

PS7463 - CRIF-INTERROGAZIONE BANCA DATI A PAGAMENTO

Provvedimento n. 23885

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, "nuovo Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 28 agosto 2012 e in particolare l'articolo 24, comma 2, del medesimo Regolamento;

VISTA le memorie, pervenute nelle date del 23 marzo e del 31 maggio 2012, nelle quali la società CRIF S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 19 giugno 2012, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società CRIF S.p.A. (di seguito, CRIF) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è specializzata in particolare nella gestione di sistemi di informazione creditizia. Nel 2011 la società ha registrato un fatturato di circa 271,7 milioni di euro.

2. L'associazione di consumatori ADUC, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo quanto segnalato all'Autorità, il professionista avrebbe offerto ai consumatori, sul proprio sito *internet* www.crif.it, un servizio di consultazione e verifica dei propri dati personali contenuti all'interno del SIC - Sistema di Informazioni Creditizie denominato "EURISC", dallo stesso gestito, omettendo di informare i potenziali fruitori del servizio dell'esistenza di un "contributo spese" pari a 10 euro dovuto dal soggetto istante qualora, ad esito della ricerca nella banca dati, non risultino informazioni a lui riferibili. Tale informazione sarebbe stata fornita solo successivamente all'utilizzo del servizio, nella comunicazione con cui il professionista informava il consumatore dell'esito negativo della richiesta e contestualmente richiedeva il versamento di detto contributo, specificandone le modalità di pagamento.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 23 febbraio 2012 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7463. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società CRIF fosse suscettibile di integrare una violazione degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio con riguardo ai costi associati al servizio offerto. In particolare, al professionista veniva contestato di aver omesso informazioni rilevanti in ordine alla possibile onerosità del servizio di consultazione e verifica dei dati personali contenuti all'interno del SIC.

5. Il professionista ha depositato memorie difensive e fornito risposta alle richieste di informazioni con comunicazioni pervenute nelle date del 15 e 23 marzo, 7 e 31 maggio 2012.

6. In data 15 maggio 2012 CRIF è stata sentita in audizione.

7. In data 9 luglio 2012 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

8. CRIF ha presentato memorie conclusive in data 19 luglio 2012.

9. In data 27 luglio 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

10. Con memoria pervenuta in data 23 marzo 2012, il professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento, successivamente modificati ed integrati in data 31 maggio 2012.

11. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

- la modifica del contenuto informativo del sito *internet* www.crif.it, tramite l'inserimento di una chiara indicazione in ordine all'esistenza di possibili costi per la consultazione della banca dati anche nella pagina iniziale e finale della procedura di compilazione *on-line* della domanda di accesso al SIC EURISC. In particolare, anche in queste due pagine sarà aggiunta l'indicazione *"L'accesso ai dati del SIC di CRIF è gratuito. Soltanto se effettui la richiesta di accesso ma non c'è nessuna informazione creditizia a te relativa, ti verrà richiesto un contributo spese di 10 euro"*, presente nel sito dalla data del 5 febbraio 2012, nella pagina di introduzione del servizio di accesso e consultazione dei dati personali sul SIC EURISC;

- la rinuncia a riscuotere i contributi dovuti ma non versati dai consumatori che hanno effettuato una richiesta con esito negativo nel periodo 1° gennaio 2010 - 5 febbraio 2012 (dalle risultanze istruttorie si è rilevato che l'omissione informativa circa il "contributo spese" contestata nella comunicazione di avvio è relativa a questo lasso temporale). In caso di accoglimento degli impegni, a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione, la misura sarà immediatamente operativa;

- la restituzione delle somme agli utenti che hanno versato il contributo nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2010 - 5 febbraio 2012. Tale misura restitutiva verrà avviata successivamente all'accoglimento degli impegni (entro quindici giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni), tramite l'invio di una specifica comunicazione ai consumatori interessati nella quale saranno fornite indicazioni circa le modalità per ottenere il riaccredito del contributo.

Laddove possibile - *i.e.* in tutti i casi in cui, al momento della presentazione dell'istanza di accesso ai dati creditizi presenti sul SIC EURISC, il consumatore abbia fornito un proprio indirizzo *e-mail* - la comunicazione avverrà mediante invio all'interessato di un messaggio di posta elettronica.

Nei casi in cui, invece, la società CRIF non disponga dell'indirizzo *e-mail*, la comunicazione avverrà tramite il canale postale ordinario, mediante l'invio di una lettera all'indirizzo fisico comunicato dal consumatore interessato al momento della presentazione dell'istanza di accesso.

In entrambi i casi, la comunicazione conterrà una descrizione sommaria degli impegni assunti dal professionista e illustrerà le modalità per ottenere la restituzione del contributo versato. A tal fine, verrà richiesto al consumatore di compilare un'apposita istanza di restituzione, che sarà allegata alla comunicazione, contenente, oltre ai propri dati anagrafici, anche i dati del conto corrente bancario sul quale verrà effettuato l'accredito dell'importo di 10 euro. Al fine di evitare possibili abusi dello strumento restitutorio, l'interessato dovrà compilare personalmente la richiesta di restituzione ed indicare un conto corrente di cui è titolare personalmente. L'istanza di restituzione così compilata, corredata da un documento di identità in corso di validità, dovrà poi essere inviata alla società CRIF. L'invio potrà avvenire tramite posta, *e-mail* o fax utilizzando i recapiti indicati dal professionista nella propria comunicazione.

Una volta ricevuta la documentazione richiesta e dopo aver effettuato gli opportuni riscontri interni, la società CRIF procederà alla restituzione della somma mediante bonifico. In ogni caso, il beneficio della restituzione dell'importo di 10 euro verrà riconosciuto a tutti coloro che invieranno l'apposita istanza utilizzando una delle modalità sopra indicate entro 12 mesi dall'invio della comunicazione informativa da parte della società CRIF.

Il professionista predisporrà, inoltre, un'apposita pagina informativa sul proprio sito internet, raggiungibile anche mediante *link* ipertestuale dalla home page del sito. In tale pagina informativa, la società CRIF darà conto degli impegni assunti nel presente procedimento e informerà i soggetti interessati delle modalità previste per la restituzione della somma di 10 euro versata a titolo di contributo. La pagina rimarrà visualizzabile per un periodo continuativo di trenta giorni lavorativi e verrà inserita entro quindici giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

12. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista nella loro versione definitiva con la memoria del 31 maggio 2012 siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 23 febbraio 2012. In particolare, le misure proposte relativamente all'inserimento sul sito *internet* www.crif.it dell'indicazione *"L'accesso ai dati del SIC di CRIF è gratuito. Soltanto se effettui la richiesta di accesso ma non c'è nessuna informazione creditizia a te relativa, ti verrà richiesto un contributo spese di 10 euro"* (i) nella pagina di introduzione del servizio di accesso e consultazione dei dati personali sul SIC EURISC, già avvenuto a partire dal 5 febbraio 2012, e (ii) nella pagina iniziale e finale della procedura di compilazione *on-line* della domanda di accesso al SIC EURISC, con la proposta di impegni, risultano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio. Inoltre, la rinuncia espressa alla riscossione dei contributi dovuti e non versati e la restituzione della somma di 10 euro in favore dei soggetti che invece hanno già versato il contributo per accessi

effettuati nel periodo 1° gennaio 2010 - 5 febbraio 2012, risulta idonea a eliminare gli effetti pregiudizievoli prodotti dalla condotta contestata nei confronti dei consumatori.

13. 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 da CRIF 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, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di CRIF S.p.A.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione a cura e spese del professionista, limitatamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società CRIF 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 dalla stessa società proposti nella loro versione definitiva del 31 maggio 2012, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (allegato 1);

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 CRIF 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.

DISPONE

a) che la società CRIF S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato nell'allegato 2 al presente provvedimento;

2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per trenta giorni consecutivi nella *home page* del sito *internet www.crif.it* del professionista, con adeguata evidenza grafica, entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia contenente la schermata della *home page* del sito *internet www.crif.it* con la predetta pubblicazione.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12 – *quinquiesdecies*, del Decreto Legge 6 luglio 2012 n. 95, convertito con modificazioni con legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di 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

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

PS7463 - CRIF-INTERROGAZIONE BANCA DATI A PAGAMENTO

Allegato al Provvedimento n. 23885

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS7463 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 23 febbraio 2012 e avente ad oggetto la condotta commerciale posta in essere dalla società CRIF S.p.A. nell'ambito del servizio di consultazione e verifica dei dati personali dei consumatori contenuti all'interno del proprio Sistema di Informazioni Creditizie ("SIC"), la società CRIF S.p.A. (di seguito anche "CRIF"), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni)

si impegna

a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

1.1. Ambito oggettivo di applicazione degli impegni

Le richieste di intervento che hanno dato impulso al procedimento si riferiscono alla versione del sito di CRIF consultabile *online* dal mese di gennaio 2010 al 5 febbraio 2012.

In effetti, a far data dal gennaio del 2010 il sito *internet* di CRIF è stato interessato da una significativa opera di *restyling* all'esito della quale sono state introdotte alcune novità rilevanti di carattere formale (con la modifica del *layout* di pagina) e sostanziale (con la possibilità di compilare *online* la domanda di accesso ai dati creditizi).

Come già ampiamente chiarito nelle difese infraprocedimentali, in realtà, tale versione del sito non presenta contenuti informativi diversi o meno chiari rispetto a quelli rappresentati nelle altre versioni del sito. D'altra parte, pur nella consapevolezza dell'assoluta correttezza della propria condotta e senza ovviamente con ciò voler aderire all'ipotesi istruttoria formulata dall'Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento, in un'ottica di piena sensibilità alla tutela dei consumatori, CRIF è disponibile a offrire degli impegni volti, da un lato, a migliorare ulteriormente il contenuto informativo del proprio sito *internet* e, dall'altro, a fare fronte agli eventuali effetti pregiudizievoli della condotta contestata nel periodo di riferimento, vale a dire dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012.

1.2. Modifica del sito *internet*

Come chiarito negli scritti difensivi prodotti nell'ambito del procedimento, all'inizio del mese di febbraio 2012, circa venti giorni prima dell'avvio del presente del procedimento, in occasione del lancio del nuovo servizio "Mettinconto", sono state apportate al sito *internet* di CRIF alcune lievi modifiche, con l'inserimento di una pagina con funzione di presentazione del complesso dei servizi dedicati ai consumatori.

In concomitanza con tali modifiche, è stata inserita, inoltre, una nuova pagina dedicata alla consultazione dei dati personali creditizi, nella quale sono ora riportate alcune informazioni sulle caratteristiche e sulle modalità di tale consultazione. Tra queste, con carattere evidenziato in grassetto, è presente anche l'informazione relativa al contributo spese di 10 euro dovuto nel caso di esito negativo della ricerca nella banca dati (*"L'accesso ai dati del SIC di CRIF è gratuito. Soltanto se effettui la richiesta di accesso ma non c'è nessuna informazione creditizia a te relativa, ti verrà richiesto un contributo spese di 10 euro"*).

Si noti che tale nuova informazione non si sostituisce, ma si aggiunge a tutte le altre indicazioni di identico tenore già presenti nel sito, sia nel corso della procedura di compilazione online della domanda ("Istruzioni per l'uso"), sia nella sezione dedicata alle "Domande frequenti".

CRIF ritiene che tale indicazione, in ragione del suo contenuto e della particolare evidenza grafica che le è riservata, risulti senz'altro idonea a chiarire in maniera inequivocabile l'esistenza di possibili costi connessi all'esercizio del diritto di accesso e a sanare di per sé la presunta omissione informativa contestata nella comunicazione di avvio del procedimento.

Cionondimeno, al fine di migliorare ulteriormente il contenuto informativo del proprio sito *internet*, CRIF si impegna ad inserire una chiara indicazione in ordine all'esistenza di possibili costi per la consultazione della banca dati anche nella pagina iniziale e finale della procedura di compilazione online della domanda di accesso al SIC EURISC.

In particolare, anche in queste due pagine verrà aggiunta l'indicazione *"L'accesso ai dati del SIC di CRIF è gratuito. Soltanto se effettui la richiesta di accesso ma non c'è nessuna informazione creditizia a te relativa, ti verrà richiesto un contributo spese di 10 euro"*, attualmente già presente nel sito, nella pagina di introduzione del servizio di accesso e consultazione dei dati personali sul SIC EURISC.

1.3. Azioni volte a fare fronte agli effetti prodotti nel passato dalla condotta oggetto di contestazione

Nei propri precedenti, l'Autorità si è mostrata disponibile a valutare impegni che prevedano, oltre alla modifica delle condotte oggetto di contestazione, anche l'adozione di un programma di interventi e azioni volti a fare fronte agli effetti prodotti nel passato dalle condotte contestate.

A tale riguardo, CRIF intende proporre due ordini di impegni, che si riferiscono all'ambito temporale innanzi individuato (dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012). Le misure si rivolgono sia a coloro che non hanno versato il contributo

dovuto per la consultazione del SIC EURISC (impegno *sub a*)), sia a coloro che, invece, lo hanno versato (impegno *sub b*)).

a) Rinuncia formale a riscuotere i contributi dovuti ma non versati con riferimento ad accessi ai dati personali effettuati dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012

(i) Impegni proposti

Nel periodo dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012, a fronte di *[omissis]* accessi con esito negativo, le richieste di contributi non versati ammontano a *[omissis]* casi, per un valore complessivo di euro *[omissis]*.

CRIF si impegna, in primo luogo, a rinunciare, formalmente e senza condizioni, alla riscossione di tali contributi.

La rinuncia si intende estesa a tutti i contributi dovuti e non ancora versati, ivi compresi quelli già oggetto di specifico sollecito.

(ii) Modalità di esecuzione degli impegni

In caso di accoglimento degli impegni, la misura sarà immediatamente operativa. CRIF non invierà alcuna forma di sollecito di pagamento per operazioni di accesso effettuate nel periodo temporale dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012.

b) Restituzione dette somme agli utenti che hanno versato il contributo nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2010 e il 5 febbraio 2012

(i) Impegni proposti

Nel periodo dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012, i casi nei quali i contributi dovuti sono stati effettivamente versati sono stati pari a *[omissis]*, per un valore complessivo di euro *[omissis]*.

Per fare fronte agli eventuali effetti prodotti dal comportamento contestato, CRIF si impegna a restituire a tutti i *[omissis]* soggetti interessati la somma di euro 10 da questi corrisposta a titolo di contributo per l'accesso con esito negativo alla banca dati SIC EURISC, e così per un importo complessivo massimo di euro *[omissis]*.

La misura restitutiva si applica a tutti i contributi versati per accessi effettuati nell'ambito temporale compreso tra il 1° gennaio 2010 e il 5 febbraio 2012, indipendentemente dal fatto che la somma sia stata corrisposta spontaneamente o a seguito di sollecito.

(ii) Modalità di esecuzione degli impegni

In caso di accoglimento degli impegni, la misura sarà immediatamente operativa e verrà attuata con le modalità e nei termini di seguito descritti.

La procedura restitutiva verrà avviata entro quindici giorni lavorativi dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni. CRIF contatterà tutti i soggetti interessati, per comunicare loro la possibilità di accedere alla misura restitutiva innanzi descritta. Laddove possibile — e cioè in tutti i casi in cui, al momento della presentazione dell'istanza di accesso ai dati creditizi presenti sul SIC EURISC, il consumatore abbia fornito un proprio indirizzo *e-mail* — la comunicazione avverrà mediante invio all'interessato di un messaggio di posta elettronica. Nei casi in cui, invece, CRIF non disponga dell'indirizzo *e-mail*, la comunicazione avverrà tramite il canale postale ordinario, mediante l'invio di una lettera all'indirizzo fisico comunicato dal consumatore interessato al momento della presentazione dell'istanza di accesso.

In entrambi i casi, la comunicazione conterrà una descrizione sommaria degli impegni assunti da CRIF nel presente procedimento e indicherà le modalità per ottenere la restituzione del contributo versato. A tal fine, verrà richiesto al consumatore di compilare un'apposita istanza di restituzione (allegata alla comunicazione), contenente, oltre ai propri dati anagrafici, anche i dati del conto corrente bancario sul quale verrà effettuato l'accredito dell'importo di euro 10. Al fine di evitare possibili abusi dello strumento restitutorio, l'interessato dovrà compilare personalmente la richiesta di restituzione ed indicare un conto corrente di cui è titolare personalmente.

L'istanza di restituzione così compilata, corredata da un documento di identità in corso di validità, dovrà poi essere inviata a CRIF. L'invio potrà avvenire tramite posta, *e-mail* o fax utilizzando i recapiti indicati da CRIF nella propria comunicazione. Una volta ricevuta la documentazione richiesta e dopo aver effettuato gli opportuni riscontri interni, CRIF procederà tempestivamente alla restituzione della somma, mediante bonifico sul conto corrente bancario comunicato dal soggetto interessato.

Eventuali difficoltà riscontrate nella procedura di restituzione potranno essere segnalate a CRIF via posta elettronica o fax utilizzando i recapiti appositamente indicati a tal fine. In ogni caso, il beneficio della restituzione dell'importo di euro 10 verrà riconosciuto a tutti coloro che invieranno l'apposita istanza utilizzando una delle modalità sopra indicate entro 12 mesi dall'invio della comunicazione informativa da parte di CRIF.

Entro quindici giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni, CRIF predisporrà, inoltre, un'apposita pagina informativa sul proprio sito *internet*, raggiungibile anche mediante *link* ipertestuale dalla *home page* del sito. In tale pagina informativa, CRIF darà conto degli impegni assunti nel presente procedimento e informerà i soggetti interessati delle modalità previste per la restituzione della somma di euro 10 versata a titolo di contributo. La pagina rimarrà visualizzabile per un periodo continuativo di trenta giorni lavorativi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.

1.4. Durata degli impegni

La modifica del sito *internet* nei termini indicati *sub 1.2* ha durata indeterminata.

La rinuncia alla riscossione dei contributi dovuti e non versati ha carattere permanente ed avrà effetto a partire dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.

La procedura restitutoria verrà avviata entro quindici giorni lavorativi dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni, con la raccolta dei dati dei soggetti interessati e l'invio delle comunicazioni informative. La restituzione della somma di euro 10 sarà riconosciuta a tutti coloro che faranno pervenire l'apposita istanza secondo una delle modalità innanzi descritte entro 12 mesi dall'invio della comunicazione informativa da parte di CRIF.

La pagina informativa sul sito *internet* di CRIF verrà inserita entro quindici giorni lavorativi dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni e, come anticipato, rimarrà visualizzabile per un periodo continuativo di trenta giorni lavorativi.

ALLEGATO 2

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento adottato in data 12 settembre 2012 (consultabile all'indirizzo www.agcm.it) l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti dalla società CRIF S.p.A. (di seguito anche "CRIF") al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "*PS/7463 - CRIF - CONSULTAZIONE BANCA DATI A PAGAMENTO*", avente ad oggetto la condotta commerciale posta in essere da CRIF nell'ambito del servizio di consultazione e verifica dei dati personali dei consumatori contenuti all'interno del proprio Sistema di Informazioni Creditizie ("SIC").

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, CRIF si è impegnata ad attuare, tra le altre, le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

a) Rinuncia formale a riscuotere i contributi spese di 10 euro dovuti ma non versati con riferimento ad accessi ai dati personali presenti sul SIC EURISC, che hanno avuto esito negativo, effettuati dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012

CRIF si impegna a rinunciare, formalmente e senza condizioni, alla riscossione di tali contributi.

La rinuncia si intende estesa a tutti i contributi dovuti e non ancora versati, ivi compresi quelli già oggetto di specifico sollecito.

CRIF non invierà più alcuna forma di sollecito di pagamento per operazioni di accesso effettuate nel periodo temporale dal 1° gennaio 2010 al 5 febbraio 2012.

b) Restituzione dette somme agli utenti che hanno versato i contributi spese di 10 euro nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2010 e il 5 febbraio 2012 con riferimento ad accessi ai dati personali presenti sul SIC EURISC, che hanno avuto esito negativo

CRIF si impegna a restituire a tutti i soggetti interessati la somma di 10 euro da questi corrisposta a titolo di contributo per l'accesso con esito negativo alla banca dati SIC EURISC.

La misura restitutoria si applica a tutti i contributi versati per accessi effettuati nell'ambito temporale compreso tra il 1° gennaio 2010 e il 5 febbraio 2012, indipendentemente dal fatto che la somma sia stata corrisposta spontaneamente o a seguito di sollecito.

CRIF contatterà tutti i soggetti interessati, per comunicare loro la possibilità di accedere alla misura restitutoria innanzi descritta. Laddove possibile — e cioè in tutti i casi in cui, al momento della presentazione dell'istanza di accesso ai dati creditizi presenti sul SIC EURISC, il consumatore abbia fornito un proprio indirizzo *e-mail* — la comunicazione avverrà mediante invio all'interessato di un messaggio di posta elettronica. Nei casi in cui, invece, CRIF non disponga dell'indirizzo *e-mail*, la comunicazione avverrà tramite il canale postale ordinario, mediante l'invio di una lettera all'indirizzo fisico comunicato dal consumatore interessato al momento della presentazione dell'istanza di accesso.

In entrambi i casi, la comunicazione conterrà una descrizione sommaria degli impegni assunti da CRIF nel presente procedimento e indicherà le modalità per ottenere la restituzione del contributo versato. A tal fine, verrà richiesto al consumatore di compilare un'apposita istanza di restituzione (allegata alla comunicazione), contenente, oltre ai propri dati anagrafici, anche i dati del conto corrente bancario sul quale verrà effettuato l'accredito dell'importo di 10 euro. Al fine di evitare possibili abusi dello strumento restitutorio, l'interessato dovrà compilare personalmente la richiesta di restituzione ed indicare un conto corrente di cui è titolare personalmente.

L'istanza di restituzione così compilata, corredata da un documento di identità in corso di validità, dovrà poi essere inviata a CRIF. L'invio potrà avvenire tramite posta, *e-mail* o fax utilizzando i recapiti indicati da CRIF nella propria comunicazione. Una volta ricevuta la documentazione richiesta e dopo aver effettuato gli opportuni riscontri interni, CRIF procederà tempestivamente alla restituzione della somma, mediante bonifico sul conto corrente bancario comunicato dal soggetto interessato.

Eventuali difficoltà riscontrate nella procedura di restituzione potranno essere segnalate a CRIF via posta elettronica o fax utilizzando i recapiti appositamente indicati a tal fine. In ogni caso, il beneficio della restituzione dell'importo di 10 euro verrà riconosciuto a tutti coloro che invieranno l'apposita istanza utilizzando una delle modalità sopra indicate entro 12 mesi dall'invio della comunicazione informativa da parte di CRIF.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera *a*), del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007), il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio laddove i professionisti non diano attuazione agli impegni.