



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXV - n. 42

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
23 novembre 2015**



## SOMMARIO

<b>ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA</b>	<b>5</b>
<b>AS1227 - REGIONE LIGURIA-PROBLEMATICHE RELATIVE ALLA PROSECUZIONE DEL SERVIZIO     DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA</b>	<b>5</b>
<b>AS1228 - BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI DELLA CROCE     ROSSA ITALIANA</b>	<b>8</b>
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>12</b>
<b>IP220 - AURORA POINT-DEPURATORE D'ACQUA CURATIVO</b>	
<i>Provvedimento n. 25695</i>	<i>12</i>
<b>PS9963 - OFFERUM-ACQUISTO COUPON</b>	
<i>Provvedimento n. 25699</i>	<i>18</i>
<b>PS9890 - ALLYOURMUSIC.NET-ABBONAMENTO NON RICHIESTO</b>	
<i>Avviso della comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria</i>	<i>23</i>
<b>PS9820 - VALUEBASKET-MANCATA CONSEGNA PRODOTTO</b>	
<i>Avviso di adozione provvedimento di chiusura del procedimento</i>	<i>26</i>
<b>PS10147 - ULTRACOMM-TELESELLING INGANNEVOLE</b>	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	<i>27</i>



## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS1227 - REGIONE LIGURIA-PROBLEMATICHE RELATIVE ALLA PROSECUZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA

Roma, 23 settembre 2015

Presidente della Regione Liguria

Assessore al Lavoro e Politiche attive  
dell'Occupazione, Trasporti, Rapporti con  
le Organizzazioni sindacali, Promozione  
Turistica e Marketing territoriale,  
Organizzazione e Personale, Tutela dei  
Consumatori della Regione Liguria

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 16 settembre 2015, ai sensi dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, ha deliberato di esprimere il presente parere in relazione alle problematiche relative alla prosecuzione del servizio di trasporto pubblico locale su gomma rappresentate da codesta Regione nella comunicazione pervenuta all'Autorità in data 4 agosto 2015. Ci si riferisce in particolare alla richiesta di codesta Amministrazione di esprimersi in merito all'intenzione di *“procedere ad una modifica legislativa al fine di spostare il termine oltre il 31 dicembre 2015, nelle more dell'affidamento del servizio di trasporto pubblico”, “considerato [...] che le Aziende [attualmente esercenti il servizio pubblico] hanno già usufruito della proroga prevista, in caso di situazione emergenziale, dall'articolo 5, comma 5, del Reg. (CE) n. 1370/2007, ma che comunque sussiste la necessità di non interrompere il pubblico servizio di TPL”*.

In via preliminare, l'Autorità rappresenta che l'attuale situazione di incertezza in ordine alla prosecuzione del servizio di TPL su gomma in Liguria oltre l'attuale termine del 31 dicembre 2015, determinatasi dopo la pubblicazione, il 29 maggio 2015, dell'“Avviso per l'individuazione degli operatori economici ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163”, non appare in alcun modo ricollegabile alla circostanza che l'Autorità stessa abbia inviato in data 25 giugno 2015 un proprio parere motivato ai sensi dell'articolo 21-bis della legge 10 ottobre 1990, n. 287,

all'ATPL Liguria e, per conoscenza, al Presidente della Regione Liguria, relativamente al contenuto del medesimo avviso.

Tale incertezza, piuttosto, è largamente riconducibile alle criticità concorrenziali connesse con le scelte operate dalla Regione Liguria in materia di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale, più volte segnalate dall'Autorità e dunque ben note a codesta Amministrazione (peraltro anche oggetto del ricorso presentato al TAR Liguria dalle cinque società che attualmente svolgono il servizio di TPL), oltre che alla tempistica prevista dalla Regione per lo svolgimento e conclusione della procedura (entro il 31 dicembre 2015), decisamente contenuta rispetto alla complessità dell'affidamento interessato; sono infatti coinvolti tutti i servizi di TPL regionale su gomma oltre ad alcuni servizi inerenti altre modalità di trasporto.

Ciò premesso, l'Autorità ribadisce che il ricorso allo strumento della proroga dei contratti di servizio dovrebbe avvenire soltanto in circostanze eccezionali e giustificate, per gli effetti di chiusura del mercato che ne derivano.

L'Autorità ritiene inoltre opportuno richiamare le censure espresse dalla Corte Costituzionale con riferimento al ricorso da parte delle Regioni ad atti legislativi, in luogo di provvedimenti amministrativi, nelle materie di competenza esclusiva del legislatore statale. Va in particolare ricordato l'orientamento sfavorevole manifestato dalla Corte Costituzionale nei confronti della proroga dei contratti di servizio del TPL in situazioni emergenziali, soprattutto laddove questa sia disposta con atti regionali. Con sentenza n. 2/2014, la Corte Costituzionale, accogliendo il ricorso promosso dal Consiglio dei Ministri, ha infatti dichiarato costituzionalmente illegittimo l'art. 2 della legge regione Toscana n. 64/2012 grazie al quale, nelle more dell'espletamento della gara unica per il TPL su gomma toscano, si sarebbe consentito ai singoli enti affidanti di garantire la prosecuzione dei servizi, da parte dei gestori *incumbent*, sulla base di provvedimenti emanati ai sensi dell'art. 5, § 5, del Regolamento (CE) n. 1370/2007. Dalla sentenza si evince nel complesso che il ricorso allo strumento previsto dall'art. 5, § 5, trova un limite sia nella sussistenza dei requisiti previsti (pericolo di interruzione di servizio; durata massima di due anni), sia nell'assenza di un termine di scadenza per l'affidamento o per la proroga (la norma dichiarata incostituzionale non fissava alcun termine); in ogni caso *“trattandosi di materia attinente alla tutela della concorrenza, è solo il legislatore statale che, in base all'ordinamento costituzionale italiano, deve farsi carico di eventuali problemi emergenziali”*.

Su tali basi, l'Autorità ritiene che il prospettato intervento legislativo della Regione, finalizzato ad una mera ulteriore proroga degli attuali affidamenti dei servizi di TPL, potrebbe rivelarsi accettabile, in una prospettiva concorrenziale, solo qualora la modifica legislativa riguardasse anche l'articolo 14 della legge regionale n. 33/2014 e dunque la previsione di un unico lotto di gara all'interno del bacino di programmazione regionale, nella direzione di prevedere al contempo una piena discrezionalità amministrativa della stazione appaltante ad individuare le concrete modalità di definizione dei lotti di gara. Si precisa che, con particolare riferimento a tale previsione, l'Autorità ha deliberato di esercitare i poteri di cui all'art. 21 *bis*, comma 2, della legge n. 287/1990, presentando relativo ricorso innanzi al TAR competente.

In ogni altra ipotesi, l'Autorità non può che invitare codesta Amministrazione ad individuare una soluzione alle riscontrate problematiche nella prosecuzione del servizio di trasporto pubblico locale diversa da un nuovo intervento legislativo, operando all'interno degli spazi consentiti dalle norme e dai principi comunitari e nazionali in materia di tutela della concorrenza e in particolare

dall'art. 5, § 5 del Regolamento (CE) n. 1370/2007, richiamato anche dalla Misura 18, § 3, del Regolamento dell'Autorità per la Regolazione nei Trasporti sul bando tipo nelle gare sul TPL.

Il presente parere sarà pubblicato sul bollettino di cui all'articolo 26, legge n. 287/90. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate dall'Autorità entro trenta giorni dal ricevimento della presente, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*

---

**AS1228 - BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA**

Roma, 10 settembre 2015

Croce Rossa Italiana

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 9 settembre 2015, ha deliberato di esprimere parere ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287, così come introdotto dal decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 (decreto *Salva Italia*), relativamente alla Procedura aperta di carattere comunitario indetta dalla Croce Rossa Italiana secondo quanto previsto dagli articoli 54 e 55 del d.lgs. 163 del 12 aprile 2006, per l'affidamento dei servizi assicurativi della Croce Rossa Italiana, suddivisa in 3 lotti, pubblicata sulla GU, 5a Serie Speciale - Contratti Pubblici n.91 del 5-8-2015.

In particolare l'Autorità intende svolgere le seguenti considerazioni.

L'art. 2.3 del disciplinare di gara, contenente i requisiti di capacità tecnica professionale, prevede che *«la singola compagnia di assicurazione, nel pieno rispetto dei principi di libera concorrenza e parità di trattamento, deve aver effettuato, nel triennio 2012/2013/2014, almeno 1 (uno) servizio assicurativo per ciascun anno, per lo stesso ramo riferito al lotto cui si partecipa, reso a favore di Enti pubblici Italiane o Aziende private con un premio annuo (riferito alla quota dell'Impresa concorrente), imposte incluse, non inferiore a :*

*- € 400.000,00 (quattrocentomila)/anno per i lotti 2 e 3 (RCT/O – Glob. Fabb.)*

*- € 6.000.000,00 (seimilioni/anno) per il lotto n. 1 (RCA Flotta)».*

Tale disposizione, non giustificabile alla luce di ragioni tecniche o di efficienza valutate da codesta pubblica amministrazione, potrebbe costituire un limite soggettivo per l'accesso alla gara idoneo a restringere il numero di partecipanti.

Si osserva, infatti, che il requisito dell'aver svolto, in ciascun anno di riferimento, un servizio assicurativo a favore di un unico assicurato per un valore non inferiore a € 400.000,00 per i lotti 2 e 3 e 6.000.000,00 per il lotto 1 difficilmente potrà essere soddisfatto da potenziali partecipanti alla gara e, con tutta probabilità, sarà posseduto esclusivamente dalle imprese assicurative di maggiori dimensioni. La maggior parte delle compagnie assicurative operanti sul mercato, infatti, pur essendo in grado di gestire contratti analoghi a quello in esame, difficilmente potrà raggiungere, con un unico contratto, le soglie fissate dal disciplinare di gara. Tale requisito appare ancor più restrittivo se si considera che fa riferimento a contratti stipulati con "enti pubblici italiani", ponendo in tal modo un'ingiustificata preclusione nei confronti di compagnie assicurative non nazionali.



Le regole del disciplinare relative alla disciplina della coassicurazione e del raggruppamento temporaneo di imprese, inoltre, non consentono alle imprese di minori dimensioni di associarsi al fine di raggiungere i predetti requisiti in quanto prevedono che *«il requisito relativo alla capacità tecnica professionale potrà essere posseduto dalla sola impresa designata quale delegataria»* o mandataria (art. 3.1 Coassicurazione e 3.2 Raggruppamento Temporaneo di Imprese del disciplinare di gara). Sulla base di tale norma sembra possibile esclusivamente un RTI o una coassicurazione tra un'impresa di grandi dimensioni (che da sola possiede il requisito in parola) e imprese di minori dimensioni che, invece, non potrebbero, da sole, partecipare alle gara.

Sul punto l'Autorità ha più volte segnalato come il requisito del raggiungimento di determinate soglie di raccolta premi *«in quanto relativo a livelli di fatturato di singole società, rappresenti un elemento in grado di limitare ingiustificatamente la partecipazione a numerose gare pubbliche e di ostacolare l'accesso al mercato. L'effetto preclusivo di tale criterio incide infatti ingiustificatamente nei confronti sia delle imprese di minori dimensioni, sia delle imprese anche di grandi dimensioni, ma non presenti in misura significativa sul mercato nazionale. Né il livello della raccolta premi è in grado di rappresentare da solo un parametro di misurazione delle capacità e affidabilità economica, finanziaria e tecnica delle imprese»*<sup>1</sup>.

L'Autorità ha, inoltre, chiarito che, nell'ambito dell'esercizio della discrezionalità amministrativa, la PA deve attenersi ai criteri di proporzionalità in relazione all'oggetto del contratto e alle finalità dell'offerta, al fine di garantire l'attuazione della concorrenza *per* il mercato consentendo il contemperamento delle esigenze di garanzia di affidabilità dell'aggiudicatario e di massima partecipazione possibile al bando di gara. In quest'ottica deve, inoltre, osservarsi che spesso i requisiti di partecipazione richiesti, seppur molto onerosi e restrittivi del numero di potenziali partecipanti alla gara, non sono idonei a riflettere la capacità economico-finanziaria dell'impresa selezionata<sup>2</sup>.

L'Autorità, in conclusione, ritiene che l'art.2.3 del disciplinare di gara costituisca una violazione del principio di libera concorrenza che, insieme a quelli necessariamente correlati di parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e di pubblicità, deve informare, ai sensi dell'art. 2 del d.lgs.n. 163/2006, le procedure di affidamento e l'esecuzione di opere, lavori pubblici, servizi e forniture.

---

<sup>1</sup> Con specifico riferimento ai servizi assicurativi cfr. AS 107 - AFFIDAMENTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI DA PARTE DEGLI ENTI PUBBLICI, del 02 dicembre 1997, in Boll. n. 47/97.

<sup>2</sup> Cfr. AS987 - AFFIDAMENTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI E DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA, del 12 settembre 2012 in Boll. n. 37/12.

Ai sensi dell'articolo 21-bis, comma 2, della legge n. 287/90, la Croce Rossa Italiana dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le iniziative adottate per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte. Laddove entro il suddetto termine tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*

---

***Comunicato in merito all'adeguamento della Croce Rossa Italiana relativamente alla procedura aperta per l'affidamento dei servizi assicurativi della Croce Rossa Italiana, suddivisa in 3 lotti, pubblicata sulla GU, 5a Serie Speciale - Contratti Pubblici n.91 del 5-8-2015***

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione dell'11 novembre 2015 ha deciso che non impugnerà davanti al TAR competente gli atti della procedura pubblica in oggetto. L'Autorità ha infatti ritenuto che siano venuti meno i presupposti per il ricorso previsto dall'art. 21-bis della legge n. 287/1990.

Nel parere motivato deliberato nella riunione del 3 settembre 2015 ai sensi dell'art. 21-bis della legge n. 287/1990, l'Autorità aveva rilevato che i requisiti di partecipazione richiesti presentassero condizioni suscettibili di limitare la partecipazione alla procedura pubblica.

In particolare, l'Autorità ha individuato una possibile restrizione concorrenziale nell'art. 2.3 del disciplinare di gara, contenente i requisiti di capacità tecnica professionale, che prevedeva che «*la singola compagnia di assicurazione, nel pieno rispetto dei principi di libera concorrenza e parità di trattamento, deve aver effettuato, nel triennio 2012/2013/2014, almeno 1 (uno) servizio assicurativo per ciascun anno, per lo stesso ramo riferito al lotto cui si partecipa, reso a favore di Enti pubblici Italiane o Aziende private con un premio annuo (riferito alla quota dell'Impresa concorrente), imposte incluse, non inferiore a :*

- € 400.000,00 (quattrocentomila)/anno per i lotti 2 e 3 (RCT/O – Glob. Fabb.)

- € 6.000.000,00 (seimilioni/anno) per il lotto n. 1 (RCA Flotta)».

Le regole del disciplinare relative alla disciplina della coassicurazione e del raggruppamento temporaneo di imprese, inoltre, non consentivano alle imprese di minori dimensioni di associarsi al fine di raggiungere i predetti requisiti in quanto prevedevano che «*il requisito relativo alla capacità tecnica professionale potrà essere posseduto dalla sola impresa designata quale delegataria*» o mandataria (art. 3.1 Coassicurazione e 3.2 Raggruppamento Temporaneo di Imprese del disciplinare di gara).

A seguito del ricevimento del parere motivato dell'Autorità, la Croce Rossa Italiana il 27 ottobre 2015, ha comunicato di aver modificato il bando di gara oggetto di parere al fine di rimuovere le possibili violazioni concorrenziali, rendendo i requisiti di partecipazione meno stringenti al fine di

garantire una più ampia partecipazione delle imprese, singolarmente o in RTI. La Croce Rossa Italiana ha, inoltre, comunicato di aver prorogato il termine di presentazione delle offerte al 30 novembre 2015.

Preso atto di quanto esposto dalla Croce Rossa Italiana rispetto al parere motivato formulato ai sensi dell'art. 21-*bis* della legge n. 287/1990, nella propria riunione del giorno 11 novembre 2015 l'Autorità ha disposto l'archiviazione del procedimento, ritenendo che la modifica del bando faccia venir meno l'interesse dell'Autorità a ricorrere.

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### IP220 - AURORA POINT-DEPURATORE D'ACQUA CURATIVO

*Provvedimento n. 25695*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 novembre 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 25111 del 24 settembre 2014, relativa al procedimento n. PS9469, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali, poste in essere quanto meno dal mese di aprile 2014, in relazione alle modalità con cui viene pubblicizzata da parte del professionista la vendita di uno ionizzatore d'acqua;

VISTA la propria delibera n. 25566 del 15 luglio 2015, con la quale l'Autorità ha contestato a Aurora Point S.r.l. (di seguito "AP"), Daxa Corporation S.r.l. (di seguito "Daxa") e Aurora Line S.r.l. (di seguito "AL") la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 25111 del 24 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 25111 del 24 settembre 2014 l'Autorità ha deliberato che la pratica di cui alla lettera a) – riguardante la promozione degli apparecchi commercializzati dai professionisti mediante i siti internet [www.auroradagostino.it](http://www.auroradagostino.it), [www.auroradagostino.org](http://www.auroradagostino.org) e [www.auroradagostino.net](http://www.auroradagostino.net) - risultava ingannevole a causa della non veridicità delle informazioni diffuse in merito alle caratteristiche degli ionizzatori promossi, ai risultati ottenibili con il loro utilizzo, nonché all'esistenza di sponsorizzazioni, autorizzazioni ed approvazioni dell'attività dei professionisti stessi e dei prodotti da questi pubblicizzati da parte di organismi pubblici e privati.

2. Inoltre, con riguardo alla pratica *sub b)*, l'Autorità ha accertato la scorrettezza del comportamento di Daxa e AL, volto a prospettare ai consumatori la possibilità di ottenere gratuitamente i prodotti in questione.

3. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.
4. Tale provvedimento è stato notificato ad AP in data 28 ottobre 2014, a Daxa in data 16 ottobre 2014 e, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione a mezzo raccomandata A.R. della comunicazione della decisione prot. n. 0048091 del 13 ottobre 2014<sup>1</sup> ad AL, in data 22 dicembre 2014 si è proceduto alla pubblicazione sul Bollettino settimanale n. 49/2014 dell'adozione del provvedimento finale.
5. Con richiesta di intervento pervenuta in data 19 giugno 2015, un consumatore ha segnalato la reiterazione della pratica commerciale di cui alla lettera a) del citato provvedimento n. 25111 del 24 settembre 2014, lamentando, in particolare, le vantate proprietà terapeutiche dell'acqua ottenibile dall'utilizzo dei prodotti pubblicizzati dai professionisti.
6. A seguito della suddetta richiesta di intervento si è proceduto, in data 1° luglio 2015, ad acquisire d'ufficio informazioni dai siti dei professionisti. Nello specifico, tali rilevazioni hanno fornito evidenza della reiterazione della pratica commerciale *sub a)*, posto che sui siti dei professionisti sono ancora presenti espressioni che rivendicano vantaggi salutistici relativi agli erogatori di acqua alcalina ionizzata pubblicizzati, il cui utilizzo continua ad essere descritto come idoneo ad aiutare la prevenzione di numerose malattie, tra cui "*diabete, colesterolo, pressione alta, arteriosclerosi, disturbi cardiaci, problemi renali, tumori, ...*"<sup>2</sup>. Inoltre, risultava ancora presente sul sito [www.auroradagostino.it](http://www.auroradagostino.it) un video pubblicitario caricato sul portale You Tube nel quale compariva un fotogramma con il riferimento ad una presunta certificazione ministeriale per il sistema di microfiltraggio dell'acqua di cui sarebbe dotato lo ionizzatore, oltre a presunte testimonianze di consumatori che sarebbero guariti da patologie, più o meno gravi, in seguito all'utilizzo dell'apparecchio in esame.
7. Pertanto, con provvedimento del 15 luglio 2015, n. 25566, l'Autorità ha contestato alle società Aurora Point S.r.l., Daxa Corporation S.r.l. e Aurora Line S.r.l. di aver violato la delibera del 24 settembre 2014, n. 25111.

## II. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

8. Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera del 24 settembre 2014 è stato comunicato a Daxa in data 30 luglio 2015, ad AP il 3 agosto 2015 e ad AL il 16 settembre 2015<sup>3</sup>.
9. Con memorie di contenuto analogo, pervenute da parte di Daxa il 21 agosto 2015 e da parte di AP il 26 agosto 2015, i professionisti, nel ribadire, nel merito, la non scorrettezza della pratica, hanno sostenuto la strumentalità e l'ingiustizia della segnalazione pervenuta da parte, sicuramente, di imprese concorrenti che si celano dietro fantomatici consumatori per danneggiarle. I professionisti hanno sottolineato che si rivolgono a "*consumatori già informati e non già a una*

---

<sup>1</sup> Cfr. Si veda la pubblicazione dell'Avviso di adozione del provvedimento di chiusura del procedimento sul Bollettino settimanale n. 49/2014, disponibile sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it).

<sup>2</sup> Cfr. Verbale di acquisizione del 1° luglio 2015.

<sup>3</sup> In tale data, infatti, è stato inviato nuovamente il provvedimento di avvio del procedimento già trasmesso con lettera raccomandata a.r. - prot. 0048875 del 29 luglio 2015.

*pluralità indistinta di soggetti*” e che le proprietà benefiche dell’acqua alcalina sono scientificamente provate da alcuni medici, di cui allegano parti di alcuni scritti.

10. Nell’audizione tenutasi il 17 settembre 2015, Daxa ha evidenziato che studi medici certificati confermano gli effetti benefici dell’acqua alcalina in termini di salute e, in particolare, che *“con riferimento a malattie quali il cancro e il diabete è noto che l’acqua alcalina è utilizzata come presidio ospedaliero in numerosi paesi extra-europei”*<sup>4</sup>.

11. Nell’audizione congiunta di AP e AL, tenutasi il 29 settembre 2015, le società hanno precisato che l’incidenza delle vendite degli apparecchi per il trattamento dell’acqua alcalina sulle vendite totali dei prodotti a marchio “Aurora d’Agostino” è esigua. Inoltre, AP ha rappresentato che già a far data dal 27 gennaio 2015 è stata in diffusione una nuova versione del sito *internet [www.auroradagostino.it](http://www.auroradagostino.it)*, epurata di alcuni contenuti censurati con la delibera del 2014 e che, allo stato, AP ha rimosso tutti i contenuti oggetto di contestazione<sup>5</sup>.

### III. VALUTAZIONI

12. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere da AP e AL, in veste di distributori di prodotti Aurora d’Agostino, e concernente la presentazione pubblicitaria degli ionizzatori d’acqua alcalina tramite i siti *internet [www.auroradagostino.it](http://www.auroradagostino.it)* e *[www.auroradagostinocosenza.it](http://www.auroradagostinocosenza.it)* che enfatizza le proprietà curative e benefiche derivanti dall’acqua alcalina costituiscono, sino al mese di settembre 2015 – data nella quale, come affermato nel corso dell’audizione sono stati rimossi i video e i riferimenti alle proprietà salutistiche<sup>6</sup> – inottemperanza alla delibera del 24 settembre 2014, n. 25111. Nello specifico, fino al mese di settembre 2015, AP e AL continuavano ad enfatizzare le caratteristiche terapeutiche dell’acqua ottenibile dall’utilizzo dei prodotti pubblicizzati affermando che tali ionizzatori permettevano la cura di numerose e gravi patologie.

13. Per quanto attiene al comportamento posto in essere da Daxa si osserva, alla luce delle risultanze istruttorie, che lo stesso costituisce inottemperanza alla delibera del 24 settembre 2014, n. 25111, in quanto le affermazioni riportate sul sito *internet [www.auroradagostino.org](http://www.auroradagostino.org)*, e all’interno della *brochure* oggetto delle rilevazioni del 1° luglio 2015 e del 17 settembre 2015, presentano da un punto di vista sostanziale il medesimo contenuto dei messaggi oggetto della decisione di scorrettezza del 24 settembre 2014, n. 25111.

14. In particolare, nel messaggio presente nella sezione *“Prodotti - Ionizzatore d’Acqua”* del sito, rilevato alle date del 1° luglio 2015 e del 17 settembre 2015, e tuttora in diffusione, si continua a sostenere – in contrasto con quanto accertato con il citato provvedimento del 2014 – che *“la migliore [acqua] si chiama ‘acqua ionizzata alcalina’, fonte naturale di benessere perché in grado di ristabilire nell’organismo umano il giusto rapporto acido-basico, senza il quale si rischia di incorrere in patologie e problemi di salute anche gravi. Dal diabete all’arteriosclerosi, dagli edemi all’osteoporosi, dall’ernia del disco all’ipertensione, dalla calvizie alle emorroidi”* e che *“l’acqua ionizzata alcalina non aiuta soltanto a combattere alcuni dei principali disturbi che*

<sup>4</sup> Cfr. Verbale di audizione del 17 settembre 2015.

<sup>5</sup> Cfr. Verbale dell’audizione del 29 settembre 2015 nonché la rilevazione d’ufficio delle pagine del sito *[www.auroradagostino.it](http://www.auroradagostino.it)* effettuata in data 30 settembre 2015.

<sup>6</sup> Cfr. Verbale dell’audizione del 29 settembre 2015.

*impediscono di vivere bene, ma previene l'insorgere di una serie di problemi [...] Perché rassegnarsi a passare le giornate dal medico o in farmacia? Prova con l'acqua ionizzata alcalina*<sup>7</sup>.

15. Inoltre, nella *brochure* scaricabile dal sito [www.auroradagostino.org](http://www.auroradagostino.org) relativa alle proprietà dell'erogatore di acqua ionizzata alcalina commercializzato dalla società, permangono affermazioni circa la possibilità di prevenire malattie. Con tali asserzioni, quali ad esempio “*bere acqua ionizzata alcalina aiuta a prevenire diversi disturbi: diabete, colesterolo, pressione alta, arteriosclerosi, disturbi cardiaci, calcoli, problemi renali, tumori, mal di testa, [...]*” “*COLPIRE LA SCLEROSI MULTIPLA – Per eliminare progressivamente lo stato di acidosi, una delle possibili cause della sclerosi multipla, si consiglia di bere acqua ionizzata alcalina Aurora d'Agostino*” e “*Per prevenire ed arrestare il processo dell'osteoporosi si consiglia di bere acqua ionizzata alcalina Aurora d'Agostino*”, Daxa continua ad attribuire in modo esplicito alle apparecchiature per il trattamento dell'acqua commercializzate effetti benefici e curativi, facendo credere, contrariamente al vero, che l'acqua ottenibile con gli ionizzatori di cui trattasi abbia proprietà che aiutano a prevenire e a curare varie patologie.

16. Il professionista Daxa, dunque, ha continuato a pubblicizzare l'acqua trattata dal proprio apparecchio come idonea a prevenire varie tipologie di malattie, reiterando la condotta già censurata con il provvedimento n. 25111 del 24 settembre 2014.

17. In proposito va rilevato che il professionista, nel corso dell'originario procedimento PS9469, non era intervenuto in alcun modo, non fornendo le informazioni e i dati richiesti, né tantomeno dando riscontro all'attribuzione dell'onere della prova attribuito dall'Autorità. Nel corso del procedimento di inottemperanza, invece, Daxa è intervenuto citando una serie di studi scientifici. Anche a voler prescindere dal fatto che il procedimento di inottemperanza ha il solo scopo di valutare la reiterazione di condotte già ritenute scorrette e non può costituire l'occasione per rivalutare nel merito le condotte stesse, va rilevato che gli studi prodotti non sono in ogni caso riferibili ad enti di ricerca di indiscussa validità scientifica, trattandosi di pareri espressi da singoli medici e studiosi, e fanno peraltro riferimento a presunti effetti benefici conseguibili da una complessiva dieta alcalina. Va rilevato, inoltre, che i *claims* utilizzati dal professionista relativi ai benefici conseguibili per la salute umana attraverso l'utilizzo di acqua alcalina sono da ritenersi in ogni caso non veritieri. I vanti salutistici utilizzati dal professionista nei messaggi, relativi ad una sostanza alimentare come l'acqua, infatti, non risultano autorizzati ai sensi del Regolamento (CE) n. 1924/2006, riguardante le indicazioni nutrizionali e sulla salute relative ai prodotti alimentari.

18. In conclusione, il contenuto del sito internet [www.auroradagostino.org](http://www.auroradagostino.org), tuttora in diffusione, configurano nel loro complesso un'inottemperanza alla delibera n. 25111 del 24 settembre 2014.

#### **IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

19. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

20. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo

---

<sup>7</sup> Cfr. Verbale di acquisizione del 20 ottobre 2015.

27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

21. Con riguardo alla gravità della condotta, si considera che con il presente procedimento si è accertata l'inottemperanza alla delibera n. 25111 del 24 settembre 2014, limitatamente ai messaggi presenti nei siti [www.auroradagostino.org](http://www.auroradagostino.org), [www.auroradagostino.it](http://www.auroradagostino.it) e [www.auroradagostinocosenza.it](http://www.auroradagostinocosenza.it) diffusi successivamente alla notifica alle Parti del provvedimento del 24 settembre 2014, con i quali si è reiterata la diffusione tramite *internet* di una pratica commerciale volta alla commercializzazione di prodotti tesi ad attrarre il consumatore per le asserite proprietà salutistiche e curative di numerose e gravi patologie.

22. In relazione alla gravità della condotta si tiene altresì conto delle condizioni economiche dei professionisti. Dai dati di bilancio disponibili<sup>8</sup> risulta, in particolare, che nel 2014 Daxa ha realizzato un valore della produzione pari a 1.003.502 euro, con una perdita di esercizio di circa 180.000 euro; AP un fatturato di 1.210.793 euro nel 2013 e AL un fatturato di 649.026 euro nel 2014.

23. Per quanto concerne la durata dell'infrazione, dagli elementi agli atti risulta che la mancata ottemperanza alla diffida nei termini di cui sopra è stata posta in essere dai professionisti nei seguenti periodi che vanno dalla data di notifica del citato provvedimento n. 25111/2014, alla data di eventuale cessazione della condotta inottemperante: Daxa dal 16 ottobre 2014 ed è tuttora in corso sul sito [www.auroradagostino.org](http://www.auroradagostino.org); AP dal 28 ottobre 2014, fino al mese di settembre 2015; AL dal 22 dicembre 2014, fino al mese di settembre 2015.

24. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Daxa una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 40.000 euro (quarantamila euro), a AP una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 15.000 euro (quindicimila euro) e a AL una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 15.000 euro (quindicimila euro).

25. Considerato, inoltre, che Daxa presenta perdite di esercizio si ritiene di applicare una riduzione necessaria per adeguare l'importo della sanzione alla situazione economica dell'operatore e di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria ad esso applicabile nella misura di 35.000 euro (trentacinquemila euro);

Tutto ciò premesso e considerato;

#### DELIBERA

a) che il comportamento delle società Daxa Corporation S.r.l., Aurora Point S.r.l. e Aurora Line S.r.l. consistito nell'aver violato la delibera del 24 settembre 2014, n. 25111 costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare alla società Daxa Corporation S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 35.000 euro (trentacinquemila euro);

---

<sup>8</sup> Cfr. Verbali di acquisizione dei bilanci tratti dalla banca dati Telemaco in data 21 ottobre 2015.



c) di comminare alla società Aurora Point S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 euro (quindicimila euro);

d) di comminare alla società Aurora Line S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 euro (quindicimila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*

---

**PS9963 - OFFERUM-ACQUISTO COUPON**

*Provvedimento n. 25699*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 novembre 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTE le comunicazioni, pervenute nelle date del 4 giugno, 14 luglio e 21 settembre 2015, con le quali la società Offerum S.L. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. La società Offerum S.L. (di seguito Offerum), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, con sede a Barcellona, in Spagna, è attiva nel settore dell'*e-couponing*, ovvero nella promozione e vendita, tramite apposite vetrine virtuali, di tagliandi, i cd. "*coupon*" che danno diritto ad ottenere prodotti o servizi offerti dai propri partner commerciali attivi in vari settori merceologici (tempo libero, *fitness*, ristorazione, servizi turistici), a prezzi particolarmente vantaggiosi, secondo la logica dei gruppi di acquisto.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente, da un lato, nella diffusione, attraverso il sito internet *www.offerum.it*, di informazioni presuntivamente ingannevoli o comunque omissive in ordine a diversi elementi essenziali del rapporto contrattuale derivante dall'acquisto del *coupon* e alle condizioni di fruibilità dello stesso, con particolare riferimento alle caratteristiche del prodotto/servizio proposto, alla sua reale disponibilità, alla composizione e alle effettive condizioni di fruibilità della prestazione, nonché al riparto di responsabilità tra il professionista e i propri *Partner*; dall'altro, nell'ostacolare l'esercizio di diritti contrattuali quali il diritto di recesso e di rimborso del *coupon* non fruito per cause addebitabili al professionista o ai *Partner*, nel negare l'assunzione di ogni responsabilità per la mancata o inesatta prestazione, nell'offrire un servizio assistenza clienti carente anche a causa di comportamenti dilatori dello stesso nel rispondere alle richieste di rimborso/recesso o comunque di inadeguate e carenti procedure di risposta standardizzata esclusivamente via *e-mail*.

3. Inoltre, con riguardo all'esercizio del diritto di ripensamento, nelle condizioni generali riportate sul sito internet del professionista, risultava indicato un termine pari a 7 giorni, difforme rispetto a quello attualmente stabilito dal Codice del Consumo (pari a 14 giorni).

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

#### 1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 13 aprile 2015 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9963. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte della società Offerum S.L. fossero suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contrarie agli obblighi di diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, potendolo indurre in errore con riguardo alle caratteristiche e al prezzo dei servizi e dei prodotti offerti, agli obblighi a carico dei professionisti e dei rispettivi *partner* commerciali, nonché ai diritti dei titolari dei *coupon*, fornendo in modo del tutto inadeguato, o addirittura omettendo, informazioni rilevanti ai fini dell'assunzione di una decisione commerciale consapevole; nonché una violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a determinare un indebito condizionamento e ad alterare la libertà di comportamento economico del consumatore medio mediante condotte dilatorie del servizio assistenza clienti, frapponendo ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio da parte dei consumatori dei loro diritti contrattuali.

Inoltre, le condotte sopra descritte relative a contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014 avrebbero potuto integrare una violazione del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n. 21/2014, in relazione alla previsione di un termine per l'esercizio del diritto di ripensamento (pari a 7 giorni) difforme rispetto a quello attualmente stabilito dall'art. 52 del Codice del Consumo (pari a 14 giorni).

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa i seguenti elementi: i criteri di ripartizione tra Offerum e i *Partner* commerciali della responsabilità e dei ricavi derivanti dalle campagne promozionali; la disciplina dei rapporti intercorrenti tra il professionista e i *Partner* commerciali, con specifico riferimento alle modalità di selezione dei *Partner* commerciali, nonché alle le procedure di controllo *ex ante* e *ex post* messe in atto per monitorare la correttezza e l'affidabilità dei *Partner* stessi; le modalità di calcolo del prezzo dei *coupon*; le modalità di gestione del servizio di assistenza clienti, *in house* o *outsourcing*; il numero di addetti impiegati nell'attività di *customer care* (gestione caselle di posta elettronica, etc.) ed i tempi medi di risposta al cliente; le procedure e le tempistiche relative alle richieste di recesso e rimborso; le modalità di perfezionamento del contratto di *e-couponing*, specificando in quale momento la somma versata dal consumatore per l'acquisto di *coupon* viene effettivamente addebitata sulla carta di credito del consumatore e quali misure (precisandone anche procedure e tempistiche) vengono adottate in caso di annullamento e/o transazioni non andate a buon fine per il riaccredito delle somme versate.

6. In data 30 settembre 2015 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

7. In data 2 novembre 2015 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### **2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

8. Con nota del 4 giugno 2015, il professionista ha descritto succintamente la propria attività, le modalità di individuazione e selezione dei *Partners* con i quali contratta una campagna promozionale, i criteri di gestione delle problematiche da parte del *Customer care*.

9. Con la medesima nota del 4 giugno 2015 e successive note integrative del 14 luglio e del 21 settembre 2015, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

10. Premesso che, a decorrere dal 30 giugno 2015, Offerum S.L. ha cessato ogni attività sul territorio italiano e che, a partire da tale data, la *home page* del sito aziendale [www.offerum.it](http://www.offerum.it) non consente l'accesso ad ulteriori attività, il professionista si è impegnato a garantire la fruizione dei buoni/*voucher* acquistati dai clienti entro il 30 giugno 2015 ed ancora in circolazione fino alla naturale scadenza degli stessi. In alternativa, Offerum si impegna a riconoscere il rimborso di quanto pagato al titolare del *coupon* che ne faccia richiesta: a tal fine, il professionista indica i canali attraverso cui essere contattato, fornendo due numeri telefonici ed un *link* dove è direttamente reperibile il modulo di contatto.

#### **IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

11. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a superare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 13 aprile 2015 pervenuta al professionista in data 22 aprile 2015. In particolare, tenuto conto della cessazione dell'attività del professionista nel territorio italiano a partire dal 30 giugno scorso, nonché dell'inaccessibilità del sito aziendale, dalla medesima data, nella versione precedentemente in diffusione, si rileva che le misure proposte relativamente alla garantita fruizione - fino a naturale scadenza - dei *coupon* acquistati entro il 30 giugno scorso ovvero all'alternativa offerta - a scelta del consumatore - di conseguire il rimborso totale di quanto versato facilitino i consumatori nella conoscenza dei diritti che possono esercitare nel caso di specie, provvedendo altresì a riparare i possibili profili lesivi riconducibili alle pratiche contestate nell'avvio del procedimento.

12. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Offerum S.L., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Offerum S.L.;

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

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Offerum S.L., con sede a Barcellona in Spagna, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti nella data del 21 settembre 2015, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Offerum S.L., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità circa l'attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, 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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 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 sarà 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*

**ALLEGATO 1****DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS9963 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 13 aprile 2015 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Offerum S.L. in materia di servizi di *e-couponing*, il professionista Offerum S.L., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

Offerum S.L., ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del codice di consumo, dell'articolo 8, comma 7, del d.lgs. 145/2007 e dell'art. 9 del regolamento, adottato con delibera del 5.06.2014 presenta i seguenti impegni, già peraltro assunti con decorrenza effettiva dal 30.06.2015 ed in particolare:

- dichiara di aver cessato ogni attività sul territorio della Repubblica Italiana e la home page *www.offerum.it* non consente, già con decorrenza dal 30.06.2015, l'accesso ad ulteriori attività commerciali come si evince dall'allegata stampa dell'home page del sito (all. 1);
  - si impegna a garantire la fruizione dei buoni/voucher acquistati dai clienti entro il 30.06.2015 ed ancora in circolazione sino alla loro naturale scadenza ovvero in alternativa a rimborsare quanto pagato ai clienti che ne faranno richiesta secondo i canali indicati sull'home page stessa.
-

**PS9890 - ALLYOURMUSIC.NET-ABBONAMENTO NON RICHIESTO**

*Avviso della comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria*

**L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento **PS9890**.

**I. LA PARTE**

*All Your Music Ltd* in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". La società opera nel settore dei servizi musicali a pagamento.

*All Your Music Management Ltd* in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206. La società detiene il controllo di *All Your Music Ltd* ed incassa i proventi derivanti dall'attività commerciale di quest'ultima.

**II. AVVISO**

Con la presente si informano le Parti del procedimento che il termine di conclusione della fase istruttoria è fissato alla data del 22 dicembre 2015.

Alla luce degli elementi allo stato acquisiti nell'ambito del procedimento in oggetto, con la presente, inoltre, si confermano e si precisano le contestazioni effettuate nella comunicazione di avvio, circa la presunta illiceità della condotta posta in essere dai professionisti *All Your Music Ltd* e *All Your Music Management Ltd*, consistente nell'inscenare falsi sondaggi a premio *on line* allo scopo di collocare gli abbonamenti musicali *All Your Music* ad inconsapevoli consumatori.

In particolare, la condotta contestata consiste nell'avvalersi della notorietà di alcuni siti *web* facendovi comparire *pop up* che invitano i consumatori a partecipare ad un sondaggio dietro la promessa di ottenere in premio articoli di valore, spesso prodotti di elettronica di consumo, al prezzo di 1 o 2 euro, prezzo quest'ultimo così modico da incentivare i singoli consumatori a parteciparvi.

I siti su cui appaiono i predetti *pop up* sono molteplici e riconducibili ad imprese commerciali molto note ai consumatori, tra i quali figurano: banche; operatori della grande distribuzione; motori di ricerca di vario genere; piattaforme commerciali, ecc.

Una volta risposto al sondaggio *online* - al fine di ottenere il premio prospettato al modico prezzo di 1 o 2 euro - e inseriti i propri dati personali, compresi gli estremi della carta di credito, il

consumatore si troverebbe abbonato ad un servizio a pagamento di *streaming* musicale senza in compenso ricevere il prodotto promesso.

L'abbonamento al servizio in parola avrebbe un costo che varia dai 39.99 ai 79.99 euro al mese, così come si evince dalle detrazioni subite dai consumatori sulle proprie carte di credito.

Inoltre, quanto alla possibilità di rinunciare al servizio, nonostante dal sito *web* [www.allyourmusic.net](http://www.allyourmusic.net) si evinca la possibilità per il consumatore di disdire l'abbonamento, in realtà, eseguita la sottoscrizione, l'utente è praticamente inibito da ogni possibilità di disdetta. Lo confermano i numerosi consumatori che hanno inviato *e-mail* per disdire il contratto alle quali però il professionista non ha fornito riscontro.

Quanto ai contatti messi a disposizione dei consumatori, sul sito [www.allyourmusic.net](http://www.allyourmusic.net) la società indica un numero telefonico con prefisso inglese (+442033187846) e un indirizzo di posta ([info@allyourmusic.net](mailto:info@allyourmusic.net)) che tuttavia non consentono di contattare effettivamente operatori della *All Your Music Ltd.*

In dettaglio, risulterebbe che le *e-mail* non verrebbero riscontrate e in risposta alle chiamate sarebbe trasmesso un messaggio pre-registrato, sempre in lingua inglese, con il quale si invita il consumatore a richiamare successivamente.

A fronte della irreperibilità dei professionisti coinvolti ed in mancanza di documenti e/o memorie di difesa da parte di questi ultimi, si è ritenuto di verificare l'attendibilità delle segnalazioni mediante ricerche sul *web*. Da tali ricerche è emerso che numerosi utenti denunciano di essere stati vittima di condotte commerciali poste in essere dai medesimi professionisti ed analoghe a quelle contestate mediante le segnalazioni pervenute in Autorità.

Il comportamento descritto al punto II della presente comunicazione appare integrare una pratica commerciale che risulterebbe scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lett. a) ed f) 22, comma 2, 23, comma 1, lett u), 24, 25, comma 1, lett. d) e 26 comma 1, lett. f) del Codice del Consumo.

In particolare, verrebbe mascherata la vendita di un servizio musicale a pagamento dietro la formulazione di falsi sondaggi a premio, realizzati sfruttando indebitamente la notorietà di altri professionisti mediante la collocazione di *pop up* sui relativi siti, omettendo informazioni o fornendo informazioni ingannevoli in merito all'esistenza di un'operazione commerciale volta alla collocazione di un servizio a pagamento ed all'esistenza di premi che, a quanto risulta, non vengono consegnati, nonché in merito all'identità del professionista ed alla circostanza che l'inserimento dei dati personali di chi ritiene di partecipare al sondaggio determina la sottoscrizione dell'abbonamento al servizio a pagamento *All Your Music* (articolo 20 e 21, comma 1, lett. a) e f); art. 22 comma 2; art. 23 comma 1, lett. u).

Appare inoltre ravvisabile l'adozione di condotte aggressive consistenti nella fornitura non richiesta del servizio musicale a pagamento e nell'aver frapposto un ostacolo non contrattuale all'esercizio del legittimo diritto del consumatore di disdire il predetto abbonamento, rendendosi il



professionista irraggiungibile mediante l'indicazione di recapiti non utilmente contattabili (artt. 20, 24 e 25, comma 1, lett. d e 26, comma 1, lett. f).

Risulterebbe, inoltre, che la suddetta pratica sia stata posta in essere da *All Your Music Ltd* e da *All Your Music Management Ltd* a decorrere dall'ottobre 2014 fino almeno a marzo 2015, periodo che risulta dalle segnalazioni pervenute all'Autorità aventi ad oggetto la condotta contestata.

Si comunica, ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento, che la Parte può presentare memorie conclusive o documenti entro 25 giorni dalla data di pubblicazione del presente avviso.

La pubblicazione del presente avviso sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 19, comma 2 del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della comunicazione di avvio del procedimento alla *All Your Music Ltd*, operato in data 18 giugno 2015, prot. n. 41125.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/9890 .

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

---

**PS9820 – VALUEBASKET-MANCATA CONSEGNA PRODOTTO***Avviso di adozione provvedimento di chiusura del procedimento***L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di adozione del provvedimento di chiusura del procedimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS9820 – Valuebasket mancata consegna prodotto.

La pubblicazione del presente avviso sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, seguito dal provvedimento di chiusura del procedimento con il quale è stata deliberata la **scorrettezza** delle condotte commerciali, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 19, comma 2 del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della comunicazione di avvio del procedimento, operato **in data 3 marzo 2015, prot. n. 20868** e dei successivi atti istruttori.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione A della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS9820.

Nella sezione "*pagamento sanzioni*" del sito *internet* dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) sono riportate informazioni riguardanti le modalità di pagamento delle sanzioni.

**IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

---

**PS10147 – ULTRACOMM-TELESELLING INGANNEVOLE**

*Avviso di avvio di procedimento istruttorio*

**L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS10147.

**I. LE PARTI**

Ultracomm Inc. in qualità di Professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". La società opera nel settore delle telecomunicazioni attraverso l'offerta di servizi per telefonia fissa e mobile, Adsl, Voip, Fax e Sms virtuali.

Ultracall Inc. in qualità di Professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". La società opera nel settore delle telecomunicazioni attraverso l'offerta di servizi per telefonia fissa e mobile, Adsl, Voip, Fax e Sms virtuali.

**II. LE PRATICHE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

Le società Ultracomm Inc. e Ultracall Inc., nell'esercizio della propria attività, avrebbero posto in essere pratiche commerciali in presunta violazione del Codice del Consumo in relazione ai seguenti profili:

1. I Professionisti, presentandosi come operatori Telecom, avrebbero contattato telefonicamente i possessori di una linea fissa del noto operatore promettendo una vantaggiosa modifica tariffaria. Alla conversazione telefonica seguirebbe, invece, l'attivazione non richiesta di un nuovo servizio di telefonia fissa (preselezione) con un'altra società. Gli utenti scoprirebbero di aver stipulato un nuovo contratto con Ultracomm/Ultracall in modalità Carrier Selection (CS) o Carrier Pre-Selection (CPS) su rete Telecom, con condizioni contrattuali e relativi costi difforni da quanto loro prospettato telefonicamente, solo a seguito della ricezione della prima fattura di addebito dei costi e/o della comunicazione di conferma dell'attivazione del servizio.
2. I Professionisti concluderebbero i contratti per via telefonica considerando perfezionato il contratto con la registrazione vocale della mera adesione all'offerta da parte dell'utente. I Professionisti fornirebbero, inoltre, informazioni relative al recesso in modo poco chiaro e del tutto incompleto. Gli utenti decisi a ripristinare la situazione precedente si troverebbero nell'impossibilità di recedere dal contratto subendo, peraltro, in non pochi casi, una serie di disguidi tecnici che impedirebbero un corretto funzionamento della linea telefonica e ritardi nella disattivazione del servizio.
3. I Professionisti avrebbero stabilito un termine per il recesso inferiore a quello previsto dalla legge per i contratti a distanza introducendo, peraltro, nelle Condizioni generali di contratto, una

condizione limitante l'esercizio di tale diritto. I Professionisti avrebbero, inoltre, inserito nel medesimo documento la previsione che, per ogni controversia, “*si pattuisce espressamente la competenza del Giudice di Pace del Foro di Roma*”.

### **III. AVVISO**

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 4 novembre 2015, Prot. n. 64749, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti dei Professionisti, volto ad accertare l'eventuale violazione degli articoli 24 e 26, comma 1, lett. *f*); 49, comma 1, lett. *h*); 51, commi 6 e 7; 52; 66 bis, comma 1 del Codice del Consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 10 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS10147.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXV- N. 42 - 2015

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Sandro Cini, Alberto Fardin, Francesca Melchiorri,  
Valerio Ruocco, Simonetta Schettini  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---