

PS5222 - WIND-SOLLECITAZIONI TELEFONICHE NON RICHIESTE

Provvedimento n. 21627

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 12 aprile 2010, con la quale la società Wind Telecomunicazioni 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 fanno seguito a quanto rappresentato dalla società nell'ambito dell'audizione del 18 marzo 2010 e sono stati ulteriormente integrati e precisati in data 14 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. Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche Wind) 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 5.726 milioni di euro¹.

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. Wind 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 PS5222. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Wind Telecomunicazioni 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. Wind ha risposto alla suddetta richiesta d'informazioni e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con memoria pervenuta in data 1° marzo 2010.

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

7. In data 23 agosto 2010 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto il 29 settembre 2010.

¹ [<http://www.windgroup.it/it/investitori/kpis.phtml>.]

2) Gli impegni del professionista

8. Con note del 12 aprile 2010 e del 14 luglio 2010, facendo seguito a quanto rappresentato nell'ambito di un'audizione tenutasi in data 18 marzo 2010, la società Wind Telecomunicazioni 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, da implementare entro tre mesi dall'accettazione degli stessi da parte dell'Autorità.

9. La Parte ha inteso migliorare il contenuto degli *script* di vendita al fine di evitare che vengano effettuate successivamente al contatto ulteriori proposte commerciali via telefono non richieste dai consumatori destinatari. In particolare, nello *script* di vendita – che già prevede la formulazione di una domanda esplicita al consumatore circa la volontà di ascoltare la proposta commerciale dell'operatore – verrà inserito il richiamo specifico alle modalità attraverso cui è possibile revocare il consenso al trattamento dei propri dati mediante cancellazione dai data base *on line* o tramite comunicazione scritta da inviare a Wind Telecomunicazioni S.p.A. – Ufficio Privacy – Via Giuseppe Casalnuovo, 8/10 – 00142 – Roma.

Il nuovo testo dello *script* di vendita avrebbe il seguente contenuto: *"Buongiorno/buonasera sono XXX [Nome/Cognome o Codice Operatore] per conto del servizio commerciale Infostrada di WIND. Parlo con XXXX [Nome e Cognome] o chi si occupa della spesa telefonica? Ai sensi della vigente normativa, Le comunico che il numero presso il quale sta chiamando è tratto da: "[...]"*. *Nel caso in cui il cliente dovesse chiedere di non essere più contattato per finalità commerciali: Per quanto riguarda Wind Infostrada, prendiamo nota della sua volontà di non essere contattato per finalità commerciali. Le ricordiamo che qualora intenda revocare il suo consenso al contatto per finalità commerciali può comunicarlo in forma scritta a: Wind Telecomunicazioni S.p.A. – Ufficio Privacy – Via Giuseppe Casalnuovo, 8/10 – 00142 – Roma*". Analoga integrazione verrà apportata allo *script* di registrazione vocale del consenso previsto per l'attivazione del servizio.

Ove il cliente manifesti la volontà di non essere ricontattato, lo *script* prevede che l'operatore proceda a *"reportizzare black list – con riferimento Privacy"*, ossia a inserire il nominativo in una lista di utenti non contattabili per sollecitazioni commerciali.

10. Inoltre, Wind procederà a modificare nella *home page* del sito *www.infostrada.it* la sezione dedicata alla *Privacy* nel *link* dedicato alle *"Modalità di trattamento"*. In particolare, tale area sarà integrata attraverso l'inserimento delle informazioni relative alla modalità di revoca del consenso al trattamento dei propri dati personali per finalità commerciali, con l'inserimento delle seguenti indicazioni: *"In qualsiasi momento sarà possibile revocare il consenso al trattamento dei dati per finalità commerciali tramite comunicazione in forma scritta a Wind Telecomunicazioni S.p.A. – Ufficio Privacy – Via Giuseppe Casalnuovo, 8/10 – 00142 – Roma"*.

Infine, verrà inserita una specifica FAQ nella sezione *"Assistenza Infostrada"* tra i numeri e i servizi utili, del seguente tenore: *"Domanda: Come posso fare per revocare il consenso al trattamento dei dati personali per finalità commerciali? Risposta: Sarà possibile revocare il proprio consenso al trattamento dei dati personali per finalità commerciali tramite fax al numero 0683177031 oppure tramite comunicazione scritta da inviare a Wind Telecomunicazioni S.p.A. – Ufficio Privacy – Via Giuseppe Casalnuovo, 8/10 – 00142 – Roma"*.

11. Allegata all'integrazione del 14 luglio 2010 Wind ha depositato copia delle nuove versioni degli *script* di vendita e di registrazione e dei messaggi da diffondere sul sito proprio sito *internet*.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

12. 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.

13. 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*.

14. 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 Wind Telecomunicazioni 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 Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

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

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Wind Telecomunicazioni 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 12 aprile e 14 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 Wind Telecomunicazioni 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