

## **PS5219 - TISCALI-SOLLECITAZIONI TELEFONICHE NON RICHIESTE**

*Provvedimento n. 21624*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 settembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 14 giugno 2010, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento. Tali impegni sono stati ulteriormente integrati e precisati con comunicazione pervenuta in data 16 luglio 2010.

VISTO il proprio provvedimento del 26 maggio 2010, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 28 luglio 2010, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga al 2 ottobre 2010 del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

1. Tiscali Italia S.p.A. (di seguito anche "Tiscali") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso nel 2009, presenta ricavi per circa 290 milioni di euro, con una perdita consolidata di circa 387 milioni di euro <sup>1</sup>.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente in ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali attraverso mezzi di comunicazione a distanza. Tiscali avrebbe effettuato l'attività di promozione e vendita dei propri servizi, relativi tanto alla telefonia fissa che mobile, in assenza del consenso preventivo dell'utente.

Le proposte commerciali sarebbero state assai frequenti e sarebbero avvenute anche nei confronti degli utenti che avevano manifestato la volontà di non essere più ricontattati.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### **1) L'iter del procedimento**

3. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di numerose segnalazioni pervenute tra i primi mesi del 2008 e sino all'ottobre 2009, è stato comunicato al professionista, in data 5 gennaio 2010, l'avvio del procedimento istruttorio PS5219. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Tiscali Italia S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 24, 25, lettera *a*), e 26 lettera *c*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire una serie di informazioni corredate dalla relativa documentazione.

5. Tiscali ha risposto alla suddetta richiesta d'informazioni e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con memoria pervenuta in data 9 febbraio 2010.

6. In data 19 aprile 2010 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, successivamente prorogata con comunicazione del 29 luglio 2010.

7. In data 3 maggio 2010 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto in data 21 maggio 2010. A seguito della presentazione degli impegni da parte del professionista, la richiesta è stata

---

<sup>1</sup> [[www.tiscali.com/.../Gruppo\\_Tiscali\\_Bilancio\\_2009.](http://www.tiscali.com/.../Gruppo_Tiscali_Bilancio_2009.)]

successivamente integrata in data 23 agosto 2010. In data 16 settembre 2010 la predetta Autorità ha fatto pervenire una nota in cui ha dato riscontro all'integrazione ricevuta.

## **2) Gli impegni del professionista**

**8.** Con nota del 14 giugno 2010, integrata in data 16 luglio 2010, Tiscali ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento, da implementare entro tre mesi dall'accettazione da parte dell'Autorità.

**9.** In base agli impegni proposti, la Parte procederà alla modifica dello *script* di vendita, prevedendo che, al termine della telefonata, in caso di mancata finalizzazione della vendita, l'operatore assicuri al cliente la facoltà di revocare il consenso al trattamento ai fini commerciali. A tale proposito, Tiscali raccomanderà l'uso della seguente frase: *"Le ricordo che in qualsiasi momento potrà esercitare il suo diritto a non ricevere ulteriori telefonate promozionali/commerciali da parte di Tiscali"*.

**10.** Nel corso del procedimento Tiscali ha fatto presente di aver già adottato una specifica procedura al fine di registrare la volontà dell'utente contattato di opporsi ad ulteriori contatti anche nel corso della stessa telefonata. Sulla base della lettura del manuale operatore depositato in allegato alla nota di risposta alla richiesta di informazioni l'operatore, dopo essersi presentato e aver comunicato all'utente la fonte da dove sono stati attinti i suoi dati - oltre Tiscali, Consodata o Ammiro -, illustra la convenienza dell'offerta prospettata. Qualora il cliente non autorizzi la conversazione, lo stesso viene informato che può richiedere la cancellazione dei suoi dati alla fonte di provenienza<sup>2</sup>.

**11.** Tiscali si impegna, infine, a pubblicare sul proprio sito *internet* un'apposita informativa destinata all'utenza relativa alla prossima istituzione del "c.d. registro pubblico delle opposizioni", introdotto con legge n. 166/09<sup>3</sup>. L'informativa avrà ad oggetto l'avviso che il trattamento dei dati personali contenuti in elenchi pubblici mediante l'impiego del telefono per finalità commerciali di cui all'articolo 7 del *Codice della Privacy* sarà consentito nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione, con modalità semplificate e anche in via telematica, mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestatario nel registro pubblico delle opposizioni.

**12.** Allegata all'integrazione del 16 luglio 2010 Tiscali ha depositato copia delle nuove versioni degli *script* di vendita e del messaggio *internet*.

## **IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**13.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista sono idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 5 gennaio 2010, laddove prevedono iniziative informative adeguate al fine di rendere il consumatore consapevole dei diritti di cui è titolare per impedire la ricezione di sollecitazioni commerciali non desiderate.

**14.** In particolare, le misure proposte prevedono l'adozione di accorgimenti idonei a sanare il possibile profilo di scorrettezza nella misura in cui consentono ai consumatori di disporre, già al momento del contatto telefonico, di informazioni rilevanti ai fini dell'esercizio del diritto di revoca del consenso a ricevere comunicazioni commerciali non desiderate sotteso all'articolo 7 del *Codice della Privacy*.

**15.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Tiscali Italia S.p.A. nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, inoltre, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

## **DELIBERA**

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal professionista, in data 14 giugno 2010 e successivamente integrati in data 16 luglio 2010;

---

<sup>2</sup> [In particolare alle pagine 40 e 43 del manuale operatore call center, depositato in allegato alla nota di risposta alla richiesta di informazioni (Doc. 17 All.to 1), è presente la seguente indicazione "Cliente non autorizza la conversazione: informarlo che può richiedere la cancellazione dei suoi dati alla fonte di provenienza Consodata S.p.A., V. Colombo, 142 00147 Roma Ufficio Privacy – [consulenzaprivacy@consodata.it](mailto:consulenzaprivacy@consodata.it) – fax 06 51612413 oppure Tiscali Italia S.p.A., Loc. Sa Illetta Strada Statale 195 Km 2,3 09122 Cagliari – Responsabile Trattamento Dati Personali oppure Ammiro Partners Via Pietrasanta, 12 20141 Milano – c.a Responsabile Trattamento Dati – Fax 02 45 471 448 (compilare il "report anagrafiche" inserendo la P e il tool "CLI.blacklist")]

<sup>3</sup> [In data 12 luglio 2010, è stato approvato in Consiglio dei Ministri uno schema di D.P.R. che dovrebbe dare attuazione al Registro delle Opposizioni. ]

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Tiscali Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*