

*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

**Direzione Generale per la Tutela del Consumatore**  
**Direzione Credito**  
Rif. PS/7463



Autorità garante della concorrenza e del mercato  
AGCM

Prot. 0020117 del: 23/02/2012 08.03

Documento: Principale Registro: Partenza

11198 Roma

Piazza G. Verdi, 6/a - Tel. 06858211

Spett.le Aduc  
c.a. del legale rappresentante *pro tempore*  
Via Cavour, 68  
50129 - Firenze  
COMUNICAZIONE VIA FAX AL  
N. 055/2302452

**Oggetto:** Comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007 e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

## I. Le Parti

1. CRIF S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo.
2. L'associazione di consumatori Aduc, in qualità di segnalante.

## II. La pratica commerciale

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di un consumatore e dell'associazione dei consumatori Aduc pervenute nel mese di giugno 2011, il professionista avrebbe offerto ai consumatori, nel proprio sito Internet *www.crif.it*, un servizio di consultazione e verifica dei propri dati personali contenuti all'interno del Sistema di Informazioni Creditizie (SIC) dallo stesso gestito, omettendo di informare i potenziali fruitori del servizio dell'esistenza di un "contributo spese" di 10 euro dovuto qualora, ad esito della richiesta, non risultino informazioni riferibili al soggetto istante. Tale informazione verrebbe fornita solo successivamente all'utilizzo del servizio, nella comunicazione con cui il professionista informa il consumatore dell'esito negativo della richiesta e contestualmente richiede il versamento di detto contributo,

specificandone le modalità di pagamento.

### III. Possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale

4. Il comportamento descritto al punto II della presente comunicazione potrebbe integrare una violazione degli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contrario alla diligenza professionale e idoneo a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio con riguardo ai costi associati al servizio offerto.

5. In particolare, il professionista avrebbe omesso informazioni rilevanti in ordine alla possibile onerosità del servizio di consultazione e verifica dei dati personali contenuti all'interno del Sistema di Informazioni Creditizie (SIC) dallo stesso gestito, in caso di assenza di dati riferibili al soggetto richiedente.

### IV. Modalità e termini istruttori

6. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:
- l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
  - che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Bianca Maria Cammino;
  - che il procedimento si concluderà **entro 150 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
  - che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
  - che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
  - che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Credito della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821.553). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;
  - che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 15 giorni** dal ricevimento della presente.

### V. Richiesta di informazioni

7. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a Crif S.p.A. di voler fornire, **entro 15 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

*Autore: Gruppo della Consorzio del...*

1. data di avvio del servizio di accesso e verifica dei dati personali dei consumatori sul sito *www.crif.it*;
  2. copia delle pagine *web* di descrizione ed accesso al servizio a partire dalla data di avvio dello stesso, specificando le eventuali modifiche intercorse nel tempo;
  3. copia delle comunicazioni *standard* inviate ai consumatori per informarli dell'assenza di dati contenuti sul SIC e richiedere il versamento del "contributo spese";
  4. copia delle eventuali comunicazioni *standard* di sollecito di pagamento inviate ai consumatori che non abbiano provveduto ad effettuare il versamento;
  5. eventuali azioni legali intraprese nei confronti dei consumatori che non abbiano effettuato il pagamento anche a fronte di sollecito;
  6. numero di consumatori che, mensilmente, hanno fruito del servizio in questione, dall'avvio dello stesso alla data di protocollo della presente comunicazione, specificando:
    - a. il numero di consumatori la cui richiesta ha dato esito negativo e cui, conseguentemente, sia stato richiesto il "contributo spese";
    - b. il numero di consumatori che hanno versato il "contributo spese" richiesto;
    - c. il numero di consumatori destinatari di comunicazioni di sollecito di pagamento e/o di azioni legali;
  7. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.
8. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.
9. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.
10. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.
11. Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a CRIF S.p.A. di voler fornire copia

dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

12. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Credito della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/7463. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Bianca Maria Cammino, al numero 06/85821.553 (fax 06/85821.456).

13. Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento

*Bianca Maria Cammino*

*Bianca Maria Cammino*