

PS6576 - TITEL-CORSO DI INFORMATICA

Provvedimento n. 23744

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 luglio 2012;

SENTITO il Relatore Presidente Giovanni Pitruzzella;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 25 gennaio 2012, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società Alfabyte S.r.l., Alfanet S.r.l., Arco S.r.l., All Service S.r.l., Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., Web Europe S.r.l., H3T S.r.l. SVEAC S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 12 giugno 2012, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Pafal S.r.l. (di seguito, anche Pafal), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Pafal è attiva nella gestione del marchio "*Titel*" e nella promozione dei contenuti della didattica informatica. La società nel corso del 2010 ha realizzato ricavi per circa 1 milione di euro, con un utile d'esercizio di circa 4.000 euro.

2. Alfanet S.r.l. (di seguito, anche Alfanet), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Alfanet è attiva prevalentemente nella prestazione di servizi di *marketing* e pubblicitari, nella progettazione di prodotti software e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione. La società nel corso del 2010 ha realizzato ricavi di circa 2,7 milioni di euro, con un utile netto di circa 3.000 euro.

3. Alfabyte S.r.l. (di seguito, anche Alfabyte), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Alfabyte opera nella prestazione di servizi di ricerca di mercato e nella progettazione di prodotti *software* e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione aziendale. La società nel corso del 2010 ha realizzato ricavi di circa 1,6 milioni di euro, con una perdita d'esercizio di circa 16.000 euro.

4. Titel S.r.l. (di seguito, anche Titel), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Titel è attiva nella produzione, progettazione e commercializzazione, all'ingrosso e al dettaglio, di prodotti *hardware* e *software* e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione. La società nel corso del 2010 ha realizzato ricavi di circa 370.000 euro, con un utile netto di 515 euro.

5. Tecnoschool S.r.l. (di seguito, anche Tecnoschool), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tecnoschool opera nella progettazione e commercializzazione di servizi telematici, nella prestazione di servizi di ricerca di mercato, nella progettazione di prodotti *software* e nell'organizzazione e /o svolgimento di corsi di formazione. La società nel corso del 2010 ha realizzato ricavi di circa 674.000 euro, con un utile netto di circa 1.400 euro.

6. Web Europe S.r.l. (di seguito, anche Web Europe), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L'attività svolta da Web Europe consiste prevalentemente nella prestazione di servizi di ricerca di mercato ed elaborazione dati, nella progettazione di prodotti *software* e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione. La società nel corso del 2010 ha realizzato ricavi di circa 713.000 euro, con un utile di circa 18.600 euro.

7. Le sei società sopra elencate, pur giuridicamente ed economicamente autonome, sono riconducibili alla famiglia Titzozzi¹.

8. Federconsumatori - sede di Roma - e ADOC- Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori - sede regionale della Puglia e sede locale di Pescara (di seguito, anche "Adoc") - in qualità di segnalanti.

¹ [Cfr. nota 15.]

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

9. Il presente procedimento riguarda la valutazione di due distinte pratiche commerciali scorrette, contestate in sede di avvio del procedimento istruttorio, in quanto messe in atto dai suddetti professionisti e consistenti:

A) nell'aver diffuso, tramite *telemarketing*, visite al domicilio dei consumatori, un opuscolo informativo e il sito *internet* www.titel.it, informazioni ingannevoli e omissive finalizzate a pubblicizzare dei corsi di informatica a pagamento. In particolare, durante la telefonata per chiedere un appuntamento al domicilio del consumatore venivano fornite informazioni oscure e poco trasparenti circa le caratteristiche dei corsi promossi. Le medesime informazioni venivano fornite anche nel corso della successiva visita a domicilio, durante la quale venivano sottoposti ai consumatori contratti a titolo oneroso, dal costo variabile da circa € 2.600 a circa € 3.300, da stipulare, spesso previa sottoscrizione di un finanziamento; analogamente, nel *dépliant* e nel sito *internet* venivano prospettati, contrariamente al vero, periodi di *stage* presso note imprese di informatica e il rilascio di titoli aventi valore legale, così come altre certificazioni informatiche riconosciute a livello ministeriale, spendibili ai fini della ricerca di un'attività lavorativa o presso il sistema scolastico;

B) nell'aver imposto ai consumatori ostacoli onerosi e sproporzionati, all'esercizio del diritto di recesso, in materia di contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali, attraverso l'imposizione di penali variabili tra i 65 euro e i 165 euro per "*spese amministrative e postali*" anche in caso di recesso esercitato entro il termine legale dei 10 giorni previsto dall'articolo 64 del Codice del Consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

10. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce delle segnalazioni pervenute da Federconsumatori e Adoc, rispettivamente in data 13 ottobre 2010 e 26 aprile 2011, nonché da alcuni consumatori ², in data 25 gennaio 2012 è stato comunicato alle società Alfabyte S.r.l., Alfabet S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., Web Europe S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio n. PS6576. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato ipotizzato che il comportamento descritto al punto II, lettera **A)** potesse integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contrario alla diligenza professionale e idoneo a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio attraverso la diffusione di informazioni inesatte, incomplete o non veritiere circa le caratteristiche generali dell'offerta promossa; che il comportamento di cui al punto II, lettera **B)** potesse integrare una violazione degli articoli 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto consistente nell'imposizione di ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio di diritti contrattuali dei consumatori in materia di contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali.

11. In data 2 febbraio 2012 si sono svolti, presso le sedi delle società Alfabyte S.r.l., Alfabet S.r.l., Arco S.r.l., All Service S.r.l., Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., Web Europe S.r.l., H3T S.r.l. SVEAC S.r.l., degli accertamenti ispettivi finalizzati ad acquisire la documentazione e le informazioni necessarie per valutare i comportamenti segnalati.

12. Nelle date del 21 febbraio e del 5 marzo 2012 sono state inviate delle richieste di informazioni a quei consumatori che risultavano inseriti nell'elenco dei soggetti "*morosi*" e nell'elenco dei "*recessi*", acquisiti nel corso dell'attività ispettiva ³, aventi ad oggetto le modalità con le quali sono stati stipulati i contratti dei corsi di informatica⁴. Le risposte sono pervenute nel periodo compreso dal 19 marzo 2012 all'11 aprile 2012⁵.

13. In data 22 febbraio 2012, la società All Service S.r.l., per conto delle società coinvolte nel presente procedimento, ha prodotto una memoria e la risposta alle informazioni richieste nella comunicazione di avvio e nel corso delle ispezioni⁶.

14. In data 22 marzo 2012 è stata inviata al Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (di seguito, anche MIUR) una richiesta di informazioni circa la certificazione PEKIT pubblicizzata nei messaggi contestati e sulla sua validità legale, la cui risposta è pervenuta in data 17 maggio 2012⁷.

15. In data 28 marzo 2012 è stata inviata un'ulteriore richiesta informazioni alle società Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l., riguardante gli indirizzi di un numero a campione di contraenti che dal doc. n. 6 dell'allegato n. 1 del verbale ispettivo, risultavano avere esercitato il recesso⁸, le cui risposte sono pervenute in data 13 aprile 2012⁹.

² [Segnalazioni: del 22 giugno 2011, prot. n. 36370 (doc. n. 5, dell'indice del fascicolo), del 23 settembre 2011, prot. n. 51848 (doc. n. 8 dell'indice), del 13 ottobre 2011, prot. n. 57183 (doc. n. 10), del 04 novembre 2011, prot. n. 64050 (doc. n. 13), del 7 novembre 2011, prot. n. 65740 e n. 64785 (doc. n. 14 dell'indice).]

³ [Doc. n. 36, all. n. 7, del verbale ispettivo del 2 febbraio 2012 presso la sede Tecnoschool e All Service.]

⁴ [Doc. dal n. 70 a n. 104 dell'indice del fascicolo.]

⁵ [Docc. 113, 115, 116, 117 e 126;]

⁶ [Doc. 62 e allegati.]

⁷ [Doc. n. 116.]

⁸ [Doc. 36, all. 6 e doc. 118.]

⁹ [Docc. 130 e 131.]

16. Alla luce delle evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria, in data 2 aprile 2012 è stata comunicata alle Parti l'integrazione soggettiva del procedimento, esteso anche alla società PAFAL S.r.l.¹⁰.

17. In data 20 aprile 2012 sono state inviate ulteriori richieste di informazioni ai consumatori che hanno esercitato il recesso dai contratti stipulati con Tecnoschool con Web Europe¹¹, le cui risposte sono pervenute nel periodo compreso fra il 26 aprile e il 14 maggio 2012.

18. In data 23 e 26 aprile, la società Pafal S.r.l. ha prodotto una memoria e le risposte ad ulteriori richieste di informazioni¹².

19. In data 3 maggio 2012 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹³.

20. In data 18 maggio 2012 è pervenuta la memoria conclusiva da parte "*delle società del gruppo Pafal, marchio Titel*"¹⁴.

2) Le evidenze acquisite

2.1 I legami societari e l'organizzazione delle attività svolta dalle società parti del procedimento

21. In relazione ai rapporti intercorrenti tra le società parti del procedimento e all'organizzazione dell'attività da loro svolta, dalla documentazione agli atti risulta quanto segue.

22. Secondo quanto emerge dai dati di fonte Cerved, le società Alfabyte, Alfanet, Titel, Pafal, Tecnoschool e Web Europe fanno parte del gruppo Tittozzi e il loro capitale sociale è detenuto da membri della famiglia Tittozzi che partecipano anche in qualità di amministratori¹⁵.

23. Relativamente all'organizzazione dell'attività di formazione, secondo quanto comunicato nel corso dell'istruttoria, le società Alfabyte e Alfanet hanno offerto corsi di formazione dal 2008 al 2010¹⁶. Alfabyte, in particolare, ha sviluppato, da maggio 2008¹⁷ a dicembre 2009¹⁸, un percorso formativo articolato in piccoli gruppi "[...] secondo l'esclusiva metodologia Alfabyte", fornendo in alcuni casi la propria metodologia a Titel¹⁹. La società Alfanet, invece, per i propri corsi di informatica, svolti quanto meno da maggio 2009²⁰ a dicembre 2010²¹, ha utilizzato "*l'esclusiva metodologia Titel*", avvalendosi della "*scuola Titel*"²².

24. Quanto a Titel ha svolto attività di formazione da marzo 2009 a tutto il 2010²³, utilizzando sia "*l'esclusiva metodologia Alfabyte*", sia "*l'esclusiva metodologia Titel*", sia "*l'esclusiva metodologia Pafal®*"²⁴.

25. Dal 1° settembre 2010 Titel ha venduto a Pafal tutti i diritti e le licenze d'uso del marchio, attraverso un "*Contratto di concessione di vendita e distribuzione con licenza d'uso dei marchi*"²⁵. A seguito della cessione del marchio, la società Titel in alcuni casi ha utilizzato "*l'esclusiva metodologia Pafal*"²⁶. Secondo quanto comunicato²⁷, dopo il 1°

¹⁰ [Doc. da 120 a 123.]

¹¹ [Doc. da 137 a 156; doc. da 157 a 179.]

¹² [Doc. 180, 181 e 182.]

¹³ [Doc. da 184 a 1932.]

¹⁴ [Doc. 207.]

¹⁵ [In particolare, il capitale sociale della società Alfabyte è detenuto da Tittozzi Fabrizio e da Tittozzi Paolo e quest'ultimo è anche amministratore unico; la società Alfanet è partecipata da Tittozzi Fabrizio, mentre Tittozzi Alessandro è amministratore unico; il capitale sociale della società Titel è detenuto da Tittozzi Fabrizio, Tittozzi Alessandro e Tittozzi Paolo, quest'ultimo è anche amministratore unico; la società Tecnoschool è partecipata da Tittozzi Fabrizio e dalla società H3T (a sua volta controllata da Paolo, Alessandro e Fabrizio Tittozzi che ne detengono la maggioranza); il capitale sociale della società Pafal è detenuto da Tittozzi Paolo, che è anche amministratore unico, da Tittozzi Alessandro e dalla società H3T; infine, la società Web Europe risulta avere come socio di maggioranza Tittozzi Fabrizio.]

¹⁶ [Cfr. doc. 62 (memoria di All Service, per conto delle società interessate) e doc. n. 67.]

¹⁷ [Cfr. doc. 36, all. n. 19 (verbale ispettivo presso la sede di Tecnoschool e All Service, contratto stipulato con Alfabyte in data 29-5-2008).]

¹⁸ [Doc. 36, all. n. 18 (contratto stipulato con Alfabyte in data 18-12-2009).]

¹⁹ [Doc. n. 62, all. 26 (contratto del 31-10-2008; contratto del 26-11-2008; contratto del 3-12-2008; contratto del 9-12-2008; contratto del 12-2-2009; contratto del 22-1-2009).]

²⁰ [Doc. 10]

²¹ [Doc. n. 36, all. n. 13 (contratto del 6-12-2009 stipulato con Alfanet).]

²² [Doc. 36, all. n. 10, contratto del 14-10-2009 con Alfanet; doc. 3, dell'indice del fascicolo, contratto del 27-10-2009;]

²³ [Doc. 62, memoria di All Service del 22-2-2012.]

²⁴ [Doc. n. 62, all. 26 (contratto del 31-10-2008; contratto del 26-11-2008; contratto del 3-12-2008; contratto del 9-12-2008; contratto del 12-2-2009; contratto del 22-1-2009; contratto del 6-3-2010).]

²⁵ [Doc. 62, allegato n. 9. Dal contratto di compravendita del marchio per la distribuzione e promozione del 1° settembre 2010 risulta che "la Titel s.r.l. fornisce ai privati percorsi didattici e Master nel settore dell'I.C.T. con certificazioni rilasciate dai Vendor Internazionali. La Pafal s.r.l. spiega la sua attività nel settore della formazione informatica".]

²⁶ [Doc. 62, all. n. 26, contratto del 6-3-2010.]

²⁷ [Doc. 182.]

settembre 2010 Pafal, tramite il marchio "Titel" di sua proprietà, "fornisce percorsi didattici e Master" avvalendosi delle società Tecnoschool, Alfabet e Web Europe, con le quali ha stipulato dei contratti di concessione e di vendita e distribuzione. Anche tali società, pertanto, utilizzano il marchio "Titel" e offrono corsi d'informatica secondo "l'esclusiva metodologia Pafal"²⁸.

2.2 Pratica sub A): le informazioni fornite ai consumatori

i. Il telemarketing e la visita a domicilio

26. Dalla documentazione in atti risulta che i corsi di informatica vengono reclamizzati sia mediante contatto telefonico, sia nel corso della visita a domicilio che tramite il depliant informativo e il sito *internet* www.titel.it.

27. Con riguardo al contatto telefonico, risulta che quantomeno a partire da luglio 2008²⁹ sia stata effettuata attività di *telemarketing*, con l'obiettivo di sollecitare i consumatori a fissare un appuntamento presso il proprio domicilio per una visita "senza impegno"³⁰, da parte di un agente di vendita, finalizzata a promuovere i corsi "Titel". In particolare, secondo quanto segnalato, nel corso delle telefonate venivano talvolta promossi corsi "gratuiti"³¹, oppure dei "master" anche "effettuati con la Bocconi di Milano o con la Luiss Guido Carli di Roma"³², o ancora corsi all'esito dei quali era previsto il rilascio di particolari certificazioni riconosciute a livello internazionale e mondiale³³ e stage presso aziende pubbliche e private³⁴. In una segnalazione si lamenta che nel corso della telefonata il nome della scuola veniva associato al Centro per l'impiego istituito presso la provincia di Pescara³⁵.

28. Il contenuto delle telefonate risulta da alcuni *script* acquisiti in ispezione presso le sedi delle società Titel, Tecnoschool, Web Europe, destinati agli operatori dei *call center*³⁶. Gli *script*, di contenuto sostanzialmente analogo, presentano il logo "Titel" e il titolo "Piano di Comunicazione", seguito dal testo:

"1. Presentazione.

Buongiorno!! Famiglia....? Sono... della scuola TITEL posso parlare con ... ?.

2. Informazione.

Le spiego il motivo della mia chiamata: la TITEL organizza corsi e master d'informatica MICROSOFT ADOBE AUTOCAD CISCO JAVA.

Si tratta di master individuali e personalizzati e al termine è previsto uno **stage di 500 ore**. Un componente della sua famiglia potrà partecipare a uno di questi master (**a numero chiuso**) usufruendo di agevolazioni economiche.

²⁸ [Doc. 36, verbale ispettivo presso la sede di Tecnoschool e All Service, all. n. 9, contratto del 5-5-2010, con Tecnoschool; doc. 36, all. n. 11, contratto del 14-10-2010, con Tecnoschool; doc. 36, all. n. 13, contratto del 6-12-2010, con Alfabet, doc. n. 36, all. 16, contratto del 29 11-2010, contratto con Web Europe. Nello specifico, l'articolo 1 dei contratti acquisiti riporta che la Titel: "tramite l'Istituto PAFAL(impartirà in piccoli gruppi l'insegnamento del programma di formazione sopra scelto e contrassegnato dal contraente, in modalità di erogazione di e-learning con sofisticate strumentazioni e tecniche di sviluppo didattico che integrano le competenze dei docenti secondo l'esclusiva metodologia PAFAL(*. Doc. 62, del 22-2-2012 (prot. n. 19982), memoria di All Service, per conto delle società interessate.]

²⁹ [Doc. 1, segnalazione del 13 ottobre 2010, nella quale la Federconsumatori di Roma, per conto di un consumatore, comunica la disdetta di un contratto stipulato a luglio 2008 da un consumatore, previo contatto telefonico.]

³⁰ [Cfr., tra gli altri, doc. 124, in cui il consumatore afferma che nel corso della telefonata gli sarebbe stato assicurato che l'appuntamento a domicilio era solo a scopo informativo.]

³¹ [Doc. 8, segnalazione del 23 settembre 2011, nella quale uno studio legale, per conto di un'assistita, comunica il recesso da un contratto sottoscritto con la Web Europe. In particolare, nella comunicazione si riferisce che la consumatrice era stata contattata telefonicamente con la proposta di partecipare ad un corso di informatica gratuito erogato dalla Regione Puglia ed era stata invitata ad incontrare, senza alcun impegno, presso il suo domicilio un incaricato per illustrare il progetto. Solo nel corso di tale visita, la consumatrice sarebbe stata informata che il corso era a pagamento ed era offerto da una società privata. Cfr. anche doc. 113, nel quale un consumatore dichiara di essere stato contattato telefonicamente a febbraio 2010 dalla Alfabet Srl con la proposta di un corso di informatica "completamente gratuito" per la figlia, il cui nominativo era stato fornito dalla scuola che frequentava. Nel corso della telefonata gli sarebbe stato comunicato che un agente sarebbe passato presso il suo domicilio per fornire ulteriori informazioni circa tale corso.]

³² [Docc. 66 e 69.]

³³ [Cfr., tra gli altri, il doc. 136, in cui un consumatore afferma di essere stato contattato, a ottobre 2011, dalla Web Europe per dei corsi di informatica che stavano realizzando, finalizzati all'acquisizione di una certificazione riconosciuta a livello internazionale.]

³⁴ [Doc. 14 del 9 novembre 2011 nel quale il segnalante afferma che veniva promosso un "master informatico con, al termine dello stesso, il rilascio di certificato Microsoft e in seguito la possibilità di uno stage di 500 ore in un ente pubblico o privato"; doc. 62 del 4 novembre 2011 in cui al consumatore è stata prospettata la possibilità di ottenere certificati riconosciuti a livello internazionale, di fare uno stage che avrebbe consentito l'ingresso nel mondo del lavoro; doc. n. 65 del 3 novembre 2011 in cui il consumatore afferma che il corso promosso di e-learning prevedeva il rilascio della "certificazione COMPIA A+" e la partecipazione ad uno stage in azienda; cfr. anche docc. 63, 64, 68 e 69.]

³⁵ [Doc. 20, segnalazione del 22 dicembre 2011, con la quale un consumatore, tramite l'ADOC di Pescara, comunica la disdetta di un contratto stipulato con Web Europe, riferendo di essere stato contattato telefonicamente da tale società e che la scuola si sarebbe presentata come convenzionata con il Centro per l'impiego di Pescara.]

³⁶ [Doc. 35-All. 4 acquisito presso l'unità locale di Web Europe ove ha sede un call center; doc. 34 - All 1 acquisito presso un'unità operativa di Bari di Titel ove ha sede un call center; doc. 33-All. 3 acquisito presso la sede operativa di Roma di Titel. Script di contenuto sostanzialmente analogo sono stati presentati nella memoria del 22 febbraio 2012.]

3. Socializzazione e Indagine.

Come le dicevo sono.... Con chi ho il piacere di parlare?

Lei è la... del sig....?

Se adulto: I SUOI FIGLI STUDIANO O LAVORANO?

Se ragazzo (studente o disoccupato) proseguire

- *Quanti anni ha? Possiamo darci del tu?*
- *Sai usare il computer?*
- *che attività svolge? (vedi motivazioni)*

Pensa che questa iniziativa sia importante?

Se interessato: CHIUSURA.

4. Chiusura.

*Ci tengo a dirti che in questo momento non ti chiedo un'adesione al corso, piuttosto ti **OFFRO L'OPPORTUNITA'** di informarti al meglio sulla nostra iniziativa. Ti spiego come funziona per ricevere maggiori informazioni: tra qualche giorno **ti faccio** richiamare dalla segretaria della nostra scuola e senza alcun impegno potrai fissare un appuntamento direttamente **A CASA TUA** con il responsabile dell'organizzazione dei corsi, il DOTT Ti spiega per bene: quando inizia, quanto dura, i programmi didattici, i prezzi e le agevolazioni economiche a cui hai diritto e soprattutto valuta le tue conoscenze e ti consiglia il corso più adatto alle tue esigenze. Alla fine della chiacchierata **potrai tranquillamente decidere cosa fare**. Allora sei interessato, ti faccio richiamare per fissare l'appuntamento informativo??? (attendere risposta)... il tuo numero di cellulare è...?" (evidenziazioni presenti nel testo).*

29. Gli script allegano, in un foglio separato, le "**MOTIVAZIONI**", suddivise per *target* di consumatori (studenti di scuola media, studenti scuola superiore/disoccupati, dipendenti pubblici, ecc.), con cui i *call center* cercano di convincere i soggetti contattati a fissare un appuntamento. Ad esempio, per gli "**STUDENTI SCUOLA SUPERIORE/DISOCCUPATI**", è riportato che

*"• Al termine del master lei si diplomerà ottenendo la certificazione **MICROSOFT O ADOBE** riconosciuta a livello internazionale.*

*• Entrare nel mondo del lavoro dalla porta principale: al termine del master, infatti, è previsto **UNO STAGE DI LAVORO DI 500 ORE** in aziende che richiedono queste figure professionali.*

• Tali certificazioni permettono di ottenere l'iscrizione della qualifica presso gli uffici provinciali del lavoro, e di essere inserito nelle liste di specializzazione. • Permette di ottenere punteggi nei concorsi pubblici.

*• Di ottenere punteggi per il credito formativo a scuola (solo se sono studenti)". L'elenco delle "**MOTIVAZIONI**", si conclude con le indicazioni da fornire ai consumatori relativamente ai "**Valori dei diplomi: le certificazioni sono riconosciute a livello internazionale e ministeriale attestante la conoscenza dell'informatica e l'effettivo uso del computer ...**" (evidenziazioni presenti nel testo).*

30. Vi sono altresì le risposte da fornire in caso di eventuali "**OBIEZIONI**" provenienti dai consumatori contattati:

*"**1) Quanto costa?** Consideri che essendo corsi individuali e personalizzati lei costruisce il corso assieme al nostro consulente didattico e ovviamente a seconda dei moduli didattici che vuole inserire ne scaturisce il prezzo, **quindi in definitiva sarà lei a costruire il prezzo (...)**" (evidenziazioni presenti nel testo).*

In caso di risposta "**4. Ci devo pensare...Devo saperne di più...devo parlarne con i miei**" (evidenziazioni presenti nel testo), gli script suggeriscono di replicare: *"Certamente! Io no le ho detto né i costi, né la durata né i programmi didattici dei nostri corsi!! Io sto solo svolgendo un censimento per rilevare in lei la presenza o meno d'interesse per l'informatica. Nei prossimi giorni verrà contattata dalla segreteria della nostra scuola per fissare un appuntamento con il responsabile dell'organizzazione dei corsi che, ovviamente senza impegno, né per lui né per voi le spiegherà tutto..."* (evidenziazione aggiunta).

Gli script si concludono con le "**REGOLE**" imposte agli operatori telefonici, quali: *"1. parlare sempre con il diretto interessato. 2. Bisogna sempre comunicare che il Responsabile va personalmente a casa e che l'incontro è senza alcun impegno. 3. Se l'interessato è minorenne parlare con un genitore. 4. L'interessato deve avere dagli 11 anni ai 50 anni (e non oltre)"* (evidenziazione aggiunta).

31. Per quanto riguarda le visite a domicilio, i professionisti si avvalgono di una rete di circa 60 agenti operante su tutto il territorio nazionale³⁷. Dalla corrispondenza acquisita in ispezione, relativa alle controversie intercorse tra alcune società Parti del procedimento e alcuni consumatori, risulta che, nel corso delle visite a domicilio, gli stessi sarebbero stati invogliati ad aderire ai corsi di informatica con la promessa di una "*sicura occupazione lavorativa retribuita garantita per un periodo temporale non inferiore ad un anno, al termine del corso online e di uno stage di lavoro presso un Ente pubblico o privato*"³⁸ o allettati dalla possibilità di svolgere stage formativi presso aziende

³⁷ [Doc.36, all. 3, verbale ispettivo presso la sede di Tecnoschool e All service.]

³⁸ [Doc. 36, all. 10. Cfr. anche doc. 200, in cui il consumatore dichiara di essere stato invogliato a stipulare il contratto in quanto, nel corso della presentazione a domicilio, gli sarebbe stato prospettato che al suo termine "c'era la garanzia di un posto di lavoro ottenendo una certificazione riconosciuta a livello mondiale". Inoltre, una segnalante, lamenta che nel corso della visita a domicilio le sarebbe stato assicurato che "con il conseguimento dell'attestato europeo [sarebbe] stata sicuramente assunta e con un solo mese di stipendio [avrebbe] ripagato il corso" (doc. 115). Secondo quanto dichiarato da altri consumatori, durante la visita a domicilio è stato prospettato

italiane³⁹. Secondo quanto segnalato da un consumatore, gli agenti di vendita, durante la visita a domicilio presso famiglie con figli studenti, avrebbero assicurato della possibilità di "effettuare un Master on line con l'Università Bocconi o con la Luiss Guido Carli di Roma, seguito poi da uno stage di formazione della durata di quattro ore al giorno ed ulteriori quattro ore al giorno retribuite con una cifra mensile di €500"⁴⁰. In un caso, il consumatore sarebbe stato contattato con l'apparente prospettiva di un futuro lavoro da svolgere per conto della Apple o della Microsoft⁴¹.

32. Negli stessi contratti agli atti del procedimento sono indicati i titoli rilasciati a conclusione dei corsi di formazione promossi, nonché la possibilità di effettuare degli stage. In particolare, vi è un gruppo di contratti riferibili ad Alfabet risalenti al 2009 e al 2010, che riportano il marchio "Titel" e il relativo logo e riguardano un corso impartito dalla "scuola Titel", in modalità e-learning, al termine del quale è possibile sostenere le prove necessarie per il conseguimento della "Certificazione Master MCAS". Secondo quanto indicato nei contratti, coloro che superano le prove possono accedere "ad uno Stage di lavoro (tirocinio pratico) non retribuito da svolgere presso un Ente pubblico o privato...". Il costo del corso è di 3.300 euro ed è previsto il pagamento di un anticipo di 300 euro⁴². Contratti con contenuto e costo analogo a quello ora descritto sono stati stipulati nel 2010 da consumatori con Tecnoschool⁴³ e con Web Europe⁴⁴.

33. Altri contratti, riportano sempre il marchio e il logo "Titel", riguardano corsi tenuti in alcuni casi dalla Alfabet, con la "scuola Alfabet"⁴⁵, oppure da Web Europe con la "scuola Web Europe"⁴⁶. Il testo dei contratti ha contenuto identico: si tratta di corsi tenuti sia con modalità frontale che e-learning ed è previsto il superamento di un test a fine corso, nonché il rilascio della certificazione PEKIT e della certificazione IC3Plus; il costo del corso è di 2.590 euro, con un acconto di 190 euro. Contratti stipulati nel 2008 e nel 2009 presentano contenuto e costi uguali a quelli appena descritti, ma sono riferibili ad Alfabyte e riportano il marchio "Alfabyte"⁴⁷.

34. Vi è altresì un contratto stipulato da Titel, che riporta il marchio "Alfabyte", relativo ad un corso di informatica tenuto dalla "scuola Titel", a conclusione del quale viene rilasciato un "Diploma"⁴⁸. Il corso costa 1.340 euro, con un acconto di 90 euro.

35. I contratti agli atti del procedimento risultano, peraltro, stipulati da persone disoccupate o in cerca di occupazione⁴⁹ e da pensionati⁵⁰; in un caso risulta che il contratto è stato sottoscritto da una persona in stato confusionale⁵¹; risultano, tra gli altri, dei contratti stipulati nel periodo giugno 2011 – gennaio 2012 tra le società Tecnoschool e Web Europe con alcuni consumatori di età compresa tra i sessanta e i settantanove anni⁵².

36. Nel corso della visita a domicilio, oltre al contratto per il corso di formazione, viene anche proposto un contratto di finanziamento. In merito alla compilazione del contratto di finanziamento, nel corso dell'ispezione sono stati acquisiti gli script dai quali risulta che gli agenti sono tenuti a seguire alcune regole comportamentali⁵³: "1. Scrivere **senza alcun**

che al termine del corso c'era la garanzia del posto di lavoro ottenendo una certificazione riconosciuta a livello mondiale (doc. 200), oppure che i corsi sono presentati come "master" riconosciuti di elevato valore nel mercato del lavoro (doc. 197). Cfr. altresì docc. da 63 a 69.]

³⁹ [Doc. 204, in cui il consumatore, volontario per un anno presso l'esercito, lamenta che l'agente durante la presentazione dei corsi e delle future opportunità di formazione e di lavoro che ne sarebbero conseguite, avrebbe affermato che le ore di stage sarebbero state quelle fatte nell'esercito e che il loro corso avrebbe avuto importanza in termini di punteggio per possibili futuri concorsi nell'esercito; doc. 193; doc. 136; doc. 135; doc. 134.]

⁴⁰ [Doc. 69.]

⁴¹ [Doc. 67.]

⁴² [Doc. 36, all. 8, 10, 14, 15, 17 e 21; doc. 10bis contratto di maggio 2009; doc. 3 contratto di ottobre 2010.]

⁴³ [Doc. 36, all. 12.]

⁴⁴ [Doc. 36, all. 16.]

⁴⁵ [Doc. 36, all. 11 e 13.]

⁴⁶ [Doc. 13 il contratto è di aprile 2011; doc. 11, il contratto è di luglio 2011.]

⁴⁷ [Doc. 36, all. 18, 19, 20 e 22. Doc. 12 e 12bis contratto stipulato a marzo 2010.]

⁴⁸ [Doc. 1 contratto stipulato in luglio 2008.]

⁴⁹ [Doc. 36, all. 23, da cui risulta che vi sono stati numerosi solleciti telefonici della Titel per recuperare le somme residue dei corsi da parte di persone che hanno perduto il lavoro o che sono disoccupate.]

⁵⁰ [Doc. 36, all. 23, telefonata del 15 aprile 2011: "non ha ancora pagato. se non arriva la pensione integrativa non riesce a versare. per fine mese gli arriva e paga", doc. 1.]

⁵¹ [Doc. 36, all. 23, telefonata del 3-6-2011: "parlato con la mamma, ha letto la copia del nostro contratto. La ragazza non ricorda di aver firmato nulla, è sempre sotto effetto di psicofarmaci. Mi dice che la firma sembra quella della ragazza ma non può garantirlo. mercoledì invia certificato medico".]

⁵² [Doc. 36, all. 6 ("Recessi"): contratto dell'8-7-2011 firmato da una consumatrice con Web Europe, di anni 62; contratto firmato il 12-7-2011 da un consumatore con Tecnoschool, di anni 74; contratti dell'8, 17 e 26 giugno 2011 con tre consumatori, rispettivamente di anni 66, 64 e 71, con Tecnoschool; contratti firmati da alcuni consumatori, di età compresa tra i 60 e i 75 anni di età, in data 5, 7, 27 e 30 settembre 2011, nonché in data 5, 11 e 20 ottobre 2011, con le società Web Europe e Tecnoschool. Nel mese di dicembre 2011 risultano anche contratti firmati da consumatori, tra i 60 e i 74 anni, rispettivamente nelle date 3, 9, 14 e 29-12-2011, con le suindicate società. Nel mese di gennaio 2012, infine, risultano contratti firmati da alcuni consumatori, di età compresa tra i 61 e i 79 anni, nelle date 4, 13, 18, 4 gennaio 2012.]

⁵³ [Doc. 33, all. 7.]

errore né ricalco gli importi e le rate; 2. compilare **tutti** i dati anagrafici (...); 3. compilare **tutti** i dati relativi al lavoro (...); 4. il cliente deve apporre 7 firme; 5. ritirare i documenti in corso di validità (...)", tra i quali: "C. documento di reddito (**ultima** 'busta paga' o 'ultima dichiarazione dei redditi' o 'ultimo CUD') (...) g. **RID fortemente consigliato**." Le indicazioni agli agenti proseguono in relazione a: "**Chi si può finanziare?** Il reddito minimo finanziabile è di 500,00€! 1. **SI** a persone giuridiche; 2. **NO** ad Associazioni, Fondazioni e società neo costituite; 3. **NO** le casalinghe; 4. **NO** gli studenti; 5. **NO** le pensioni di invalidità; 6. **NO** a badanti; 7. **SI** i lavoratori dipendenti; 8. **SI** i lavoratori autonomi; 9. **SI** i pensionati, ma **non oltre i 70 anni di età**; 10. **SI** a cittadini comunitari; 11. **SI** a cittadini extracomunitari".

37. Il comportamento del professionista è stato anche oggetto di lamentele, da parte di consumatori, in alcuni *blog* di associazioni di consumatori (<http://sosionline.aduc.it>; <http://dilatua.aduc.it>; <http://it.answers.yahoo.com>).

ii. Il dépliant

38. Come in precedenza rappresentato, i professionisti, nel promuovere i propri corsi di informatica, lascerebbero intendere ai potenziali clienti la possibilità di ottenere titoli/attestati spendibili presso imprese o ai fini scolastici, nonché di effettuare *stage* di circa 500 ore presso enti pubblici o privati, oppure presso imprese di informatica. Agli atti del procedimento vi è un opuscolo illustrativo, utilizzato nel corso della visita a domicilio, che descrive le modalità di svolgimento dei corsi, pubblicizzando "*Tirocini/stage ed opportunità di lavoro*" ⁵⁴.

39. Più precisamente, secondo quanto indicato nel dépliant: "... *Titel, in collaborazione con la Fondazione Sviluppo Europa, attraverso lo strumento degli 'stage', riesce a far da tramite tra le aziende alla ricerca di figure professionali ed i propri partecipanti che si stanno specializzando [...]*". Il testo prosegue informando che: "*Lo stage è un periodo di formazione 'sul campo' in cui i partecipanti hanno la possibilità di entrare nel vivo della realtà aziendale, farsi quindi conoscere, apprezzare e, soprattutto instaurare un rapporto che nella maggior parte dei casi non si ferma al periodo dello stage [...]*". Infine, si promette che: "*Al termine dello stage vengono riconosciuti allo stagiaire crediti formativi che permettono allo studente dell'ultimo anno della scuola media superiore di ottenere punteggio all'esame di maturità; nelle Università la modalità secondo la quale viene convertita l'esperienza di stage in punteggio di esame o laurea viene stabilita autonomamente da ogni accademia [...]*". In un'altra pagina dell'opuscolo pubblicitario è riportato il marchio della Fondazione Sviluppo Europa e quelli di note aziende informatiche o di certificazione.

iii. Il sito internet

40. L'attività di formazione è stata promossa anche tramite il sito internet www.titel.it, nel quale si propongono "*dei corsi e dei master di elevato profilo formativo*", all'esito dei quali vi è l'opportunità di effettuare "*tirocini – Stage ed opportunità di lavoro*".

41. Nel sito internet viene pubblicizzata, altresì, la certificazione "P.E.K.I.T. (Permanet Education and Knowledge in Information Technology) attraverso le seguenti affermazioni: "*Il Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca con provvedimento del 25/06/2010, avente Prot. A00DGPERS 6235, a seguito di esplicita richiesta della Fondazione Sviluppo Europa, distributore dei programmi di Formazione e Certificazione P.E.K.I.T. (Permanet Education and Knowledge in Information Technology), ha statuito la piena equiparazione della predetta certificazione, ai fini pubblicitari, con le altre certificazioni attualmente riconosciute*". La pagina web del sito, all'indirizzo <http://www.titel.it/2011/01/28/certificazione-pekitt/>, riporta, altresì, che: "*Sotto il profilo pratico, economico e sociale, viene definitivamente e coraggiosamente stabilito, sulla scorta anche di precedenti pronunce giurisprudenziali quali quelle del TAR Lazio e dell'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato, che ECDL, IC3, EIPASS e MOS non sono le uniche e sole certificazioni Informatiche esistenti in Italia, valide per accertare le competenze nell'utilizzo del PC, ma che, al contrario, compete con esse, a pieno titolo e con pari dignità, la certificazione P.E.K.I.T., ideata, prodotta e distribuita, appunto, da Fondazione Sviluppo Europa. Il riconoscimento appena ricevuto determinerà l'inclusione della certificazione P.E.K.I.T., nel novero delle certificazioni riconosciute non solo dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ma anche di quegli ulteriori Ministeri e/o Centri che richiedono l'obbligatorietà dell'accertamento delle conoscenze informatiche nei concorsi pubblici per il personale delle pubbliche amministrazioni. In definitiva possiamo tranquillamente affermare che il provvedimento di cui in oggetto si inserisce nell'auspicio, già fatto proprio dall'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato, che nella prassi di tutte le Pubbliche amministrazioni interessate al mondo delle certificazioni sia agevolato lo sviluppo effettivo della concorrenza nel settore dei servizi di formazione e di certificazione delle conoscenze informatiche [...]*".

iv. Gli stage e le certificazioni promosse

42. Con riguardo agli *stage* pubblicizzati sui vari strumenti di promozione, agli atti del procedimento vi è un documentato intitolato "*Tirocini-Stage e opportunità di lavoro*", che riporta i loghi della "*Fondazione Sviluppo Europa*" ⁵⁵ e della "*Titel*", dal quale risulta che vi è una collaborazione tra i due soggetti per attivare degli "*stage*" presso

⁵⁴ [Docc. 17 e 36.]

⁵⁵ [La Fondazione Sviluppo Europa è un'associazione costituita nel 2005, che, secondo quanto risulta dal sito internet www.fondazioneviluppoeuropa.it, ha sede presso gli indirizzi di Roma e di Bari in cui vi sono unità locali della Titel S.r.l. (doc. 201).]

aziende alla ricerca di personale per gli alunni dei corsi⁵⁶. Inoltre, nel corso dell'ispezione presso la Titel S.r.l. è stata acquisita copia di due accordi, con i quali le società GM Service S.r.l. di Roma e Cea Telecomunicazioni S.r.l. di Pescara dichiarano la loro disponibilità ad accogliere in *stage* – a titolo gratuito – i candidati proposti dalla Fondazione Sviluppo Europa⁵⁷. Tuttavia, non è stata prodotta alcuna ulteriore documentazione attestante l'effettivo svolgimento da parte dei corsisti "*Titel*" di *stage* presso aziende italiane, né copia di accordi con altre imprese italiane per lo svolgimento di tali *stage*, né tanto meno un elenco degli iscritti che al termine dei corsi hanno frequentato gli *stage*, così come richiesto in sede di comunicazione di avvio e nel corso delle ispezioni. Nel corso del procedimento, nonostante le numerose richieste effettuate in tal senso alle società Parti del procedimento, non è stata prodotta alcuna documentazione attestante il riconoscimento di crediti formativi agli *stagiaire* "*Titel*" o dell'eventuale conversione dell'esperienza di *stage* in punteggio di esame o laurea, come pubblicizzato sul *dépliant*.

43. Con riferimento alla certificazione P.E.K.I.T., il MIUR, con comunicazione pervenuta in data 17 maggio 2012, in risposta alla richiesta di informazioni, ha precisato che "*Il riconoscimento della certificazione P.E.K.I.T. è relativo alla spendibilità del titolo ai fini: a) dell'Anagrafe Professionalità docente ("professionalità docente" nel portale SIDI, sul sito del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca); b) delle graduatorie del personale docente A.T.A.; c) degli eventuali concorsi e/o selezioni per il reclutamento del personale. Il riconoscimento del titolo P.E.K.I.T. avviene solo per affinità con altre analoghe certificazioni informatiche (con percorso formativo ed esame finale), in quanto non compete a questo Ufficio VI e tanto meno alla Direzione Generale il riconoscimento del titolo secondo gli standard tecnici europei ed internazionali*" (sottolineatura aggiunta)⁵⁸. Quanto alla certificazione IC23 (Internet and Computing Core Certification), si tratta di una certificazione che attesta un determinato livello di conoscenza informatica da parte del soggetto che consegue il relativo attestato⁵⁹. Inoltre, secondo quanto emerso dall'istruttoria e da quanto affermato nelle memorie dai professionisti, le altre certificazioni promosse sono quelle emesse dalle società produttrici dei programmi *software* oggetto di formazione, in quanto proprietarie di tali prodotti informatici, per conto delle quali le società Titel, Pafal e le altre società esse collegate, operano in qualità di "*Testing Center*" (Centro autorizzato di formazione), delle stesse *software house* americane⁶⁰.

44. Il percorso formativo dei corsi di informatica "*Titel*" è svolto prevalentemente con modalità a distanza⁶¹. Dagli atti emerge che non sempre i collegamenti via *Internet* vanno a buon fine, risultando, infatti, numerose difficoltà ed impedimenti di carattere tecnico, sotto il profilo audio⁶², nonché difficoltà oggettive nel collegamento in linea con i rispettivi docenti⁶³. Inoltre, sono segnalate una serie di informazioni non verificabili circa l'identità dei professionisti che materialmente organizzano i corsi. In alcune circostanze i professionisti non hanno avvertito il corsista del giorno ed ora del "*primo incontro tecnico in video conferenza*"⁶⁴ e ciò ha comportato l'automatica "messa in mora" del consumatore da parte della società Titel, ai fini del pagamento dell'intero importo del corso⁶⁵. In altri casi ancora, non si sono svolti gli esami finali per conseguire la certificazione pubblicizzata, quali IC3Plus, P.E.K.I.T. e ECDL⁶⁶. In una segnalazione, una consumatrice chiede l'interruzione del corso di informatica sottoscritto a marzo 2009 in quanto, avendo frequentato il corso nel periodo giugno 2009-aprile 2010, ad ottobre 2010 non aveva ancora ricevuto alcuna informazione sull'esame finale necessario per ottenere la certificazione promessa⁶⁷. In un altro caso ancora risulta che il professionista propone soluzioni diverse rispetto a quelle concordate all'atto di adesione al corso⁶⁸.

⁵⁶ [Doc. 33, all. 2.]

⁵⁷ [Doc. 34, all. 3 e 4.]

⁵⁸ [Doc. 206 e 206 bis.]

⁵⁹ [Doc. 33, all. 1.]

⁶⁰ [Cfr. memorie presentate e anche doc. 19, nonché doc. 62, allegati da n. 5A ad all. n. 5F, relativi ai contratti di affiliazione, distribuzione e formazione dei programmi informatici realizzati da alcune case di produzione di software americane.]

⁶¹ [Verbale ispettivo del 2 febbraio 2012 presso la sede delle società Tecnoschool e All Service: Doc. n. 8 (contratto stipulato con Titel – Alfabet in data 17-3-2010).]

⁶² [Doc. 36, allegato n. 10, del verbale ispettivo presso Tecnoschool e All Service.]

⁶³ [Doc. n. 9, dell'allegato n. 1 al verbale ispettivo presso Tecnoschool e All Service, relativo alla "Scheda Corso – Gestione partecipanti".]

⁶⁴ [Doc. 36, all. n. 9 al verbale ispettivo 2 febbraio 2012, presso Tecnoschool e All Service, contratto stipulato con Tecnoschool in data 5 maggio 2010.]

⁶⁵ [Doc. 36, all. n. 9 al verbale ispettivo presso Tecnoschool e All Service e doc. 36, allegato 21, relativo al contratto stipulato con Alfabet il 4-9-2009, in cui risulta l'arbitraria modifica da parte del professionista dei giorni ed orari i collegamenti per seguire la lezione on line, con la conseguente totale impossibilità di seguire il corso, pure avendo versato una parte del corrispettivo richiesto per la frequenza dell'intero corso.]

⁶⁶ [Doc. 64 del 2-11-2011, prot. 62795 e doc. 63 del 19-9-2011, prot. 50423.]

⁶⁷ [Doc. 12 bis.]

⁶⁸ [Doc. 117 dell'indice del 27-3-2012 (prot. n. 27296);]

2.3 Pratica sub B: l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso

45. Dalle informazioni agli atti del procedimento risulta che nei contratti stipulati con i consumatori le società parti del procedimento abbiano previsto delle penali variabili da €65⁶⁹ a € 165⁷⁰. Tale tipologia di contratto è stata proposta ai consumatori dal 2008 al 2011.

46. Sul punto, nel corso dell'ispezione presso la sede operativa di Web Europe sono state acquisite le dichiarazioni di uno dei soci della Titel e della Web Europe, secondo cui: *"Il recesso può essere esercitato nel termine di 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione di contratto e vengono richiesti 65 euro di spese amministrative (come espressamente previsto nel contratto). Questa previsione costituisce una protezione dei consumatori che eventualmente non abbiano ricevuto informazioni corrette da parte degli agenti"*⁷¹.

47. Dalla documentazione agli atti risulta che nel periodo giugno 2011 – gennaio 2012 i consumatori che hanno comunicato il recesso con le società Tecnoschool e Web Europe siano stati circa 500⁷².

48. Dalle comunicazioni dei consumatori pervenute tra il mese di marzo, aprile e maggio 2012⁷³, in risposta alle richieste di informazioni risulta che, dopo avere esercitato il recesso nei termini, gli stessi contraenti, oltre che a sostenere la penale, hanno incontrato difficoltà anche nel recupero delle somme versate a titolo di acconto al momento della stipula del contratto⁷⁴. Da tali comunicazioni risulta che alcuni consumatori, nonostante avessero esercitato il recesso entro i dieci giorni lavorativi dalla data di stipula, hanno ricevuto solo un parziale rimborso delle somme versate a titolo di acconto⁷⁵; ad altri, che avevano firmato contratti nel corso del 2011, la restituzione della somma è avvenuta solo ad aprile - maggio 2012, vale a dire con notevole ritardo rispetto alla data in cui avevano inviato la comunicazione del recesso⁷⁶.

3) Le argomentazioni difensive dei Professionisti

49. Nella memoria difensiva, le Parti, che si sono presentate come *"Gruppo Pafal marchio Titel"*, hanno sostenuto, con riguardo alla prima contestazione, di non avere mai promosso corsi di informatica gratuiti. L'onerosità dei servizi offerti si evince dal sito *internet www.titel.it* che pubblicizza i corsi a pagamento, dagli *script*, dai contratti sottoscritti. Inoltre, le società non hanno mai prospettato periodi di *stage* presso note imprese di informatica ma solo presso aziende convenzionate operanti in diversi settori, il cui elenco è presente sul sito citato. Infine, al termine dei corsi di informatica rilascerebbero delle certificazioni informatiche riconosciute dal Ministero. Secondo quanto riportato nella memoria, le segnalazioni prevenute sarebbero state condizionate dalla lettura dei vari blog che riportano commenti anonimi.

50. Quanto alla seconda contestazione, nella memoria le Parti negano di avere ostacolato l'esercizio del diritto di recesso ai consumatori e precisano che, in caso di recesso esercitato entro i 10 giorni previsti dal contratto, avrebbero sempre provveduto alla restituzione delle somme richieste a titolo di spese amministrative, postali e per materiale didattico.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 18 maggio 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

52. Con parere pervenuto in data 12 giugno 2012, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- Il messaggio pubblicitario oggetto di valutazione risulta idoneo ad indurre in errore i destinatari circa la natura dell'offerta promossa, nonché le reali condizioni di fruibilità della stessa e, a causa della sua ingannevolezza, è suscettibile di pregiudicare il loro comportamento economico, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso. Tale messaggio, infatti, si concretizza nella promozione di corsi,

⁶⁹ [Doc. 36, all. 18, 20 e 22.]

⁷⁰ [Doc. 12 e doc. 12bis.]

⁷¹ [Doc. 35.]

⁷² [Doc. n. 36, all. n. 6, al verbale ispettivo del 2 febbraio 2012, presso la sede di Tecnoschool e All Service.]

⁷³ [Sono circa 30 i consumatori che hanno dato seguito alle richieste di informazioni.]

⁷⁴ [Cfr. doc. 183 relativo ad una consumatrice che aveva sottoscritto a settembre 2011 il contratto per conto del figlio disoccupato, da cui risulta il versamento di un acconto di € 300, la lettera di recesso esercitato entro i termini di legge e la ricevuta del rimborso di € 135.]

⁷⁵ [Doc. 203, contratto firmato con Tecnoschool il 18 gennaio 2012, con la lettera di recesso del 22 gennaio 2012, l'acconto versato di €190 e la somma restituita di €25.]

⁷⁶ [Doc. 200, contratto firmato con Tecnoschool il 4 ottobre 2011, con la lettera di recesso, l'acconto versato di €300 e somma restituita ad aprile 2012 di €165. Cfr. altresì docc. 198, 196 e 195.]

apparentemente gratuiti, per soggetti in cerca di occupazione, che in realtà sono a pagamento; inoltre, le informazioni veicolate nel messaggio di specie appaiono promettere opportunità di lavoro che non vengono poi concretamente offerte dai professionisti;

- dall'esame della documentazione in atti si evincono elementi sufficienti a esprimere una valutazione positiva circa il carattere aggressivo delle pratiche commerciali in esame, consistenti nell'imposizione di ostacoli onerosi e sproporzionati nell'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

55. Preliminarmente, si rileva che oggetto di valutazione del presente procedimento sono le condotte poste in essere dalle società Pafal, Alfabet, Alfabyte, Titel, Tecnoschool e Web Europe, descritte al paragrafo II del presente provvedimento. In particolare, le condotte sono state poste in essere dalle sei società che fanno capo alla famiglia Tittozzi, parti del procedimento, per un periodo complessivo che va da maggio 2008 fino a primi mesi del 2012, contribuendo ciascuna per periodi diversi, ma con modalità sostanzialmente analoghe e operando in base ad un reciproco rapporto di cointeressenza, con il comune obiettivo di promuovere i corsi di formazione offerti prevalentemente con il marchio "Titel", che contraddistingue le metodologie didattiche "Alfabyte", "Titel" o "Pafal", applicate ai corsi di informatica pubblicizzati dalle sei società coinvolte nel procedimento di cui si tratta.

53. Alla luce degli elementi acquisiti nel corso del procedimento, i profili di scorrettezza della prima pratica commerciale oggetto di valutazione riguardano l'inesattezza, incompletezza o non veridicità delle informazioni fornite ai consumatori in ordine alle caratteristiche e condizioni economiche dei corsi di formazione offerti dai professionisti, oltre che alla spendibilità dei titoli rilasciati, nonché la complessiva ingannevolezza delle modalità utilizzate dalle sei società al fine di indurre i consumatori a concludere contratti per frequentare detti corsi. I potenziali clienti, in particolare, vengono contattati telefonicamente e poi ricevono una visita domiciliare nel corso della quale viene loro proposto un contratto a titolo oneroso, dal costo variabile, all'incirca, tra i 2.600 e i 3.300 euro, da stipulare, spesso, previa sottoscrizione di un finanziamento.

54. In particolare, dalla documentazione in atti risulta, in primo luogo, che nel corso della telefonata si sollecitano i consumatori ad accettare la visita a domicilio con la proposta di un incontro "senza impegno" per la presentazione di corsi di informatica, e che vi è la possibilità di effettuare *stage* lavorativi presso enti pubblici o società private, di conseguire titoli riconosciuti a livello mondiale o "master" effettuati anche con la collaborazione di prestigiose università. Le "istruzioni" impartite agli operatori telefonici sono molto significative al riguardo, confermando quanto emerge dalle segnalazioni, ossia che nel corso della telefonata i consumatori vengono informati che i professionisti "[...] organizza[no] corsi e master d'informatica [...] Si tratta di master individuali e personalizzati e al termine è previsto uno stage di 500 ore. Un componente della sua famiglia potrà partecipare a uno di questi master (a numero chiuso) usufruendo di agevolazioni economiche [...] Valori dei diplomi: le certificazioni sono riconosciute a livello internazionale [...] Al termine dei master, infatti, è previsto uno stage di lavoro di 500 ore in aziende che richiedono queste figure professionali. Tali certificazioni permettono di ottenere l'iscrizione della qualifica presso gli uffici provinciali del lavoro e di essere inserito nelle liste di specializzazione. Permette di ottenere punteggi nei concorsi pubblici [...]". Le direttive agli operatori telefonici non contengono alcuna indicazione in merito alla necessità di chiarire l'effettivo scopo della successiva visita a domicilio, consistente nella sottoscrizione di un contratto per un corso di formazione a pagamento del costo variabile da 2.600 e 3.300 euro.

55. Il consumatore non è quindi nella condizione di poter conoscere, sin dal primo contatto telefonico, la reale natura, le caratteristiche e le effettive condizioni della proposta commerciale, essendo indotto a ritenere che l'iniziativa promozionale riguardi semplicemente una visita a domicilio "senza impegno" per chiarimenti su corsi di informatica in modalità *e.learning*.

56. Caratteristiche, natura e convenienza economica dell'offerta non sono, peraltro, meglio chiarite nel corso del primo incontro, successivo alla telefonata di "aggancio". Al riguardo, secondo quanto segnalato, anche nel corso della visita a domicilio i consumatori ricevono informazioni fuorvianti in merito alle caratteristiche e alla validità dei corsi, alle prospettive di lavoro che possono assicurare, alla possibilità di effettuare degli *stage* di 500 ore presso imprese pubbliche e private, all'importanza delle certificazioni rilasciate, presentate come dei "master" o come titoli riconosciuti dal MIUR o titoli riconosciuti a livello internazionale. Peraltro, deve evidenziarsi la circostanza che anche nei contratti sottoposti alla firma dei consumatori, agli atti del procedimento, sono proposti corsi di informatica con il rilascio di "master" e con la possibilità di effettuare degli *stage*. In realtà, le reclamizzate certificazioni rilasciate a conclusione dei corsi di informatica "Titel" sono quelle commercialmente rilasciate dai principali vendor internazionali (es. Microsoft, Java, Oracle) al momento dell'acquisto della licenza d'uso del *software*. Quanto poi agli *stage*, nel corso del procedimento i professionisti non hanno prodotto alcuna documentazione a supporto di quanto dichiarato in ordine alla possibilità, per gli studenti che frequentano i corsi di informatica promossi, di effettuare le 500 ore di *stage* promosse.

57. I medesimi profili di ingannevolezza si riscontrano anche nell'opuscolo informativo sottoposto ai consumatori in occasione della visita a domicilio e nel sito *internet* www.titel.it, nei quali vengono pubblicizzate le certificazioni rilasciate e la possibilità di tirocini di 500 ore.

58. In relazione all'utilizzo del termine "master" per qualificare i corsi di informatica pubblicizzati, si deve rilevare che, in base alla normativa vigente, si tratta di un titolo avente valore legale e che nessuna delle società Parti del procedimento è titolata a rilasciare tale qualificazione, non essendo istituzioni universitarie, né soggetti autorizzati⁷⁷.

59. Circa la reclamizzata certificazione P.E.K.I.T., come risulta dagli atti del procedimento essa è "assimilabile ad altre certificazioni europee" solo in via eventuale, senza però che sia avvenuto un riconoscimento ufficiale circa la sua validità legale. Infatti, in base a quanto comunicato in data 17 maggio 2012 dal MIUR, il valore della predetta certificazione è limitato agli "eventuali concorsi e/o selezioni per il reclutamento del personale. Il riconoscimento del titolo P.E.K.I.T. avviene solo per affinità con altre analoghe certificazioni informatiche (con percorso formativo ed esame finale), in quanto non compete a questo Ufficio VI e tanto meno alla Direzione Generale il riconoscimento del titolo secondo gli standard tecnici europei ed internazionali". Allo stato, dunque, la reclamizzata certificazione non risulta dotata di un ufficiale riconoscimento da parte del MIUR, in quanto, come dallo stesso affermato, tale titolo è "assimilabile ad altre certificazioni europee" solo in via ipotetica, ma non risulta essere, in concreto, dotato di un vero e proprio riconoscimento ufficiale, quale titolo spendibile a fini lavorativi e professionali; in ogni caso non si tratta di un titolo riconosciuto a livello internazionale.

60. Contrarie al vero risultano anche le affermazioni riportate sul sito *internet www.titel.it*, riferite ad una decisione dell'Autorità [*"Sotto il profilo pratico, economico e sociale, viene definitivamente e coraggiosamente stabilito, sulla scorta anche di precedenti pronunce giurisprudenziali quali quelle del TAR Lazio e dell'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato, che ECDL, IC3, EIPASS e MOS non sono le uniche e sole certificazioni Informatiche esistenti in Italia, valide per accertare le competenze nell'utilizzo del PC, ma che, al contrario, compete con esse, a pieno titolo e con pari dignità, la certificazione P.E.K.I.T., ideata, prodotta e distribuita, appunto, da Fondazione Sviluppo Europa. (...)"*] non essendo supportate da alcuna evidenza⁷⁸.

61. Va rigettato quanto sostenuto dai professionisti nelle memorie presentate circa la chiarezza della propria condotta, se si considera che le reali dinamiche messe in atto utilizzate dagli operatori del call center e dai venditori nel corso della visita a domicilio sono confermate dalla convergenza delle dichiarazioni dei consumatori nelle numerose denunce pervenute, relativamente alle modalità ingannevoli e omissive con cui è stata prospettata la visita domiciliare e sono stati loro sottoposti i contratti per la firma nel corso di tale visita.

62. La pratica commerciale in esame deve ritenersi non conforme al grado di diligenza professionale ragionevolmente esigibile, in base ai principi di buona fede e correttezza, da un operatore che intende promuovere i propri prodotti fuori dei locali commerciali; in relazione a tale modalità di vendita, infatti, il Codice del Consumo prevede, a carico del professionista, obblighi specifici e più stringenti in ordine al contenuto informativo delle proprie comunicazioni commerciali. Peraltro, nel caso di specie, nulla avrebbe impedito alle società Parti del procedimento di fornire un'informazione completa e corretta ai consumatori, con riferimento alle caratteristiche essenziali dell'offerta promossa, al fine di metterli nella condizione di effettuare una scelta economica pienamente consapevole.

63. Alla luce di tali considerazioni, la pratica commerciale in esame deve pertanto ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d) e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'iniziativa commerciale del professionista.

64. Quanto alla seconda pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del procedimento, dagli accertamenti effettuati non sono emersi elementi sufficienti per dimostrare che i professionisti abbiano posto in essere ostacoli non contrattuali, onerosi o sproporzionati, nell'esercizio del diritto di recesso, in violazione degli artt. 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

65. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

66. 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 27, comma 13, del Codice del Consumo:

⁷⁷ [Si ricorda che in materia di titoli e corsi di studio, l'art. 3, del D.M. 3 novembre 1999, n. 509 stabilisce che solo le "1. Le università rilasciano i seguenti titoli di primo e di secondo livello: a) laurea (L); b) laurea specialistica (LS). 2. Le università rilasciano altresì il diploma di specializzazione (DS) e il dottorato di ricerca (DR)". Il "master" è assimilato al Diploma di specializzazione. Inoltre, la normativa nazionale dispone che i titoli di studio universitari e le qualifiche accademiche sono soltanto quelli previsti dalla legge, ai sensi dell'articolo 1 della legge 19 novembre 1990, n. 341, recante "Riforma degli ordinamenti didattici universitari", e dell'articolo 1 della legge 13 marzo 1958, n. 262, recante "Conferimento ed uso di titoli accademici, professionali e simili", e possono essere conferiti, con le modalità e nei casi indicati dalla legge stessa, esclusivamente dalle istituzioni universitarie statali e non statali autorizzate a rilasciare titoli aventi valore legale (articolo 2 della legge n. 262/58).]

⁷⁸ [Al riguardo, vi è una decisione dell'Autorità del 10 gennaio 2002, caso P13493 Alfabytre/Corsi di informatica, nella quale sono state considerate ingannevoli una comunicazione e le telefonate effettuate da Alfabytre, volte a promuovere i propri corsi di informatica in quanto veniva prospettata, contrariamente al vero, la possibilità che la frequenza di tali corsi fosse necessaria per ottenere la trascrizione sul libretto di lavoro, che vi fossero particolari vantaggi di prezzo e che il diploma rilasciato dalla scuola conferisse il diritto ad ottenere crediti formativi. In nessuna parte di tale provvedimento viene lasciato intendere quanto indicato sul sito internet.]

in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

67. Con riguardo alla gravità della violazione e a tutti i professionisti destinatari del presente provvedimento, si deve considerare, in primo luogo, l'ampia diffusione dei messaggi pubblicitari esaminati, in ragione della pluralità degli strumenti utilizzati dai professionisti (*telemarketing*, visita a domicilio, sito *internet* e *dépliant*), alcuni dei quali caratterizzati da un'elevata capacità di penetrazione e, pertanto, suscettibili di raggiungere un numero elevato di consumatori.

68. In secondo luogo, la gravità della condotta è apprezzata tenendo conto del potenziale impatto economico della pratica commerciale in esame in ragione dell'elevato costo dei corsi di formazione offerti dai professionisti e della particolare vulnerabilità dei destinatari dei messaggi oggetto di valutazione in quanto prevalentemente soggetti in cerca di uno sbocco lavorativo e anche soggetti anziani.

69. Considerati tali elementi e tenuto conto della dimensione economica di ciascuna impresa, parte del procedimento, oltre che del loro contributo in termini di durata alla realizzazione della violazione accertata, si ritiene di irrogare le seguenti sanzioni:

- Pafal S.r.l. una sanzione pecuniaria pari a 25.000 € (venticinquemila euro). Infatti dagli elementi disponibili in atti risulta che il professionista abbia realizzato nel 2010 ricavi di circa 1 milione di euro; inoltre la durata della condotta accertata per detta società va da settembre 2010 ad oggi;
- ad Alfabet S.r.l. una sanzione pecuniaria pari a 25.000 € (venticinquemila euro). Infatti dagli elementi disponibili in atti risulta che il professionista abbia realizzato nel 2010 ricavi pari a 2,7 milioni di euro; inoltre, la durata della condotta accertata per detta società va da maggio 2009 a dicembre 2010;
- ad Alfabyte S.r.l. una sanzione pecuniaria pari a 25.000 € (venticinquemila euro). Infatti dagli elementi disponibili in atti risulta che il professionista abbia realizzato nel 2010 ricavi pari a 1,6 milioni di euro; inoltre, la durata della condotta accertata per detta società va da maggio 2008 a dicembre 2010. Tuttavia poiché la società, nell'anno 2010, ha registrato una perdita d'esercizio, si ritiene congruo ridurre la sanzione amministrativa a 15.000 € (quindicimila euro);
- a Titel S.r.l. una sanzione pecuniaria pari a 10.000 € (diecimila euro), in considerazione delle ridotte dimensioni economiche della società. Infatti, dagli elementi disponibili in atti risulta che il professionista abbia realizzato nel 2010 ricavi pari 370 mila euro; inoltre, la durata della condotta accertata per detta società va da marzo 2009 a marzo 2010;
- a Tecnoschool S.r.l. una sanzione pecuniaria pari a 15.000 € (quindicimila euro), in considerazione delle ridotte dimensioni economiche della società. Infatti dagli elementi disponibili in atti risulta che il professionista abbia realizzato nel 2010 ricavi pari a 674 mila euro; inoltre, la durata della condotta accertata per detta società va da settembre 2010 ad oggi;
- Web Europe S.r.l. una sanzione pecuniaria pari a 15.000 € (quindicimila euro), in considerazione delle ridotte dimensioni economiche della società. Infatti dagli elementi disponibili in atti risulta che il professionista abbia realizzato nel 2010 ricavi pari a 713 mila euro. Inoltre, la durata della condotta accertata per detta società va da settembre 2010 ad oggi.

RITENUTO pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale di cui al paragrafo II, lettera A), del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni commerciali lacunose e non veritiere, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle caratteristiche e alle condizioni economiche dei corsi di formazione pubblicizzati, nonché alla spendibilità dei titoli rilasciati;

RITENUTO pertanto, in difformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che non sussistono elementi sufficienti a dimostrare che la pratica commerciale di cui al paragrafo II, lettera B), del presente provvedimento integri una violazione degli artt. 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo;

RITENUTO infine necessario, in ragione della attualità della pratica commerciale di cui al punto II, lettera A), disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, la pubblicazione per estratto del presente provvedimento a cura e spese delle società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., e Web Europe S.r.l., su alcuni quotidiani a tiratura nazionale e locale, nonché nel sito internet delle società (www.titel.it);

DELIBERA

a) che la condotta descritta al paragrafo II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., e Web Europe S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, lettere *b)* e *d)*, e 22, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la condotta descritta al paragrafo II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., e Web Europe S.r.l. non presenta, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli articoli 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo.

c) di irrogare, per la violazione di cui al punto a):

- alla società Pafal S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 25.000 € (venticinquemila euro);
- alla società Alfabet S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 25.000 € (venticinquemila euro);
- alla società Alfabyte S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);
- alla società Titel S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro);
- alla società Tecnoschool S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di €15.000 (quindicimila euro);
- alla società Web Europe S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);

d) che le società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., e Web Europe S.r.l., comunichino all'Autorità, entro il termine di 90 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative di cui alla precedente lettera c) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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*.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

DISPONE

a) che le società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., e Web Europe S.r.l., pubblichino, a propria cura e spese un estratto della delibera, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto della delibera è quello riportato in allegato al presente provvedimento;

2) l'estratto della delibera dovrà essere pubblicato per due volte, entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, dalle società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l., sui quotidiani Il Messaggero e Il Corriere del Mezzogiorno, in una delle prime dieci pagine, in uno spazio di almeno mezza pagina;

3) l'estratto della delibera dovrà essere pubblicato, entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, per trenta giorni sulla *home page* del sito internet delle società, all'indirizzo *www.titel.it*;

b) la pubblicazione dell'estratto della delibera dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia originale di ciascun giornale di tali pubblicazioni contenenti l'estratto della delibera pubblicata.

Ai sensi dell'articolo 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 150.000 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 verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *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'articolo 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

PS6576 - TITEL-CORSO DI INFORMATICA

Allegato al Provvedimento n.23744

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 luglio 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

[omissis]

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Pafal S.r.l. (di seguito, anche Pafal), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Pafal è attiva nella gestione del marchio "*Titel*" e nella promozione dei contenuti della didattica informatica.

[omissis]

2. Alfanet S.r.l. (di seguito, anche Alfanet), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Alfanet è attiva prevalentemente nella prestazione di servizi di marketing e pubblicitari, nella progettazione di prodotti software e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione. *[omissis]*

3. Alfabyte S.r.l. (di seguito, anche Alfabyte), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Alfabyte opera nella prestazione di servizi di ricerca di mercato e nella progettazione di prodotti *software* e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione aziendale. *[omissis]*

4. Titel S.r.l. (di seguito, anche Titel), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Titel è attiva nella produzione, progettazione e commercializzazione, all'ingrosso e al dettaglio, di prodotti *hardware* e *software* e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione. *[omissis]*

5. Tecnoschool S.r.l. (di seguito, anche Tecnoschool), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tecnoschool opera nella progettazione e commercializzazione di servizi telematici, nella prestazione di servizi di ricerca di mercato, nella progettazione di prodotti *software* e nell'organizzazione e /o svolgimento di corsi di formazione. *[omissis]*

6. Web Europe S.r.l. (di seguito, anche Web Europe), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L'attività svolta da Web Europe consiste prevalentemente nella prestazione di servizi di ricerca di mercato ed elaborazione dati, nella progettazione di prodotti software e nell'organizzazione e svolgimento di corsi di formazione. *[omissis]*

7. Le sei società sopra elencate, pur giuridicamente ed economicamente autonome, sono riconducibili alla famiglia Tittozzi

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

8. In sede di comunicazione di avvio del procedimento i comportamenti contestati in quanto posti in essere dai professionisti, consistono:

A) nell'aver diffuso, tramite *telemarketing*, visite al domicilio dei consumatori, un opuscolo informativo e il sito *internet* www.titel.it, informazioni ingannevoli e omissive finalizzate a pubblicizzare dei corsi di informatica a pagamento, che prevedono un esborso economico di importo variabile da 2.600 e 3.300 euro.

[omissis];

Pratica A) Le informazioni diffuse

[omissis]

9. Dalla documentazione acquisita nel corso del procedimento risulta, in primo luogo, che nel corso della telefonata si sollecitano i consumatori ad accettare la visita a domicilio con la proposta di un incontro "*senza impegno*" per la presentazione di corsi di informatica, con la possibilità di effettuare *stage* lavorativi presso enti pubblici o società private, di conseguire titoli riconosciuti a livello mondiale o "*master*" effettuati anche con la collaborazione di prestigiose università. [omissis]

10. Le direttive impartite agli operatori telefonici non contengono alcuna indicazione in merito alla necessità di chiarire l'effettivo scopo della successiva visita a domicilio, consistente nella sottoscrizione di un contratto per un corso di formazione a pagamento del costo variabile da 2.600 e 3.300 euro. [omissis]

11. Il consumatore non è quindi nella condizione di poter conoscere, sin dal primo contatto telefonico, la reale natura, le caratteristiche e le effettive condizioni della proposta commerciale, essendo indotto a ritenere che l'iniziativa promozionale riguardi semplicemente una visita a domicilio "*senza impegno*" per chiarimenti su corsi di informatica in modalità *e.learning*.

[omissis]

RITENUTO pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale di cui al paragrafo II, lettera A), del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e d), e 22, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni commerciali lacunose e non veritiere, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle caratteristiche e alle condizioni economiche dei corsi di formazione pubblicizzati, nonché alla spendibilità dei titoli rilasciati;

[omissis]

RITENUTO infine necessario, in ragione della attualità della pratica commerciale di cui al punto II, lettera A) disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, la pubblicazione per estratto del presente provvedimento a cura e spese delle società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., e Web Europe S.r.l., su alcuni quotidiani a tiratura nazionale e locale, nonché nel sito *internet* delle società (www.titel.it);

DELIBERA

a) che la condotta descritta al paragrafo II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l., e Web Europe S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, lettere b) e d) e 22, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

[omissis]

c) che per la violazione di cui al punto a) sia di irrogata:

- alla società Pafal S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 25.000 € (venticinquemila euro);
- alla società Alfabet S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 25.000 € (venticinquemila euro);
- alla società Alfabyte S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);
- alla società Titel S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro);
- alla società Tecnoschool S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);
- alla società Web Europe S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);

[omissis]

