



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

*Garante per la Protezione
dei dati personali*

Commissione esaminatrice del concorso pubblico, per titoli ed esami, a un posto nella qualifica di funzionario in prova, nel ruolo della carriera direttiva al livello 6 della tabella stipendiale dei funzionari dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e a un posto nella qualifica di funzionario in prova nel ruolo della carriera direttiva a livello iniziale della tabella stipendiale dei funzionari del Garante per la Protezione dei dati personali, per lo svolgimento di mansioni di traduttore linguistico specializzato nella traduzione dall'italiano all'inglese (F6TR)

Prova scritta del 3 giugno 2024

TRACCIA N. 2

AGCM

Estratto dall'Opuscolo: Antitrust e Consumatori

BANCHE

Dal 2006 la riforma del risparmio ha affidato all'Antitrust il controllo sulla concorrenza nel settore bancario. L'Autorità ha concluso un'indagine conoscitiva sui conti correnti, ha indagato su intese relative ai sistemi di pagamento e ha vagliato concentrazioni importanti. È anche intervenuta su pubblicità ingannevoli, sia di banche che di società finanziarie. L'indagine conoscitiva sui prezzi dei conti correnti ha dimostrato che la spesa media è molto al di sopra del resto d'Europa. Per la stessa tipologia di conto il consumatore potrebbe pagare anche 10 volte di meno se potesse effettivamente scegliere. I conti a canone, ad esempio, sono risultati più costosi di quelli a consumo. Per questo l'Antitrust ha insistito su una reale trasparenza delle condizioni offerte dalle banche e sull'eliminazione degli ostacoli allo spostamento da una banca all'altra. Tra il 2006 e il 2007 l'Antitrust ha autorizzato alcuni importanti "matrimoni" bancari, tra cui la fusione Intesa-SanPaolo e l'incorporazione di Capitalia in Unicredit. Per evitare effetti negativi sui consumatori l'Autorità ha ridotto il potere delle nuove super-banche imponendo la vendita di sportelli bancari ai concorrenti. Il gruppo Unicredit-Capitalia si è inoltre impegnato ad eliminare le commissioni bancomat in 8.000 sportelli nei Comuni in cui non sarà presente e nei prelievi all'estero. L'Antitrust ha altresì vigilato sulle pubblicità del settore, sanzionando come ingannevoli quelle che garantivano canoni bloccati, salvo poi riservare alla banca la possibilità di cambiare le condizioni in qualsiasi momento. Sanzionati anche i messaggi delle società finanziarie che promettevano prestiti in 48 ore, "senza spese" e con rate personalizzate, quando invece le spese c'erano: tra commissioni finanziarie, commissioni accessorie, spese contrattuali, spese istruttorie, premi per le polizze di assicurazione, la somma erogata alla fine era decisamente più bassa di quella richiesta.

TRASPORTI

Su autobus e corriere l'Autorità ha deciso di vederci chiaro. Il dubbio è che questo settore abbia vissuto una liberalizzazione incompiuta, a scapito dell'efficienza dei servizi offerti. È stata aperta

un'indagine conoscitiva per capire come si svolgono le gare per assegnare i servizi e come si comportano gli *ex* monopolisti. Dai dati è emerso che la liberalizzazione del trasporto pubblico locale, avviata nel 1997, ha visto poche nuove aziende affacciarsi sul mercato. Resistono, con una costante conferma nei risultati delle gare, gli *ex* monopolisti, tutt'al più in alleanza con altri operatori. La convinzione dell'Autorità è che sia possibile, senza danneggiare chi già lavora nel comparto, aumentare la disponibilità dei taxi e migliorare il funzionamento del servizio. Alcuni degli ingredienti della "ricetta" Antitrust per introdurre più concorrenza, senza penalizzare gli operatori, sono l'aumento delle licenze e la compensazione economica, ad esempio attraverso la concessione di una licenza gratuita a chi ne ha già una, licenze *part-time* ed orari liberi senza turni rigidamente prefissati. L'Antitrust ha inviato ben due segnalazioni, a Governo, Parlamento, Regioni e Comuni (la prima risale al 1995 e la seconda al 2004) e alcuni principi suggeriti sono stati introdotti nel nostro ordinamento con decreto legge. L'Autorità lavora da sempre all'obiettivo di dare la possibilità ai consumatori di viaggiare *low cost* e senza inganni. Nel 1996 ha sanzionato una compagnia per non aver concesso ai concorrenti le fasce orarie di volo. Nel 2002 ha scoperto un'intesa tra compagnie che avevano stabilito un identico sovrapprezzo tariffario, che incideva fino al 20% in più sulle tariffe maggiormente economiche. Molte le offerte poco chiare e non trasparenti condannate: l'indicazione "tasse escluse", se poi il prezzo finale raddoppia, è pubblicità ingannevole, come chiarito definitivamente da una legge del 2007. Occhio dunque a tasse aeroportuali, tasse governative e costi per la sicurezza. Il "trucco" è sempre lo stesso: gli oneri aggiuntivi o non sono indicati o sono indicati a caratteri minuscoli. Altro mezzo utilizzato è non specificare che il prezzo "stracciato" riguarda solo il volo di andata. Così alla fine il prezzo per il consumatore raddoppia.

TELEFONIA

Libertà di tariffa per "navigare" e telefonare. Se oggi si può scegliere è anche grazie all'Antitrust. Il settore della telefonia fissa, ad esempio, è stato liberalizzato nel 1990 da una direttiva UE, applicata dall'Autorità nell'attesa del recepimento da parte del legislatore italiano. Il controllo sull'*ex* monopolista è stato stringente: più volte l'Autorità ha vietato abusi e ha accompagnato la nascita e lo sviluppo del mercato della telefonia mobile, scovando intese tra i principali operatori. Moltissimi gli interventi a tutela del consumatore contro la pubblicità nel settore, spesso poco trasparente. Prima di comprare un telefonino o di accettare un'offerta è opportuno ricordare che:

- il termine "gratis" spesso è usato solo per indicare il rimborso del traffico telefonico già effettuato, attraverso un bonus;
- dietro ai prezzi molto convenienti dei telefonini di ultima generazione frequentemente si nasconde l'obbligo di effettuare un consumo minimo mensile;
- spesso messaggi incompleti non chiariscono quanto sia salato lo scatto alla risposta;
- a volte le tariffe pubblicizzate appaiono molto convenienti, ma sono in realtà "a tempo";
- loghi e suonerie che si scaricano sui telefonini hanno talvolta costi così alti che "scaricano" anche la scheda telefonica.

GDPR

***CLOUD COMPUTING* – Proteggere i dati per non cadere dalle nuvole**

Con il termine *cloud computing*, o semplicemente *cloud*, ci si riferisce a un insieme di tecnologie e di modalità di fruizione di servizi informatici che favoriscono l'utilizzo e l'erogazione di *software*, la possibilità di conservare e di elaborare grandi quantità di informazioni via Internet. Il *cloud* offre, a

seconda dei casi, il trasferimento della conservazione o dell'elaborazione dei dati dai computer degli utenti ai sistemi del fornitore. Il *cloud* consente, inoltre, di usufruire di servizi complessi senza doversi necessariamente dotare né di computer e altri *hardware* avanzati, né di personale in grado di programmare o gestire il sistema. Tutto può essere demandato all'esterno, in *outsourcing*, e a un costo potenzialmente limitato, in quanto le risorse informatiche necessarie per i servizi richiesti possono essere condivise con altri soggetti che hanno le stesse esigenze.

Spesso utilizziamo tecnologie *cloud* senza neppure saperlo. Alcuni dei più diffusi servizi di posta elettronica o di elaborazione testi sono “sulle nuvole”. Anche molte delle funzioni offerte dai cellulari di nuova generazione (i cosiddetti *smartphone*) sono basate sul *cloud*: ad esempio quelle che sfruttano la geolocalizzazione consigliandoci i locali o gli esercizi commerciali più vicini, che consentono di ascoltare musica o di accedere a giochi *on line*, nonché tante altre funzioni e “app” (applicazioni).

In attesa di una normativa nazionale e internazionale aggiornata e uniforme, che permetta di governare il fenomeno senza rischiare di penalizzare l'innovazione e le potenzialità di sviluppo delle “nuvole” informatiche, è necessario che le imprese e la pubblica amministrazione, incluse tra l'altro le cosiddette “centrali di committenza” (soggetti che effettuano acquisti per una pluralità di pubbliche amministrazioni), prestino particolare attenzione ai rischi connessi all'adozione dei servizi di *cloud computing*, anche in relazione agli aspetti di protezione dei dati personali. La pubblica amministrazione o l'azienda, “titolare del trattamento” dei dati personali, che trasferisce del tutto o in parte il trattamento sulle “nuvole”, deve procedere a designare il fornitore dei servizi *cloud* “responsabile del trattamento”.

Questo significa che il cliente dovrà sempre prestare molta attenzione a come saranno utilizzati e conservati i dati personali caricati sulla “nuvola”: in caso di violazioni commesse dal fornitore, anche il titolare sarà chiamato a rispondere dell'eventuale illecito. Il cliente di ridotte dimensioni, come una piccola impresa o un ente locale, potrebbe tuttavia incontrare difficoltà nel contrattare adeguate condizioni per la gestione dei dati spostati “sulla nuvola”. Anche in questo caso, non sarà però sufficiente, per giustificare una eventuale violazione, affermare di non avere avuto possibilità di negoziare clausole contrattuali o modalità di controllo più stringenti. Il cliente di servizi *cloud*, infatti, può sempre rivolgersi ad altri fornitori che offrono maggiori garanzie, in particolare per il rispetto della normativa sulla protezione dei dati. Il Codice della *privacy* prevede, tra l'altro, che il titolare eserciti un potere di controllo nei confronti del responsabile del trattamento (in questo caso il *cloud provider*), verificando la corretta esecuzione delle istruzioni impartite in relazione ai dati personali trattati.

È opportuno scegliere bene il tipo di *cloud* e il modello di servizio più adatto alle proprie esigenze. In particolare se si decide di adottare il *public cloud*, dove quasi tutto il processo viene esternalizzato e i “nostri” dati più preziosi sono dislocati “lontano” dal nostro controllo diretto. Il concetto di *cloud* può apparire evanescente, “virtuale”. In realtà, con le sue tecnologie si possono gestire servizi estremamente concreti, quali la distribuzione dei prodotti di un'azienda, i servizi dell'anagrafe di un Comune, le prenotazioni e le analisi mediche, il conto bancario *on line* e tanto altro. Nessuno lascerebbe in deposito il proprio portafoglio con i documenti e lo stipendio alla prima persona incontrata al mercato. Né affiderebbe il proprio libro mastro o i contratti stipulati con clienti e fornitori a un commercialista sconosciuto che gli promette di risparmiare, senza prima essersi accertato su come saranno conservati o utilizzati documenti così preziosi. La voce “risparmio” non deve quindi essere l'unico fattore di scelta. I grandi fornitori globali di *cloud computing* si contano sulle dita di una mano. Quasi tutte le altre società che offrono servizi e infrastrutture tra le “nuvole” si avvalgono infatti delle aziende *leader* mondiali.

Prima di optare per un certo tipo di “nuvola”, è comunque opportuno che l'utente verifichi la quantità e la tipologia di dati che intende esternalizzare (ad esempio dati personali, in particolare quelli sensibili, oppure dati critici per la propria attività, come progetti riservati o coperti da brevetto

o segreto industriale), valutando gli eventuali rischi e le possibili conseguenze derivanti da tale scelta. È vero che il cliente spesso non ha capacità di negoziare una riformulazione dei “*terms of use*” proposti da chi offre i servizi: può però scegliere tra differenti *provider*. Anche i fornitori *cloud*, comunque, potrebbero trarre nuove opportunità dalla definizione di clausole “*pro-privacy*” o da una eventuale preventiva certificazione indipendente sul rispetto della normativa europea sulla protezione dei dati personali per i servizi da loro offerti. La risposta ad alcune domande può aiutare a sviluppare una corretta analisi dell’impatto economico e organizzativo di queste tecnologie all’interno di un’impresa o di una pubblica amministrazione.