

STUDIO LEGALE MORETTI & BERTUCCI

Avv. Claudia Moretti
Avv. Emanuela Bertucci
Dott.ssa Anna Jennifer Christiansen

**Spett.le Autorita' Garante
per la protezione dei dati personali
Dipartimento Comunicazioni e reti telematiche
fax. n. 0669677785**

Via fax

Oggetto: Vs. prot n. 24305 (Fasc. 70711) – richiesta informazioni diffusione dati su blog

Spett.le Autorita',

la presente in nome e per conto della nostra assistita ADUC, Associazione per i diritti degli utenti e consumatori, come da mandato che si allega, per ottemperare alla Vostra richiesta di cui in oggetto in ordine alla segnalazione da Voi ricevuta dalla societa' Promotop Srl su presunte violazioni della normativa in materia di protezione dei dati personali, violazioni asseritamente commesse dalla nostra assistita a danno di Promotop Srl.

Preliminarmente merita rilevare la **genericita' della segnalazione** a Voi pervenuta, nella quale il legale della Promotop chiede che l'Autorita' elimini alcune pagine del sito Aduc **senza prospettare alcun profilo di illegittimita', formulando una contestazione assolutamente generica**, inidonea a consentire ad Aduc di comprendere quali siano le specifiche doglianze e di predisporre dunque un'esautiva difesa. Similmente la Vostra richiesta del 3 novembre 2010 nella quale si chiede ad Aduc di fornire elementi utili, *“anche per l'aspetto relativo alla pubblicazione [...]”* senza pero' indicare quali siano gli eventuali ulteriori profili da chiarire. Detta premessa e' doverosa posto che forniremo con la presente chiarimenti relativi agli unici due profili che ad oggi ci paiono di rilievo, alla luce della Vostra richiesta e delle corrispondenza fin qui' intercorsa con Promotop Srl, riservandoci di produrre ulteriori chiarimenti ove specificati.

Cio' premesso, pare utile una ricostruzione cronologica dei contatti fra Aduc e Promotop Srl:

- Il sito internet dell'Aduc contiene una sezione chiamata “Cara Aduc” in cui vengono pubblicati i vari quesiti dei consumatori in materia consumeristica e le relative risposte dell'associazione;
- In una lettera, pubblicata nella sezione Cara Aduc in data 15 maggio 2009, un utente chiedeva consiglio sul suo rapporto con Promotop (doc. 1);
- In data 19 maggio 2010 l'avv. Di Blasi, in nome e per conto di Promotop Srl, inviava ad Aduc raccomandata AR di messa in mora con la quale intimava ad Aduc la eliminazione dal web della lettera di cui al doc. 1, ritenendone il contenuto offensivo (doc. 2);
- in data 25 maggio 2010 i sottoscritti legali rispondevano in nome e per conto di Aduc comunicando l'avvenuta rettifica della lettera (doc. 3) e dichiarandosi disponibili, come d'uopo in questi casi, a pubblicare

STUDIO LEGALE MORETTI & BERTUCCI

Avv. Claudia Moretti
Avv. Emanuela Bertucci
Dott.ssa Anna Jennifer Christiansen

sul sito, in calce alla lettera contestata, eventuali repliche e osservazioni che la società avesse ritenuto opportune (doc. 4);

- in data 28 maggio 2010 l'avv. Di Blasi ribadiva il contenuto della precedente missiva, rinnovando l'invito alla censura della lettera *de quo* (doc. 5);

- alla richiesta, reiterata in data 8 giugno 2010 (doc. 6), seguiva nuovo invito da parte dei sottoscritti legali a pubblicare eventuali repliche che la Promotop avesse inteso fornire in tal senso ad Aduc (doc. 7);

- **in data 25 giugno 2010 l'avv. Di Blasi inviava all'avv. Bertucci messaggio via mail ove chiedeva la pubblicazione (doc. 8) sul sito dell'Aduc di una lettera redatta dalla Promotop Srl, allegata in versione word e pdf** (doc. 9);

- in data 1 luglio 2010 l'avv. Di Blasi **ribadiva via mail e a mezzo fax la richiesta di pubblicazione** della lettera della Promotop Srl sul sito dell'Aduc (doc. 10);

- **Aduc provvedeva dunque a pubblicare** in calce alla lettera contestata la missiva della Promotop Srl, espressamente redatta per la pubblicazione (doc. 3 in fondo);

- in data 2 settembre 2010 l'avv. Di Blasi intimava nuovamente la censura della lettera e dei commenti, qualificandoli come denigratori e privi di fondamento, forieri di danni e pregiudizi patrimoniali e all'immagine della Promotop, avvisando che in difetto avrebbe proceduto giudizialmente con procedimento cautelare ex art. 700 c.p.c. (doc. 11).

Cio' detto, i documenti allegati dimostrano chiaramente che Aduc ha pubblicato la lettera inviata dal rappresentante della Promotop su sua richiesta (rectius, del suo legale) e con il suo consenso.

Chiarito che la lettera della Promotop era finalizzata alla pubblicazione ed e' stata pubblicata sul sito dell'Aduc su richiesta della stessa società, e che dunque la segnalazione in tal senso fatta dalla Promotop Srl a Codesta Autorita' e' sul punto palesemente priva di ogni fondamento, occorre affrontare un altro aspetto della segnalazione, che emerge ancor piu' chiaramente dal tenore della corrispondenza fra Aduc e Promotop Srl per il tramite dei rispettivi legali. **Quel che Promotop chiede ad Aduc e all'Autorita' e' l'eliminazione e censura della lettera pubblicata, e dei successivi commenti inseriti dagli utenti.**

Per quanto possa essere di competenza dell'Autorita', e piu' in generale, in un'ottica di chiarimento della vicenda che a parere di chi scrive esula dalle tematiche del trattamento dei dati personali riguardando piuttosto un tentativo di censura online di commenti negativi sull'azienda pubblicati sul sito di Aduc da parte degli utenti nel legittimo esercizio del diritto di manifestazione delle proprie opinioni e di critica – diritto fondamentale tutelato dalla nostra Costituzione – valga quanto segue.

Aduc ha prontamente risposto alla prima missiva della Promotop (docc. 2 e 4) rettificando la lettera

STUDIO LEGALE MORETTI & BERTUCCI

Avv. Claudia Moretti
Avv. Emanuela Bertucci
Dott.ssa Anna Jennifer Christiansen

pubblicata (come ben si evince dal raffronto dei documenti 1 e 3) ma non ha, come invece richiesto dalla società, censurato l'intera lettera in ragione della necessità di salvaguardare il diritto di espressione e critica dei singoli, ne ha censurato i commenti successivi degli utenti. **Cio' – ovviamente - a prescindere da un giudizio oggettivo sull'operato di Promotop srl, su cui, come per le altre decine di aziende citate nei suoi forum o nelle lettere pubblicate, Aduc non e' tenuta a farsi un'idea, ne' a fornire consigli.**

Scopo della pubblicazione online delle lettere degli utenti che chiedono consigli all'associazione e degli spazi di dibattito presenti sul sito www.aduc.it, siano essi forum veri e propri o commenti pubblicati in calce alle lettere (come nel caso di specie, dove i commenti degli utenti alla lettera in questione hanno avviato un dibattito) e', e non puo' non essere, creare un luogo di confronto e di dibattito. Il forum su Internet non e' un "tribunale" che giudica la serietà e solidità delle aziende, ma un luogo dove gli utenti si confrontano sulle proprie esperienze.

Appare a questo punto doveroso illustrare la *ratio* degli spazi di dibattito aperti agli utenti sul sito dell'Aduc (siano essi forum veri e propri, come quelli contenuti nella sezione "Di' la tua" del sito Aduc o siano forum nati sotto forma di commento a lettere pubblicate, per semplicità espositiva chiameremo d'ora innanzi entrambi genericamente forum). Tutti i forum attualmente presenti sul sito dell'Aduc non sono moderati, e cio' per la precisa scelta di consentire il libero confronto e la libera espressione delle proprie opinioni, comunque espresse, consapevoli della "potenzialità" lesiva dei commenti pubblicati.

Del resto non sarebbe diversamente possibile. Intervenire sui singoli commenti, analizzandone la bontà e correttezza dei contenuti, la veridicità delle singole esperienze raccontate, correggerne gli eccessi e riformularne i toni e' tecnicamente e fisicamente impossibile, anche laddove vi fosse personale specializzato per ciascun forum di discussione che si apre ogni giorno sul sito.

Non solo. Ma anche laddove volessimo ipotizzare menti e braccia al servizio della censura dei singoli interventi, cio', per i tempi che comporta, stravolgerebbe la natura stessa del forum, che consta di *botta e risposta*, simile alle chat ove ognuno e', in tempo reale, colui che domanda e colui che risponde, colui che commenta, smentisce, puntualizza ecc... Dunque il forum e' ontologicamente non moderato, altrimenti non sarebbe forum.

La funzione degli spazi di dibattito presenti sul sito dell'associazione e' quella di creare un luogo dove consumatori e aziende possono raccontare e mettere a disposizione degli altri le proprie vicende ed esperienze, i propri dubbi, le proprie domande, e le proprie repliche. Le "*proprie*" esperienze, appunto, con tutto il connotato di soggettività, parzialità e colore propri di un racconto personale. Personali ma cio' non di meno importanti, in quanto spesso permettono di scoprire o prevenire truffe colossali, disservizi pluriripetuti e generalizzati, tipici di un'epoca come questa, dove la vera debolezza del singolo utente ha come prima causa la disinformazione e il disorientamento normativo.

STUDIO LEGALE MORETTI & BERTUCCI

Avv. Claudia Moretti
Avv. Emanuela Bertucci
Dott.ssa Anna Jennifer Christiansen

Consapevole di ciò, Aduc, non interviene a priori moderando o censurando ciò che spesso può anche apparire inesatto, improbabile, persino antipatico o lesivo, ma invita tutti coloro che intendono smentire o replicare a farlo, e a farlo proprio da quelle stesse pagine web, affinché il confronto ne emerga più equilibrato possibile, approfondito e compiuto proprio grazie allo stesso contraddittorio fra le parti.

Venendo ora al contenuto della segnalazione, quel che Promotop Srl chiede all'Autorita' è che ordinasse ad Aduc di eliminare “dal proprio sito internet le pagine [...]” ai sensi del D. lgs. 196 del 2003. Ad avviso degli scriventi non vi sono, nella lettera e nei commenti ad essa allegati, profili di violazione della normativa in materia di privacy ulteriori rispetto a quello già trattato e chiarito, né la segnalante li ha indicati né l'Autorita' ha fornito ad Aduc indicazioni in tal senso. Pare allora trattarsi piuttosto di una richiesta di eliminazione delle pagine poiché asseritamente lesive dell'immagine dell'azienda; richiesta che riteniamo esuli dalle competenze dell'Autorita' e debba essere rivolta, piuttosto, alla magistratura.

La lettera scritta dall'utente ad Aduc è pubblicata all'indirizzo url http://sostonline.aduc.it/lettera/telemarketing+qualita+promotop+promesse+soldi+non_220095.php#vedi_comments non contiene ad avviso di chi scrive alcuna offesa o lesione dell'onore, del decoro o dell'immagine della Promotop Srl. L'utente critica l'operato della società e quello che a suo avviso è un inadempimento contrattuale.

Né può ritenersi che la **risposta di Aduc** abbia contenuto diffamatorio.

Gli utenti del sito hanno poi avviato, sul tema della lettera, un forum, visibile cliccando in fondo alla pagina sul link “visualizza commenti”. Il forum si compone ad oggi di 28 commenti; di questi:

- 5 sono critici nei confronti della Promotop;
- 14 esprimono soddisfazione nei confronti della Promotop;
- 6 sono “neutrale”, nel senso che non hanno ad oggetto valutazioni positive o negative sulla società;
- **3 sono scritti dalla stessa Promotop**, e fra questi se ne segnala uno in particolare in cui l'amministratore della Promotop si dichiara felice dell'esistenza del forum sulla sua società, che sta “*diventando, e ne sono felice, una sorta di blog di PROMoTOP*”.

Come l'Autorita' potrà agevolmente verificare al link già indicato, nessuno dei commenti pubblicati lede l'immagine e il decoro dell'azienda. Pare dunque irragionevole e pretestuoso chiedere **che non si parli di Promotop sul sito dell'Aduc, che l'Autorita' inibisca ai cittadini di utilizzare questo sito per ospitare gente scontenta dell'operato di una azienda**. Se valessero le richieste delle aziende che non intendono udire parlare di loro in termini negativi, potremmo dire addio alle associazioni dei consumatori, ai blog e forum internet, poiché così **facendo il dibattito stesso sarebbe ridotto al silenzio e alla costante censura**. Con

STUDIO LEGALE MORETTI & BERTUCCI

Avv. Claudia Moretti
Avv. Emanuela Bertucci
Dott.ssa Anna Jennifer Christiansen

cio' non ne deriverebbe solo un grave pregiudizio per Aduc, ma soprattutto **una ferita alla liberta' di espressione e circolazione di informazione fra consumatori**, oggi **unica arma effettiva contro la disinformazione** -anche giuridica- **del cittadino medio**, resa grave da un sistema complesso, cavilloso e burocratico dal quale il singolo cittadino e' incapace di difendersi. **La censura che se ne vorrebbe in questa sede, comporterebbe la fine di uno strumento prezioso, l'unico libero non manipolato ne' filtrato da chi ne ha l'interesse e il potere, in grado di aiutare l'utenza a difendersi da se' cosi' come a responsabilizzarsi, a conoscere i propri diritti tanto quanto i propri doveri, a comprendere i gangli del sistema giuridico in cui si muovono i propri rapporti. A renderlo in definitiva cittadino piu' consapevole della propria azione e dunque socialmente piu' maturo.**

E' legittimo esporre al vaglio critico di altri consumatori le proprie riflessioni, e iniziare un dibattito, o ancora interrogarsi sulla rilevanza penale dei comportamenti in questione? E' lecito manifestare i propri dubbi in un forum aperto da altri consumatori che nutrono i medesimi dubbi? Indubbiamente si'.

Concludendo, si segnalano numerosi provvedimenti giurisdizionali di merito e legittimita' sul tema, che siamo disponibili a produrre ove ritenuto utile, molti dei quali emessi in procedimenti nei quali Aduc era parte processuale: Corte di Cassazione, Sentenza n. 10535 del 11.12.2008; Tribunale di Viterbo, ordinanza n. 410/2010; Tribunale collegiale di Viterbo, ordinanza del 23 settembre 2010 nel procedimento n. 1243/2010; Tribunale di Firenze in composizione collegiale, ordinanza del 22 febbraio 2010 nel procedimento n. 899/2010; Tribunale di Firenze in composizione collegiale, ordinanza del 22 aprile 2010 nel procedimento di reclamo n. 17766/2010; Tribunale di Isernia, Ordinanza di archiviazione del 04.06.2010; Tribunale di Bari sentenza del 11.09.2007 nel procedimento civile 7200/2007.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento ulteriore, chiediamo se la Vostra richiesta di chiarimenti si inserisca in un procedimento gia' avviato ovvero in una prima valutazione volta a comprendere se debba essere aperto un procedimento. In entrambi i casi chiediamo di conoscere l'esito della valutazione ovvero del procedimento. Porgiamo cordiali saluti e auguriamo buon lavoro,

Elenco allegati:

- 1) lettera "Cara Aduc" del 15 maggio 2010 prima della rettifica;
- 2) missiva avv. Di Blasi del 19 maggio 2010;
- 3) Lettera "Cara Aduc" del 15 maggio 2010 rettificata;
- 4) missiva avv. Moretti e Bertucci del 25 maggio 2010;
- 5) missiva avv. Di Blasi del 28 maggio 2010;
- 6) missiva avv. Di Blasi del 8 giugno 2010;

STUDIO LEGALE MORETTI & BERTUCCI

Avv. Claudia Moretti
Avv. Emanuela Bertucci
Dott.ssa Anna Jennifer Christiansen

- 7) missiva avv. Moretti e Bertucci del 8 giugno 2010;
- 8) mail dell'avv. Di Blasi all'avv. Bertucci in data 25 giugno 2010;
- 9) file allegato alla mail del 25 giugno 2010;
- 10) missiva avv. Di Blasi del 1 luglio 2010;
- 11) missiva avv. Di Blasi del 2 settembre 2010;
- 12) Mandato stragiudiziale e documento di identita' del rappresentante legale dell'associazione;

Firenze, 20 novembre 2010

Avv. Emanuela Bertucci

Avv. Claudia Moretti