

PS5221 - FASTWEB-SOLLECITAZIONI TELEFONICHE NON RICHIESTE

Provvedimento n. 21626

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 22 giugno 2010, con la quale la società Fastweb S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento. Gli impegni sono stati ulteriormente integrati e precisati con comunicazione pervenuta in data 7 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 esigenze istruttorie;

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 la valutazione degli impegni proposti dal professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Fastweb S.p.A. (di seguito anche "Fastweb") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle telecomunicazioni. Dal bilancio di esercizio risulta un fatturato di circa 1,7 miliardi di euro; l'utile di esercizio è pari a circa 6,5 milioni di euro.

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. Fastweb avrebbe effettuato l'attività di promozione e vendita dei propri servizi e opzioni tariffarie di telefonia 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 PS5221. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Fastweb 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 della relativa documentazione.

5. Fastweb ha risposto alla suddetta richiesta d'informazioni e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con memorie pervenute in data 27 gennaio e in data 29 aprile 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 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 22 giugno 2010, integrata in data 7 luglio 2010, la società Fastweb S.p.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento.

9. Gli impegni presentati da Fastweb si articolano attraverso tre linee direttrici di intervento:

a) la modifica degli *script* a disposizione degli operatori del *call center*, finalizzata ad una più completa informazione dei soggetti contattati in merito all'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7 del *Codice della Privacy* (denominato dalla Parte anche diritto di stralcio). L'obiettivo è di distinguere nettamente la fase del contatto del cliente, relativa alla conferma del consenso al contatto telefonico e all'illustrazione del diritto di cui all'articolo 7, da quella della formulazione dell'offerta commerciale.

In particolare, dopo la frase di introduzione con l'indicazione della denominazione della banca dati da cui è stato tratto il nominativo del soggetto contattato, nel caso di vigenza dell'attuale versione dell'articolo 7, sarà adottato lo *script* del seguente tenore: *"Prima di procedere ad illustrarle l'offerta, La informo che ai sensi dell'articolo 7 del Codice della Privacy Lei può richiedere di non essere più contattato da Fastweb e di essere cancellato dalle banche dati di Fastweb. E' d'accordo a procedere all'illustrazione dell'offerta?"* In caso negativo, lo *script* prosegue con le affermazioni del seguente tenore: *"Prendo atto della sua opposizione. Provvederemo a richiedere la cancellazione del suo nominativo dai nostri Data Base, mi scuso per il disturbo [...]"*¹;

b) l'inserimento nella sezione del sito istituzionale di Fastweb delle *FAQ* di informazioni relative all'esercizio del diritto di non essere contattato per finalità commerciali.

In particolare, viene inserita la seguente dicitura di domanda e risposta: *"Come posso esercitare i diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice della Privacy? Qualora volesse esercitare i diritti previsti dall'articolo 7 del D.lgs 196/2003 al fine di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione e la cancellazione di tali dati eventualmente trattati da Fastweb o per qualsiasi altro tipo di richiesta, la invitiamo a contattare il numero verde 192.192 o il Servizio Clienti al numero 192.193 o ad inviare una lettera all'indirizzo Fastweb S.p.A. Ufficio Privacy, Via Caracciolo, 51 – 20155 – Milano o un fax al numero 02/454011077 o può inviare una richiesta al Servizio Clienti dalla sezione contattaci. Ove intenda ricevere conferma del trattamento o dell'avvenuta cancellazione dei dati, la richiesta dovrà essere redatta dall'intestatario dell'utenza telefonica, accompagnata dalla fotocopia di un documento d'identità valido, completa del numero telefonico ove avvengono i contatti commerciali e andrà specificato il recapito ove intenda ricevere eventuali risposte scritte".* In caso di entrata in vigore del Registro delle opposizioni l'informativa conterrà le indicazioni utili all'eventuale iscrizione dell'interessato nel Registro delle Opposizioni.

La formulazione di tali informazioni è analoga a quella adottata per gli *script* di contatto telefonico, come evincibile dalla lettura della copia del *lay out* grafico delle pagine *internet* depositato dalla Parte unitamente alla nota integrativa del 7 luglio 2010;

c) la semplificazione delle modalità di esercizio del diritto di cui all'articolo 7 del *Codice della Privacy*, che potrà essere esercitato secondo una delle modalità indicate nella descrizione degli *script*, ossia contattando il numero verde, inviando una raccomandata o un *fax*.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

10. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano 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.

11. In particolare, le misure 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*.

12. 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 Fastweb 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 Fastweb S.p.A.;

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

¹ [Analogia formulazione vale nell'ipotesi di entrata in vigore del regime di opt out previsto dall'articolo 20-bis del Decreto Legge 25 settembre 2009, n. 135, che ha inserito i commi 3-bis, 3-ter e 3-quater all'articolo 130 del Codice della Privacy.]

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Fastweb 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 22 giugno 2010 e dallo stesso successivamente integrati in data 7 luglio 2010;

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 Fastweb 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