23 febbraio 2012 15:49

Crif, quanto costa interrogare la banca dati? L'Antitrust apre un procedimento per pubblicita' ingannevole su denuncia dell'Aduc

di Emmanuela Bertucci

L'Antitrust ha avviato –su denuncia di Aduc-**un procedimento per pubblicita' ingannevole e scorretta nei confronti di Crif SpA, la nota societa' che gestisce una delle piu' importanti banche dati italiane dei cattivi pagatori.** La denuncia di Aduc e' partita a giugno del 2011 (http://www.aduc.it/comunicato/crif+aduc+denuncia+pratica+commerciale+scorretta_19222.php): dal sito www.crif.it il consumatore puo' interrogare la banca dati, compilando un modulo, per sapere se risulti segnalato fra i cattivi pagatori. Il servizio e' gratuito se risultano iscrizioni mentre e' a pagamento nel caso in cui dall'interrogazione non emerga nessuna informazione creditizia. In buona sostanza, **se interroghi la banca dati "a vuoto" paghi 10 euro.**

L'informazione sulla onerosita' del servizio e sul relativo costo era pero' ben nascosta nei meandri del sito: per trovarla, bisognava spulciare il sito con pazienza certosina. Il consumatore compilava quindi il modulo, convinto che il servizio fosse gratuito, e se non c'erano segnalazioni su di lui si vedeva –poi– presentare il conto da Crif: 10 euro richiesti "a sorpresa". E chi si permetterebbe di non pagare proprio il conto della banca dati che segnala i cattivi pagatori???
Parliamo al passato perche' oggi, 23 febbraio 2012, la pagine web e' cambiata (non si sa da quando) e riporta correttamente e con idonea evidenza le informazioni sui costi del servizio.

Ma quando e' cambiata questa pagina web? E quanti finora hanno interrogato il Crif e pagato per un servizio che ritenevano gratuito? L'istruttoria dell'Antitrust vuol far luce anche su questo. L'Autorita' ha infatti ordinato a Crif Spa di fornire, entro 15 giorni, le seguenti informazioni:

- quando hanno attivato il servizio di interrogazione;
- fornire le pagine web relative al servizio, incluse tutte le modifiche effettuate al sito dall'avvio del servizio ad oggi;
- copia delle comunicazioni che sono state inviate ai consumatori per richiedere il pagamento;
- copia delle comunicazioni di sollecito di pagamento;
- azioni legali intraprese per recuperare le somme non pagate dai consumatori;
- quanti consumatori hanno usato il servizio, a quanti e' stato richiesto il pagamento, quanti hanno pagato e quanti sono stati sollecitati al pagamento.

Poiche' Aduc potra' presentare entro 15 giorni una memoria integrativa, ***invitiamo tutti i consumatori che abbiano usufruito del servizio, vedendosi poi arrivare una richiesta di pagamento a inviarci una segnalazione, possibilmente corredata di documentazione*** (modulo inviato, mail di richiesta del pagamento ricevute, eventuali pagamenti effettuati e modalita' degli stessi).

Aggiungiamo che la modifica che Crif ha fatto sulla pagina web tramite la quale si accede al servizio (http://www.crif.it/Consumatori/Accedi-ai-tuoi-dati/Pages/Accedi-ai-tuoi-dati-registrati-banca-dati-CRIF.aspx) e' ancora insoddisfacente e inidonea a fornire un'informazione completa, chiara e trasparente al consumatore. **I costi di questo servizio** sono infatti determinati da un **provvedimento dell'Autorita' Garante per la protezione dei dati personali** (Deliberazione n. 14 del 23 dicembre 2004 "Contributo spese in caso di esercizio dei diritti dell'interessato") e per disposizione di legge **non possono eccedere i costi effettivamente sopportati per la ricerca effettuata nel caso specifico.** Secondo questa deliberazione il contributo deve essere:
- di euro 2,50 se i dati sono trattati con strumenti elettronici e la risposta (negativa) e' fornita oralmente;
- massimo 10 euro per costi "effettivamente" sopportati per fornire il servizio.

Non si dovrebbe trattare quindi di un servizio a pagamento, ma di un rimborso delle spese vive effettivamente sostenute da Crif.
Crif ha omesso di specificare che in caso di risposta negativa si puo' rinunciare alla risposta scritta, pagando quindi il 75% in meno ed ha applicato l'importo massimo relativo alle cosiddette "spese vive".

Riteniamo che anche questa questione debba essere oggetto di indagine da parte dell'Antitrust, coinvolgendo nel procedimento anche l'Autorita' Garante per la protezione dei dati personali, per le verifiche di sua competenza.