

IP151 - APPLE-PRODOTTI IN GARANZIA

Provvedimento n. 23634

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 giugno 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*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti di urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 23155 del 21 dicembre 2011, modificata con delibera n. 23193 dell'11 gennaio 2012, con cui l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle due pratiche commerciali poste in essere dalle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., consistenti, la prima, nelle informazioni fornite e nelle condotte tenute in relazione alla prestazione della garanzia legale di conformità e, la seconda, nelle modalità di presentazione e di offerta commerciale dei servizi aggiuntivi denominati *AppleCare Protection Plan* (di seguito anche APP), proposti da Apple Sales International, venduti sia direttamente che attraverso Apple Retail Italia, oltre che proposti da tutti i distributori autorizzati;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. DIVIETO DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

1. Con provvedimento n. 23155 del 21 dicembre 2011¹, sono state valutate come scorrette le pratiche poste in essere dalle società Apple Sales International (di seguito anche ASI), Apple Italia S.r.l. (di seguito anche AI) ed Apple Retail Italia S.r.l. (di seguito anche ARI) del gruppo Apple (di seguito anche, congiuntamente, Apple) relativamente alle informazioni fornite e all'applicazione delle "*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*" di cui agli artt. 128 - 135 del Codice del Consumo.

2. In particolare, l'Autorità ha deliberato che:

a) le informazioni fornite e le condotte tenute dai professionisti in relazione alla prestazione della garanzia legale di conformità configuravano una pratica scorretta in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di indurre i consumatori in errore in merito alla natura, al contenuto e alla effettiva prestazione della garanzia legale di conformità, in violazione degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera l), nonché aggressiva in quanto comportavano l'imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi e sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti ad essi spettanti, in violazione degli artt. 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo; in particolare, i professionisti, sia al momento dell'acquisto che al momento della richiesta di assistenza, non informavano in modo adeguato i consumatori circa i diritti di assistenza gratuita biennale loro spettanti per legge né riconoscevano loro gli stessi diritti, limitandosi invece a riconoscere la garanzia convenzionale del produttore, di 1 anno per Apple;

b) le modalità di presentazione e di offerta commerciale dei servizi aggiuntivi denominati *AppleCare Protection Plan* (di seguito anche APP) configuravano una pratica scorretta in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di indurre i consumatori in errore in merito alla natura, al contenuto e alla effettiva convenienza economica di tali servizi in violazione degli articoli 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo; in particolare, le informazioni fornite dai professionisti in merito alla natura, al contenuto e alla durata dei servizi *AppleCare Protection Plan* offerti ai consumatori in occasione dell'acquisto di un bene di consumo non chiarivano adeguatamente il diritto del consumatore alla garanzia biennale di conformità da parte del venditore, così da indurli ad attivare un rapporto contrattuale nuovo, a titolo oneroso, il cui contenuto risulta in parte sovrapporsi ai diritti già spettanti in forza della garanzia legale, che non prevede addebito di costi o limitazioni.

3. Alla luce di quanto precede, l'Autorità vietava la continuazione delle due pratiche commerciali e indicava il termine di sessanta giorni entro il quale le parti avrebbero dovuto comunicare le iniziative per la cessazione delle stesse, irrogava sanzioni alle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia S.r.l., disponeva la pubblicazione di un estratto della delibera e assegnava ad ASI un termine di novanta giorni dalla notifica per il necessario adeguamento della confezione di vendita dei servizi *AppleCare Protection Plan*.

4. I citati provvedimenti n. 23155 del 21 dicembre 2011 e n. 23193 dell'11 gennaio 2012 risultano comunicati ai professionisti rispettivamente in data 28 dicembre 2012 e 26 gennaio 2012.

¹ [Modificato con il successivo provvedimento n. 23193 dell'11 gennaio 2012.]

5. I professionisti hanno presentato distinti ricorsi al TAR avverso il provvedimento chiedendone la sospensione; con ordinanza del 22 marzo 2012, il TAR sospendeva la sola parte della decisione con cui l'Autorità aveva disposto l'adeguamento della confezione di vendita.

6. Con tre sentenze del 16 maggio 2012, il TAR ha confermato i provvedimenti dell'Autorità, compreso pure l'ordine di adeguamento delle confezioni dei servizi *AppleCare Protection Plan*, parzialmente modificando la frase da inserire².

II. COMUNICAZIONI DI APPLE SULL'OTTEMPERANZA

7. Dopo la citata ordinanza del TAR del 22 marzo 2012, Apple ha comunicato, con nota pervenuta in data 26 marzo 2012, l'adozione di una serie di misure per ottemperare al provvedimento ad esclusione di quelle relative all'adeguamento delle confezioni dei servizi APP in quanto oggetto di sospensiva. Con note pervenute in data 2 e 6 aprile ha poi dato conto di tali misure, precisando che le stesse si sommano alla attuazione su base volontaria dell'ultima versione degli impegni presentati nel corso del procedimento (cfr. provvedimento citato, paragrafi 108 e ss.).

II.1. Misure attinenti alla cessazione della prima pratica

8. In ordine alla prima pratica, i professionisti hanno apportato le seguenti modifiche alle diverse comunicazioni rivolte ai consumatori, tutte realizzate con la medesima modalità, ovvero l'aggiunta di alcune righe contenenti il rinvio ad un documento denominato "*additional_warranty_italy*", situato all'indirizzo "*http://images.apple.com/it/legal/warranty/additional_warranty_italy.pdf*".

9. In particolare:

i) nell'articolo 10 delle condizioni di vendita dell'Apple Online Store, denominato "*Garanzia Convenzionale Limitata di un (1) anno e Diritti per i Consumatori*"³, concernente principalmente la garanzia convenzionale del produttore, sono state aggiunte poche righe sulla garanzia per i prodotti con marchio diverso da Apple – cui non si applica la garanzia annuale di Apple – e in chiusura la menzione dei "*diritti ai sensi della normativa a tutela dei consumatori*" con il rinvio al citato documento informativo "*additional_warranty_italy*"⁴;

ii) nella diversa pagina del sito Apple, concernente le garanzie in lingua italiana⁵, è stata inserita la frase "*Per i consumatori che beneficiano delle norme o dei regolamenti a tutela del consumatore nella nazione di acquisto, ovvero, se differente, nella nazione di residenza, i benefici conferiti dalle garanzie Apple si considerano integrativi dei diritti e*

² [In particolare l'ordine di adeguamento delle confezioni APP è stato confermato con riferimento all'inserimento della frase "nei primi 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto il consumatore ha comunque il diritto alla garanzia del venditore che prevede tra l'altro la riparazione gratuita o la sostituzione del prodotto non conforme al contratto (Art. 130 del Codice del Consumo)", mentre è stata eliminata la parte riferita all'inclusione "delle indicazioni numeriche circa la durata del periodo di assistenza acquistato con riferimento alla scadenza della garanzia legale di conformità".]

³ [La pagina "Termini e condizioni di vendita" è all'indirizzo "*http://store.apple.com/it/open/salespolicies*" e il testo modificato è il seguente:

"10. Garanzia Convenzionale Limitata di un (1) anno e Diritti per i Consumatori

10.1 Per tutti i Prodotti Hardware Nuovi di Apple, noi forniamo una garanzia convenzionale da difetti relativi ai materiali impiegati ed alla costruzione per il periodo di un anno dalla data di acquisto. I termini e le condizioni di garanzia, i quali devono intendersi richiamati come parte integrante di questo Contratto, sono disponibili per la Vostra consultazione facendo clic sull'apposito link ipertestuale di seguito indicato. Tali termini e condizioni di garanzia sono anche contenuti nella confezione dell'Hardware Apple acquistato. E' possibile prendere visione della garanzia convenzionale limitata dei prodotti Hardware Apple, comprese eventuali limitazioni ed esclusioni, prima di procedere all'acquisto, facendo clic sull'apposito collegamento di seguito indicato. Tale garanzia convenzionale limitata copre soltanto i prodotti Hardware Apple (come di seguito definiti): non copre il Software, i Servizi o altri Prodotti. Per le informazioni in merito alle garanzie applicabili al Software e' necessario fare riferimento alle relative licenze Software.

Prima di inviare il Vostro prodotto Hardware Apple in garanzia presso il servizio di assistenza, dovrete aver cura di effettuare copia di backup del software di sistema, delle applicazioni software nonché di tutti i dati contenuti nell'hardware, e di procedere alla disabilitazione di qualsiasi password. Sarete responsabili della reinstallazione di tali software, dati e password. Non saremo in alcun modo responsabili per qualsivoglia perdita di dati causata dal servizio di assistenza. Qualora intendiate contattarci in relazione alla garanzia, potrete farlo dalle 09:00 alle 19:45 di qualsiasi Giorno Lavorativo, indicando il numero di serie del Vostro Hardware Apple. Il numero di telefono del servizio di garanzia è fornito unitamente al Vostro Hardware Apple. I costi della chiamata telefonica saranno a Vostro carico, secondo le Vostre tariffe nazionali.

10.2 Prodotti con marchio diverso da Apple / Prodotti di Soggetti Terzi

La Garanzia Limitata di un anno Apple non si applica a prodotti che non sono a marchio Apple, anche se confezionati o venduti insieme a prodotti Apple. I prodotti che non sono a marchio Apple potrebbero beneficiare di una garanzia convenzionale del produttore – consulta la confezione del prodotto e la documentazione di accompagnamento per dettagli. I diritti conferiti dalla garanzia convenzionale del produttore si aggiungono e non sostituiscono i tuoi diritti ai sensi della normativa a tutela dei consumatori.

10.3 I vantaggi della garanzia limitata Apple si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128–135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo nei confronti di Apple può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna."]

⁴ [Lo stesso articolo 10 contiene inoltre rinvii ad una pagina sulle garanzie in lingua inglese, attraverso i quali si accede pagine nelle quali per ogni Paese viene proposta una tabella di confronto (fra garanzia legale, garanzia Apple di 1 anno e servizi a pagamento APP) analoga alla tabella più sotto descritta per l'Italia e contenuta nel citato documento informativo "*additional_warranty_italy*", cui rimanda anche il rinvio riferito all'Italia nella pagina in argomento.]

⁵ [La pagina denominata "Garanzie Hardware" è all'indirizzo "*http://www.apple.com/it/legal/warranty*".]

dei rimedi previsti da tali leggi e regolamenti a tutela dei consumatori, inclusi senza alcuna limitazione:" cui è stato aggiunto il laconico link "Diritti legali per i consumatori" che rinvia al citato documento informativo;

iii) nella homepage⁶ e in tutte le pagine dell'Apple Online Store, anche quelle di presentazione e vendita dei prodotti, è stato aggiunto all'estremo limite inferiore e con caratteri di minima dimensione il link "Garanzia legale del venditore" che rinvia al citato documento informativo; in particolare, nelle pagine di vendita in cui si descrivono i prodotti Apple nel corso del processo di acquisto, sono rappresentate con grande evidenza grafica una sezione in cui si fa riferimento solo alla garanzia Apple di un anno come produttore cui si affianca la proposta dei servizi APP⁷, che solo a volte è assistita da un'ulteriore, breve, seppur esplicita, menzione della garanzia legale⁸;

iv) nelle condizioni generali di vendita degli Apple Stores è stata premessa l'avvertenza "I termini contenuti nelle presenti condizioni generali non privano l'acquirente, qualora si tratti di un consumatore, dei diritti a questi attribuiti dalle norme imperative applicabili, ivi inclusi i diritti e le azioni di cui al Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"). Ai sensi degli articoli 128-135 del Codice del Consumo i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Apple Store per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna" cui segue il rinvio citato documento informativo "additional_warranty_italy"; la sezione "Prodotti di terzi" ora reca "I prodotti di marca diversa da Apple non beneficiano della garanzia limitata Apple di 1 anno, fermo restando il diritto dei consumatori alla garanzia del venditore di 24 mesi ai sensi del Codice del Consumo";

10. Il documento informativo cui rinviano tutti i sopramenzionati documenti con un apposito link⁹ contiene maggiori dettagli sui diritti dei consumatori in base alla garanzia legale, ma tali informazioni sono sempre veicolate insieme e a confronto con la garanzia Apple di 1 anno e con i servizi APP a pagamento. Il documento reca, nell'ordine:

i) una premessa:

I vantaggi della garanzia limitata Apple si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna.

ii) una tabella di confronto (fra garanzia legale, garanzia Apple di 1 anno e servizi a pagamento APP):

⁶ [La pagina è all'indirizzo "<http://store.apple.com/it>".]

⁷ [Ad esempio nella pagina di presentazione del prodotto iPad "http://store.apple.com/it/buy/home/shop_ipad/family/ipad/new_ipad" è presente una sezione intitolata "Garanzia" contenente due paragrafi, il primo intitolato "Garanzia limitata" in cui si fa riferimento solo alla garanzia Apple di un anno come produttore e il secondo dedicato ai servizi APP. Analogamente nella pagina "http://store.apple.com/it/browse/home/shop_mac/family/macbook_pro", nella pagina "http://store.apple.com/it/browse/home/shop_mac/family/imac", nella pagina "http://store.apple.com/it/browse/home/shop_mac/family/mac_mini", nella pagina "http://store.apple.com/it/browse/home/shop_mac/family/macbook_air", oppure nella pagina "http://store.apple.com/it/browse/home/shop_ipod/family/ipod_touch".]

⁸ [Ad esempio nella pagina "http://store.apple.com/it/browse/home/shop_ipod/family/apple_tv" o nella pagina "<http://store.apple.com/it/configure/MD2351P/A?cpart=UNLOCKED%2FWW>".]

⁹ [Come sopra anticipato, il documento in questione, in formato PDF, è denominato "additional_warranty_italy" ed è disponibile all'indirizzo http://images.apple.com/it/legal/warranty/additional_warranty_italy.pdf.]

Tabella comparativa: garanzia legale del venditore, garanzia annuale limitata Apple e AppleCare Protection Plan

	Garanzia del venditore prevista dal Codice del Consumo D. lgs. n. 206 2005	Garanzia annuale limitata Apple	AppleCare Protection Plan
Riparazione o sostituzione del prodotto per	Difetti presenti al momento della consegna (1)	Difetti intervenuti dopo la consegna	Difetti intervenuti dopo la consegna
Periodo di copertura	2 anni dalla consegna (2)	1 anno dalla data di acquisto	3 anni dalla data di acquisto per Mac o Apple display 2 anni dalla data di acquisto per Apple TV, iPad, iPhone, o iPod
Costo di copertura	Fornita senza costi aggiuntivi	Inclusa senza costi aggiuntivi	Disponibile ad un costo aggiuntivo
Chi contattare per assistenza	Il venditore (3)	Il supporto tecnico telefonico Apple, un Apple Retail Store, o un centro assistenza autorizzato Apple	Il supporto tecnico telefonico Apple, un Apple Retail Store, o un centro assistenza autorizzato Apple
Opzioni di assistenza incluse	Contatta il venditore per dettagli	Assistenza carry-in o mail-in (4)	Assistenza carry-in o mail-in; sostituzione express per iPad e iPhone; o assistenza onsite per i computer desktop (4)
Copertura all'estero	Contatta il venditore per dettagli	Sì (5)	Sì (5)
Supporto tecnico telefonico	No	90 giorni dalla data di acquisto	3 anni dalla data di acquisto per Mac o Apple display 2 anni dalla data di acquisto per Apple TV, iPad, iPhone, o iPod

- (1) I difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna si presumono esistenti al momento della consegna.
- (2) Nei primi 24 mesi dalla data di consegna del prodotto il consumatore ha diritto alla garanzia del venditore che prevede tra l'altro la riparazione o sostituzione gratuita del prodotto non conforme al contratto (Articolo 130 del Codice del Consumo).
- (3) I consumatori possono richiedere l'applicazione della garanzia legale solo nei confronti del venditore dal quale hanno acquistato il prodotto. I consumatori che hanno acquistato il loro prodotto in un Apple Retail Store o sull'Apple Online Store possono richiedere l'applicazione della garanzia legale ad Apple. I contatti Apple sono disponibili su <http://www.apple.com/it/contact/>.
- (4) La disponibilità di ciascuna opzione dipende dal paese in cui viene richiesta assistenza e dalla ubicazione del centro assistenza autorizzato Apple. Apple potrebbe anche richiedere che il cliente sostituisca componenti con parti di ricambio pronte per l'installazione.
- (5) Apple potrebbe limitare l'assistenza per iPad e iPhone all'area dello Spazio Economico Europeo e della Svizzera.

iii) il testo degli articoli 128 – 135 del Codice del Consumo;

iv) una "Nota esplicativa sulle condizioni per richiedere/ottenere i rimedi ai sensi della garanzia legale":

NOTA ESPLICATIVA SULLE CONDIZIONI PER RICHIEDERE/OTTENERE I RIMEDI AI SENSI DELLA GARANZIA LEGALE

o Chi ha diritto di richiedere l'applicazione della garanzia legale ai sensi del Codice del Consumo?

Solo i consumatori, ovvero persone fisiche che hanno acquistato un prodotto per l'uso non inerente ad un'attività commerciale, imprenditoriale o professionale, possono beneficiare della garanzia legale. Pertanto fatture recanti la partita IVA di un'impresa o professionista non danno diritto alla garanzia legale.

o Come/quando è possibile richiedere l'applicazione dei rimedi della garanzia legale? Ai sensi del Codice del Consumo un consumatore può richiedere al venditore di un prodotto l'applicazione dei rimedi della garanzia legale per difetti di conformità esistenti al momento della consegna e che si manifestano entro 24 mesi dalla consegna del prodotto. Il consumatore deve denunciare il difetto entro 2 mesi dalla scoperta.

I consumatori possono richiedere l'applicazione dei rimedi della garanzia legale a condizione che abbiano una prova dell'acquisto (es. ricevuta fiscale/scontrino) del prodotto. E' perciò importante conservare sempre la ricevuta relativa all'acquisto del prodotto.

***o Cos'è un difetto di conformità?** Ai sensi dell'articolo 129 del Codice del Consumo, un prodotto ha un difetto di conformità se non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente prodotti dello stesso tipo, se non è conforme alla descrizione del venditore in termini di qualità o prestazioni, o se non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenuto conto della natura del prodotto.*

o Cosa fare in pratica nel caso di difetto su un prodotto acquistato sull'Apple On -line Store?

Nel caso in cui un consumatore scopra che un prodotto comprato sull'Apple On-line Store ha un difetto di conformità, può contattare l'Apple Customer Care al seguente numero: 199 120 800. L'Apple Customer Care assisterà il consumatore a verificare che le condizioni previste dal Codice del Consumo siano soddisfatte. Se il problema non può essere risolto telefonicamente e/o se il prodotto richiede una diagnosi tecnica, il consumatore verrà indirizzato ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple ("AASP") o ad un Apple Store.

Se viene accertato che le condizioni stabilite dal Codice del Consumo sono soddisfatte, il consumatore può richiedere ad Apple di ottenere senza spese la riparazione o la sostituzione del prodotto difettoso, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro, in considerazione del valore del prodotto, della natura del difetto di conformità e della possibilità di porre in essere un rimedio alternativo senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Qualora la riparazione o sostituzione del prodotto risulti impossibile, eccessivamente onerosa, richieda troppo tempo o possa causare notevoli inconvenienti al consumatore, quest'ultimo ha diritto ad rimborso totale o parziale del prezzo dietro restituzione del prodotto.

***Nota:** le indicazioni ed i rimedi che precedono si applicano solo nel caso di prodotti acquistati sull'Apple On-line Store o in un Apple Store da consumatori in Italia. I consumatori che abbiano acquistato prodotti Apple da Rivenditori Autorizzati Apple sul territorio italiano possono richiedere l'applicazione della garanzia legale solo al venditore diretto del prodotto in questione (se le condizioni del Codice del Consumo sono soddisfatte).*

o Diagnosi, assistenza e relativi costi

Quando un prodotto acquistato sull'Apple On-line Store o in un Apple Store è affidato ad un AASP o ad un Apple Store per una diagnosi, il consumatore riceverà una ricevuta di assistenza che identificherà il consumatore/il prodotto e che potrà essere usata per contattare l'AASP o l'Apple Store e verificare lo stato dell'intervento. Nel caso in cui la diagnosi accerti che il prodotto ha un difetto di conformità (cioè che le condizioni previste dal Codice del Consumo sono soddisfatte), il consumatore sarà informato del tempo di riparazione stimato. Nel caso in cui la diagnosi accerti che le condizioni previste dal Codice del Consumo non sono soddisfatte, per esempio se il difetto di conformità è una conseguenza di un uso scorretto del prodotto, l'AASP/Apple Store contatterà il consumatore per informarlo sulla natura del problema e dei costi di riparazione stimati. Tali costi saranno interamente a carico del consumatore. In tali casi potrebbe altresì essere richiesto al consumatore il pagamento di un costo di diagnosi, che verrà gli comunicato in anticipo, quando il prodotto viene consegnato per la diagnosi.

11. Lo stesso documento informativo sopra descritto costituisce, inoltre, il fulcro del contenuto delle indicazioni sulla garanzia legale che Apple riferisce di aver inviato agli operatori dell'Apple Online Store e dell'assistenza AppleCare per l'Italia, ai rivenditori ed ai centri assistenza autorizzati, nelle quali gli stessi vengono invitati a leggere la nuova versione della pagina *internet* di Apple sulle garanzie¹⁰ in cui si rinvia appunto al documento informativo di cui sopra.

11.2. Misure attinenti alla cessazione della seconda pratica

12. In ordine alla seconda pratica relativa all'offerta dei servizi di assistenza aggiuntiva APP, i professionisti hanno apportato le seguenti modifiche alle comunicazioni verso i consumatori, anch'esse realizzate principalmente con la modalità del rinvio allo stesso documento informativo "*additional_warranty_italy*". In particolare:

i) come sopra anticipato, nel corso del processo di acquisto di un prodotto, in alcune occasioni viene mostrata una descrizione del servizio APP insieme a quella della garanzia Apple di un anno come produttore, cui a volte si aggiunge un'ulteriore breve menzione della garanzia legale; ad esempio nella vendita di un iPhone¹¹ viene fatta una statuizione del tipo "Ogni iPhone è fornito con una garanzia limitata di un anno per la copertura dei costi di riparazione e fino a 90 giorni per il supporto tecnico. AppleCare Protection Plan per iPhone estende la copertura a due anni dalla data di acquisto dell'iPhone. L'AppleCare Protection Plan per iPhone ti offre: • Assistenza per la configurazione: configura il tuo iPhone sia che utilizzi un Mac o un PC • La copertura hardware Apple: iPhone, batteria e accessori inclusi • Supporto per il software: FaceTime, iOS, connessione a reti wireless e molto altro • Servizio sostituzioni express per minimizzare il periodo in cui resti senza telefono in caso di riparazioni. Acquistando AppleCare Protection Plan contemporaneamente all'iPhone, verrai automaticamente registrato nel programma di protezione"; la garanzia legale è menzionata solo con una nota posta dopo tale descrizione con la frase "I benefici si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della

¹⁰ [Si tratta della sopra descritta pagina all'indirizzo "<http://www.apple.com/it/legal/warranty>" denominata "Garanzie Hardware".]

¹¹ [Si rinvia alla pagina "<http://store.apple.com/it/configure/MD235IP/A?cpart=UNLOCKED%2FWWW>" sopra citata.]

garanzia legale del venditore. *Clicca qui per i dettagli*", che funge da rinvio al solito documento informativo "additional_warranty_italy";

ii) nelle pagine della sezione "Supporto", in ciascuna delle quali viene descritto uno dei servizi a pagamento APP¹², viene rappresentato un grafico a colori che confronta su due barre orizzontali (rispettivamente una per il servizio di assistenza tecnica e una per il servizio di supporto telefonico) l'assistenza convenzionale gratuita Apple con la copertura APP, cui è stata semplicemente apposta una nota "I vantaggi della Garanzia annuale limitata di Apple e dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale del venditore. Fai clic qui per i dettagli" di rinvio al solito documento informativo "additional_warranty_italy";

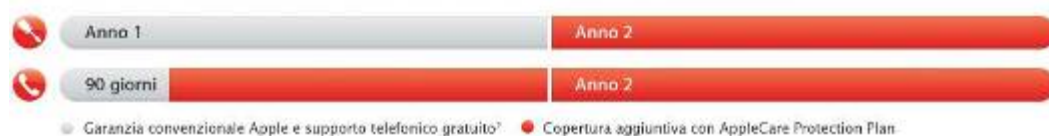
Immagine dalla pagina "<http://www.apple.com/it/support/products/ipod.html>"

AppleCare Protection Plan per iPod o Apple TV

Tutti gli iPod e Apple TV includono **garanzia limitata di un anno** e fino a 90 giorni di **assistenza tecnica telefonica gratuita** per un unico intervento nel caso degli iPod, e per interventi illimitati nel caso delle Apple TV. Con AppleCare Protection Plan puoi estendere la copertura fino a 2 anni dalla data d'acquisto del tuo prodotto. Avrai accesso telefonico diretto agli esperti Apple per consultarti su una varietà di argomenti, tra cui la sincronizzazione con iTunes e molto altro.



Estendi **fino a due anni** la copertura delle riparazioni e l'assistenza tecnica telefonica



I vantaggi della Garanzia annuale limitata di Apple e dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale del venditore. *Fai clic qui per i dettagli.*

iii) analoga modifica è stata apportata al grafico nei cartelli interattivi utilizzati negli Apple Store per la presentazione dei servizi a pagamento APP;

iv) anche in altri casi, come nelle pagine *internet* per l'acquisto di ciascuno degli specifici servizi APP¹³, viene rappresentato lo stesso grafico con la nota di rinvio al solito documento informativo, di cui nella stessa pagina viene presentato un testo¹⁴ di analogo contenuto;

v) nella sezione generale "Supporto", relativa ai servizi APP¹⁵, è stata aggiunta, a caratteri minuscoli, la nota "I vantaggi si aggiungono ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia legale del venditore. Fai clic qui per i dettagli." di rinvio al solito documento informativo "additional_warranty_italy";

vi) nelle FAQs della sezione "supporto AppleCare"¹⁶ è stata inserita la domanda "Che differenza c'è fra Garanzia legale del venditore, Garanzia annuale limitata di Apple e AppleCare Protection Plan?", che rinvia semplicemente al citato documento informativo "additional_warranty_italy";

vii) anche nella pagina in cui vengono offerti in vendita tutti i servizi APP "<http://store.apple.com/it/browse/home/applecare>" questi vengono presentati in confronto con la copertura

¹² [Si vedano al riguardo la pagina <http://www.apple.com/it/support/products/mac.html> o le pagine "<http://www.apple.com/it/support/products/ipod.html>", "<http://www.apple.com/it/support/products/iphone.html>" e "<http://www.apple.com/it/support/products/ipad.html>".]

¹³ [Ad esempio nella pagina "<http://store.apple.com/it/product/APPLECAREIPOD-102589>".]

¹⁴ ["I vantaggi dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128-135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo nei confronti di Apple può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna."]

¹⁵ [Si tratta della pagina raggiungibile all'indirizzo "<http://www.apple.com/it/support/products/>".]

¹⁶ [Il rinvio è attivabile in corrispondenza della domanda "Che differenza c'è fra Garanzia legale del venditore, Garanzia annuale limitata di Apple e AppleCare Protection Plan?" nella pagina raggiungibile all'indirizzo "<http://www.apple.com/it/support/products/faqs.html>".]

dell'assistenza Apple di 1 anno, mentre la garanzia legale è menzionata solo nel *link* posto all'estremo limite inferiore (come nelle altre pagine dell'Apple Online Store).

13. Inoltre Apple intende continuare ad inviare ai propri clienti email che propongono l'acquisto dei servizi APP allo scadere della garanzia Apple di 1 anno. L'unica modifica apportata a tale prassi è l'apposizione nelle medesime email di una nota, che funge anche da rinvio al solito documento informativo "*additional_warranty_italy*": *"I vantaggi della garanzia limitata Apple e dell'AppleCare Protection Plan si aggiungono ai diritti previsti dalla normativa a tutela del consumatore applicabile nel tuo paese. Ai sensi degli articoli 128–135 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"), i consumatori italiani hanno fino a 26 mesi per denunciare al venditore un difetto del prodotto esistente al momento della consegna dello stesso. Si presume che i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna del prodotto esistessero già al momento della consegna. Un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna"*.

III. VALUTAZIONI NEL MERITO DELLE MISURE ADOTTATE DA APPLE

14. Ai fini di una corretta valutazione delle misure adottate da Apple, occorre chiarire che il divieto di continuazione della prima pratica richiedeva:

- i) la modifica sostanziale della comunicazione di Apple ai consumatori fornendo adeguate e chiare informazioni sul riconoscimento dei loro diritti di assistenza gratuita biennale;
- ii) la modifica delle procedure e delle direttive impartite agli operatori ed alla rete di assistenza, nonché ai rivenditori, in modo da assicurare l'effettiva prestazione da parte di Apple dell'assistenza gratuita biennale su tutti i prodotti venduti (anche di altri produttori).

15. Il divieto di continuazione della seconda pratica richiedeva:

- iii) la modifica sostanziale della comunicazione di presentazione dei servizi di assistenza aggiuntiva APP in modo da indicare quali prestazioni e diritti dei consumatori sono già coperti dalla garanzia legale di conformità e quindi di chiarire in modo non ambiguo quale sia il contenuto aggiuntivo dei servizi di assistenza a pagamento APP (anche con riferimento al *dies a quo*) proposti in vendita sia al momento dell'acquisto del bene principale che alla scadenza del primo anno dall'acquisto.

16. Si precisa che al momento oggetto del presente procedimento non è la modifica delle confezioni, atteso il brevissimo lasso temporale intercorso rispetto alla citata sentenza del TAR¹⁷.

III.1. Informazione ai consumatori e prestazione della garanzia legale

17. Le misure adottate da Apple consistenti nella riformulazione delle comunicazioni rivolte ai consumatori non appaiono sufficienti a fornire loro un'informazione chiara e non confusoria sulla garanzia legale tale da assicurare la corretta comprensione dei propri diritti.

18. Come meglio rappresentato di seguito, infatti, il sito Apple e le comunicazioni presso gli Apple Store mantengono un taglio sostanzialmente incentrato sulla garanzia del produttore e sull'offerta dei servizi APP a pagamento, con la mera aggiunta di brevi note apposte con evidenza grafica ridotta alla fine o comunque in posizione decentrata rispetto al resto del documento, che menzionano l'esistenza di diritti dei consumatori e rinviano al documento informativo sopra descritto, anch'esso strutturato in modo da non rendere immediatamente chiaro il contenuto dei diritti derivanti dal regime della garanzia legale di conformità.

i) Collocazione delle informazioni sulla garanzia legale

19. Tutte le informazioni fornite ai consumatori in materia di garanzia conservano modalità di presentazione e contenuti simili a quelli riscontrati nell'oggetto dell'accertamento istruttorio, in quanto risultano sempre riferite in via principale alla garanzia convenzionale di 1 anno offerta da Apple in qualità di produttore.

20. In tale ambito, Apple ha aggiunto indicazioni in alcuni casi molto sommarie e sempre in via secondaria e subordinata in merito all'esistenza dei diritti dei consumatori in base alla garanzia legale; in particolare, il consumatore può pervenire ad una indicazione più esaustiva esclusivamente attraverso il rinvio al documento predisposto da Apple, peraltro impropriamente denominato "*additional_warranty_italy*" volto a presentare i diritti dei consumatori come qualcosa di secondario rispetto a quanto offerto da Apple in qualità di produttore.

ii) Impropria ed ingannevole presentazione dei diritti mettendoli a confronto con garanzia convenzionale e APP

21. Appare fuorviante ed ingannevole l'inclusione nel citato documento informativo di una tabella di confronto fra la garanzia legale, la garanzia di 1 anno di Apple ed i servizi a pagamento APP. In particolare, il principale documento in cui vengono fornite ai consumatori informazioni in merito al contenuto della garanzia legale ed alle modalità di

¹⁷ [In particolare, anche alla luce della decisione del TAR, la modifica delle confezioni APP va comunque attuata con evidenza e modalità grafiche tali che effettivamente "il previsto obbligo di indicazione della durata e del contenuto della garanzia legale del venditore (riparazione o sostituzione del prodotto non conforme) risulti rispondente alle finalità di chiarezza e completezza informativa del consumatore, al quale vengono in tal modo forniti elementi di valutazione in ordine alla convenienza del prodotto APP necessari al fine di assumere una decisione consapevole, e ciò in considerazione della evidenziata parziale sovrapposizione temporale e contenutistica dei servizi offerti a pagamento con l'APP rispetto alla garanzia legale".]

richiesta della sua attivazione viene in realtà nuovamente utilizzato per evidenziare alcuni supposti maggiori vantaggi della garanzia convenzionale di 1 anno Apple e dei servizi a pagamento APP, attraverso un confronto improprio fra tali servizi e le prestazioni dovute in base alla garanzia legale, che è invece un diritto *ex lege* dei consumatori e va prestata gratuitamente e senza limitazioni per qualsiasi difetto.

22. La tabella omette in particolare informazioni essenziali con riferimento alla concreta applicazione della garanzia legale, specificamente con riferimento a tre dei sette elementi di confronto (chi contattare, opzioni di assistenza incluse, coperture all'estero). Va rilevato che tali omissioni appaiono ingiustificate in quanto sono proprio ASI e ARI che rivestono il ruolo di venditore attraverso il sito *internet* o presso gli Apple Store mentre in tale tabella vengono omessi proprio i chiarimenti e le precisazioni a questo riguardo (esemplificativa il rinvio a "*contatta il rivenditore per dettagli*"). Le suddette omissioni hanno anche come effetto quello di sfavorire agli occhi del consumatore proprio i diritti derivanti dalla garanzia legale rispetto ai due servizi di natura diversa¹⁸.

iii) Limitazione del contenuto del diritto

23. Le affermazioni contenute nel documento informativo richiamato da tutte le pagine *internet* e tutte le altre comunicazioni, così come le affermazioni contenute nelle altre note apposte da Apple alle proprie pagine *internet*, non chiariscono in maniera inequivocabile l'intenzione di Apple di riconoscere l'assistenza in base alla garanzia legale nei primi due anni dall'acquisto e non solo nei primi sei mesi.

24. La tabella sopra richiamata è formulata in modo tale da suscitare l'erronea impressione che la garanzia legale riguardi una specifica e limitata tipologia di difetti ("**difetti presenti al momento della consegna**", con la specificazione in nota che "*I difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla consegna si presumono esistenti al momento della consegna.*") inferiore rispetto a quella coperta dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento APP ("**difetti intervenuti dopo la consegna**"). La distinzione operata nella tabella, senza neppure chiarire quale sia la supposta differenza fra le due situazioni, è tale da indurre in errore il consumatore, perché lascia intendere che, durante la validità della garanzia legale, questa avrebbe una portata più limitata e potrebbe essere necessario avvalersi dell'assistenza convenzionalmente offerta da Apple per difetti non coperti dalla garanzia legale biennale, quando in realtà essa protegge esattamente dalla stessa tipologia di difetti che sono coperti dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento APP, ovvero tutti quelli che sono attribuibili alla progettazione o alla realizzazione del prodotto o a eventuali danni provocati prima della consegna e non invece a un uso improprio dello stesso¹⁹.

25. Inoltre, secondo quanto affermato uniformemente nei vari documenti predisposti da Apple, un consumatore che intenda fare valere la garanzia ai sensi del Codice del Consumo può rivolgersi ad un Centro di Assistenza Autorizzato Apple "**per accertare l'esistenza del difetto al momento della consegna**" e non per accertare che il difetto manifestatosi sia qualificabile come un difetto di conformità, confermando l'interpretazione scorretta e restrittiva da parte di Apple della disciplina legale, che invece intende tutelare il godimento del bene di consumo per due anni dall'acquisto, con l'ovvia e unica esclusione di quanto causato da un uso improprio del bene stesso.

¹⁸ [Al riguardo, va menzionata anche la lettera inviata al gruppo Apple in data 19 aprile 2012 dalla "Unità Enforcement and European Consumer Centres - Direzione Generale per la Salute e i Consumatori" della Commissione Europea, nella quale si esprimono perplessità sul contenuto della tabella in argomento e delle informazioni fornite da Apple sulla garanzia legale e sui servizi aggiuntivi a pagamento. Nella comunicazione della Commissione si afferma, fra l'altro:

"The fact that, according to Art 5.3., "[...] any lack of conformity which becomes apparent within six months of delivery of the goods shall be presumed to have existed at the time of delivery [...]" does not mean that lacks of conformity appearing in the following 18 months should be excluded from the seller's liability. This only means that the seller may object to the presentations made by the buyer more easily after 6 months from the delivery.

In this respect the 1st row of your comparative table may be deemed unclear to the extent that it seems to suggest a difference between the coverage of the "EU legal guarantee" and the Apple warranty, whereas this does not seem to be the case.

Furthermore, while a producer or distributor may voluntarily decide to grant additional rights to consumers such as the commercial warranties you refer to in your webpage, the latter has the obligation to state that buyers have legal rights under the applicable national legislation governing the sale of consumer goods and make it clear that those rights are not affected by such additional and optional "warranty".

Please note that repair and replacement under the coverage of Directive 1999/44/EC is free of charge for the consumer, and even the possible costs of postage have to be paid by the seller. Furthermore, whenever the applicable law is the law of a Member State, the EU legal guarantee covers also defects arising overseas.

In this respect, we would invite you to clarify what the reference to "the seller" means for products bought from the online "Apple store" itself.

Another aspect to be considered is the way in which such information is presented to the consumer. Failure to provide consumers with clear, truthful and complete information on the different guarantees may indeed, as argued by the Italian authorities, fall under the scope of Directive 2005/29/EC on unfair business to consumer commercial practices², which prevents traders from engaging in misleading and aggressive practices against consumers. Under its provisions, professionals must display, in a clear, intelligible and timely manner, material information that consumers need in order to make an informed choice. Furthermore traders should not mislead consumers, for instance on the main characteristics of the product including the after-sale consumer assistance, the extent of the trader's commitments and the consumer's rights, including the right to replacement or repair under Directive 1999/44/EC - see in particular its Article 6(1) g.

Against this background, it is crucial to ensure that the content and benefits of the additional rights offered for an additional cost by Apple are described in a clear and comprehensive manner on your pages."

¹⁹ [Gli stessi addetti di Apple chiariscono limpidamente in uno degli scambi di corrispondenza richiamati nel provvedimento di divieto che tutto ciò che non è un danno provocato dal consumatore è difetto di conformità.]

26. Anche la ripetuta menzione nei vari documenti della presunzione relativa ai difetti che si manifestano nei primi sei mesi dalla consegna è presentata in modo da veicolare una limitazione circa i difetti che ricadono nella garanzia legale di conformità, quantomeno in termini di chiarezza della portata effettiva della disciplina a favore dei consumatori.

iv) Le istruzioni fornite ai negozi e ai centri di assistenza

27. Nella relazione di ottemperanza non sono state fornite chiare indicazioni sulle istruzioni, le procedure operative e le comunicazioni rivolte al *call center*, ai rivenditori e a tutta la rete di assistenza in modo tale da assicurare - senza possibilità di equivoco - che per tutti i prodotti venduti da Apple venga d'ora in poi effettivamente assicurata la prestazione dell'assistenza gratuita per tutta la durata dei primi due anni dall'acquisto.

28. Si rileva, in particolare, che non è stata comunicata la modifica della "*Procedura Operativa Standard*" di Apple, secondo le cui prescrizioni - come accertato nel provvedimento n. 23155 - il consumatore deve provare l'esistenza di un difetto di conformità nel caso in cui richieda l'applicazione della garanzia legale di conformità dopo i primi sei mesi. Né sono state fornite chiare indicazioni sulle modifiche apportate alla rete organizzativa per la prestazione della garanzia legale.

III.2. Informazione ai consumatori sui servizi a pagamento APP

29. Le misure adottate da Apple non appaiono sufficienti a fornire un'informazione adeguata e non confusoria, tale da evitare il rischio di indurre i consumatori in errore circa il contenuto aggiuntivo dei servizi a pagamento APP proposti in occasione dell'acquisto dei beni o alla scadenza del primo anno di garanzia convenzionale.

30. Non risulta infatti sufficiente a chiarire il reale contenuto aggiuntivo del servizio APP rispetto ai diritti derivanti dalla garanzia legale la marginale integrazione delle informazioni fornite in occasione dell'offerta dei servizi a pagamento APP, attraverso il richiamo all'esistenza di tali diritti o il rinvio al citato documento "*additional_warranty_italy*".

31. In primo luogo, le informazioni fornite sui servizi APP nelle diverse occasioni in cui sono proposte ai consumatori mantengono l'originaria impostazione in base alla quale il servizio a pagamento si abbina alla garanzia del produttore e ne rappresenta il *continuum* logico, mentre non viene in alcun modo chiarito il contenuto aggiuntivo dei servizi offerti in vendita rispetto ai diritti derivanti dalla garanzia legale.

32. Ad esempio, Apple non ha apportato alcuna modifica significativa al grafico rappresentato nelle pagine in cui viene descritto il servizio APP, che raffigura due barre orizzontali, rispettivamente una per il servizio di assistenza tecnica e una per il servizio di supporto telefonico, sulle quali si confrontano esclusivamente l'assistenza gratuita Apple con i servizi a pagamento APP, mentre i diritti della garanzia legale vengono prospettati in maniera aggiuntiva e indiretta mediante l'apposizione di una laconica nota a margine del grafico, che reca un rinvio sempre al citato documento nel quale, come sopra rilevato, viene prospettata una differenza fra i difetti coperti dalla garanzia legale e quelli coperti da Apple.

33. Dunque, al momento della scelta riguardo all'opportunità o meno dell'acquisto di servizi aggiuntivi di assistenza a pagamento, al consumatore non viene tuttora offerto un quadro di informazioni sufficiente a permettergli di comprendere esattamente la reale portata e l'effettiva natura aggiuntiva dei servizi a pagamento APP rispetto alle prestazioni che sono assicurate dalla garanzia legale. L'omissione di rilevanti informazioni sul contenuto della garanzia legale può pertanto continuare a indurre in errore i consumatori, permettendo ad Apple di vendere un servizio di assistenza che ha un contenuto in parte coincidente con i diritti che la stessa Apple dovrebbe riconoscere per legge, senza addebito di costi o alcun tipo di limitazione.

34. Si ricorda, al riguardo, che anche nella tabella inserita nel documento "*additional_warranty_italy*", si propone un ingannevole confronto fra garanzia legale e servizi APP, che risulta tale da convincere i consumatori che, durante la validità della garanzia legale, potrebbe essere utile acquistare i servizi a pagamento per coprire difetti che la prima non coprirebbe.

35. Alla luce di tutto quanto sopra premesso, dalle evidenze documentali risulta che le pratiche scorrette sono continuate anche successivamente all'avvenuta notifica del provvedimento.

36. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento sanzionatorio previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 23155 del 21 dicembre 2011, come modificata con la delibera n. 23193 dell'11 gennaio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alle società Apple Sales International, Apple Italia S.r.l e Apple Retail Italia S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 23155 del 21 dicembre 2011, come modificata con la delibera n. 23193 dell'11 gennaio 2012;

b) l'avvio del procedimento per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è il dott. Flavio Papadia;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Agroalimentare e Trasporti della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti dei professionisti, ovvero da persone da essi delegate;

e) che entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di notificazione del presente provvedimento.

Il presente provvedimento verrà 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, 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

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella