibile etica, si presentano ingenerando nella clientela dubbi sulla credibilità di società concorrenti:

Edison sta fallendo, quindi ...

Edison si approvvigiona di materia prima da noi, quindi ...

Siamo l'Autorità per l'energia ...

La chiamo da Edison, la sua offerta ...

Il rischio di un mancato controllo, o di un impianto di controlli non adeguato, può quindi riassumersi come questa terna di conseguenze:

1. Aggravio del fenomeno di chiamate commerciali scorrette;
2. Ulteriore perdita di fiducia da parte dei clienti con conseguente aumento dei reclami;
3. Incremento dell'attività ispettiva da parte dell'Autorità ed inasprimento delle sanzioni.

E' quindi fondamentale sviluppare un framework di controlli sufficientemente robusto per far fronte anche ad eventuali azioni non corrette dei propri partner commerciali

Misure organizzative e controlli: il caso Edison Energia 1 di 2

□ LE ATTIVITA' DI TELESELLING RIGUARDANO CIRCA 10M DI ANAGRAFICHE ALL'ANNO:

- **Nelle attività di deduplica su blacklist interne**
 - 2% cadute per filtro «Active» ovvero già clienti
 - 9% cadute per filtro «Blacklist Credito»
 - 1% cadute per filtro «Blacklist non contattabilità»
 - 37% cadute per filtro «Recent»
- **RPO**
 - Da luglio 2022 una caduta media del 4-6%
- **Contrattualizzazioni**
 - Resa sul totale delle leads lavorate: **0,21%**

□ MISURE ORGANIZZATIVE E CONTROLLI: (pre ispezione)

- **Due diligence su editori e URL fonte di dati**
 - Verifica modello organizzativo del fornitore
 - Verifica privacy policy
 - Verifica legittimità consensi
 - Elenco cessionari
- **Contratti vincolanti con penali e storno provvigioni**
 - Nessun vantaggio economico per il teleseller
 - Nessun vantaggio economico per la società
- **Un SI che impedisce contatti c.d. «fuori lista»**
 - Proposta contrattuale accettata da sistema esclusivamente se coerente con anagrafiche presenti in liste lavorate
- **Controlli ex-post**
 - Framework di controllo
 - Audit

Nonostante questo la nostra società è stata oggetto di Provvedimento che, pur in assenza di gravi illeciti e numerose attenuanti, ha visto confermare alcune contestazioni, una in particolare derivanti da una lacuna di controllo ex-ante (caso URL gestito da società Albanese )

Misure organizzative e controlli: il caso Edison Energia 2 di 2

□ MISURE ORGANIZZATIVE E CONTROLLI:

(pre ispezione)

- **Due diligence su editori e URL fonte di dati**
 - Verifica modello organizzativo del fornitore
 - Verifica privacy policy
 - Verifica legittimità consensi
 - Elenco cessionari
- **Contratti vincolanti con penali e storno provvigioni**
 - Nessun vantaggio economico per il teleseller
 - Nessun vantaggio economico per la società
- ~~Un SI che impedisce contatti c.d. «fuori lista»~~
 - ~~Proposta contrattuale accettata da sistema esclusivamente se coerente con anagrafiche presenti in liste lavorate~~
- **Controlli ex-post**
 - Framework di controllo
 - Audit



□ MISURE ORGANIZZATIVE E CONTROLLI:

(post ispezione)

- **Due diligence su editori e URL fonte di dati**
 - Verifica modello organizzativo del fornitore
 - Verifica privacy policy
 - Verifica legittimità consensi + ID informativa
 - Elenco cessionari
- **Contratti vincolanti con penali e storno provvigioni**
 - Nessun vantaggio economico per il teleseller
 - Nessun vantaggio economico per la società
- **Soluzione Custom (in fase di completamento):**
 - **Controllo sul 100% delle anagrafiche acquisite**
 - URL di raccolta
 - ID informativa da parte dell'editore
 - IP + timestamp
 - Codice di riscontro RPO
 - Comunicazione bi-direzionale con Editori e Teleseller
 - **Un SI che impedisce contatti c.d. «fuori lista»**
 - Proposta contrattuale accettata da sistema esclusivamente se coerente con anagrafiche presenti in liste acquisite e controllate preventivamente
- **Controlli ex-post**
 - Framework di controllo
 - Audit

Il Codice di Condotta può essere la soluzione?

ACCOUNTABILITY



Quale DPO di Edison e delle società commerciali controllate, avrei pagato per una linea guida in materia di telemarketing e finalmente, dopo 5 anni, abbiamo il **Codice di Condotta**.

La strada è certamente quella giusta, potremmo essere di fronte al **giorno zero** del telemarketing, se correttamente applicato si potrà dare una nuova vita al settore (oggi lo 0,21% di resa!) tornando a far percepire il vero valore di un consenso rilasciato in modo consapevole.

Non si deve però cadere nell'errore che l'adesione al Codice di Condotta si vada a sostituire integralmente alle misure che, proprio in ottica di principio di accountability, il Titolare è sempre tenuto ad implementare e a verificare. Il Codice di Condotta, quindi, può forse essere letto proprio come il «disciplinare tecnico» in termini di «misure minime» e può certamente rappresentare uno strumento atto a costruire un sistema di controlli, di «misure idonee», ancor più robusto ed efficace, in funzione di una propria valutazione dei rischi.

L'adesione al Codice è quindi essa stessa accountability, ma è certamente opportuna una revisione periodica dell'intero proprio modello di business in ambito telemarketing e teleselling, affinché si possano rivalutare i rischi anche in funzione di eventuali reclami e, in caso di necessità, provvedere ad un periodico irrobustimento delle misure di sicurezza, sia tecniche che organizzative, ed attività di controllo.

Q&A

