

## **PS6760 - ALLEANZA TORO-DISDETTA POLIZZA**

*Provvedimento n. 23655*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 giugno 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

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 21 marzo 2012, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. Alleanza Toro S.p.A. (di seguito, anche "Alleanza Toro"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Nell'esercizio 2010, Alleanza Toro a fronte di un fatturato, calcolato ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a 4.708.117.837 euro, ha riportato una perdita di 194.726.271 euro.

2. Settezerosette S.r.l. (di seguito, anche "Settezerosette"), agenzia "Augusta" di Torino, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo.

3. Essezerosette S.r.l. (di seguito, anche "Essezerosette"), agenzia "Toro" di Torino, denominata "Torino Inghilterra", in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Nell'esercizio 2010, Essezerosette a fronte di un fatturato pari a 123.529 euro, ha riportato una perdita di 12.825 euro.

4. Piazzolla e Racca S.n.c. di Claudio Piazzolla e Lauretta Racca (di seguito, anche "Piazzolla e Racca"), agenzia "Toro" di Torino, denominata "Torino Re Umberto", in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Nell'esercizio 2010, Piazzolla e Racca ha realizzato un fatturato pari a 466.622 euro.

5. Badellino e Penasso S.a.s. di Badellino Mario e Penasso Massimo (di seguito, anche "Badellino e Penasso"), agenzia "Toro" di Torino, denominata "Torino De Gasperi", in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Nell'esercizio 2010, Badellino e Penasso ha realizzato un fatturato pari a 509.057 euro.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

6. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dai professionisti, consistente nell'invio ad alcuni dei propri clienti di comunicazioni di sollecito di pagamento relative a polizze assicurative danni, tra le quali anche polizze RC Auto, con riferimento alle quali i destinatari avevano già manifestato validamente la propria volontà di recedere e con l'avvertenza che sarebbero state intraprese azioni di recupero in caso di mancata quietanza delle somme dovute. In taluni casi, a seguito del mancato riscontro da parte degli assicurati a questi solleciti, i professionisti avrebbero fatto ricorso a una società di recupero crediti che avrebbe inviato ulteriori comunicazioni minacciando altrimenti di adire l'autorità giudiziaria.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

7. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 14 febbraio 2012 è stato comunicato ad Alleanza Toro, Settezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso l'avvio del procedimento istruttorio n. PS6760 per possibile violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo. In sede di avvio veniva in particolare ipotizzata la possibile scorrettezza della pratica in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio sia sotto il profilo del pagamento del premio assicurativo, sia in relazione alla vigenza della copertura assicurativa.

8. Con la medesima comunicazione, considerata la potenziale sussistenza dei requisiti per l'adozione di una misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, ai professionisti è stato assegnato un termine per la presentazione di memorie e documenti utili alla valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

9. In data 1° marzo 2012, a seguito delle evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria e di quanto rappresentato da Settezerosette nella propria memoria pervenuta in data 29 febbraio 2012, è stato ampliato soggettivamente il procedimento istruttorio nei confronti di Essezerosette.

10. Sulla base delle deduzioni formulate da Alleanza Toro, Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso, con memorie pervenute nelle date del 27 febbraio e 7 marzo 2012, l'Autorità, nella sua adunanza del 21 marzo 2012, ha deliberato di non adottare la misura cautelare.

11. Successivamente, nella memoria presentata in data 27 marzo 2012, Alleanza Toro ha rappresentato una serie di iniziative deliberate dalla compagnia assicurativa in tema di gestione delle disdette e di comunicazioni destinate agli assicurati nei casi di cessazione di agenzia o assegnazione di portafoglio a un nuovo intermediario ai sensi degli artt. 20 e 36 del Regolamento Isvap n. 35 del 26 maggio 2010.

12. In data 5 aprile 2012 Alleanza Toro, Essezerosette, Piazzolla e Racca nonché Badellino e Penasso sono state sentite in audizione.

13. Il 24 aprile 2012 Alleanza Toro ha fornito la documentazione richiesta nel corso dell'audizione.

14. In data 21 maggio 2012 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

15. Alleanza Toro, Essezerosette, Piazzolla e Racca nonché Badellino e Penasso hanno presentato memorie conclusive in data 31 maggio 2012.

## **2) Le evidenze acquisite**

16. Le condotte oggetto dell'accertamento istruttorio risultano essere connesse ad un avvicendamento nel mandato agenziale avvenuto in una sede "Toro" di Torino. Tale avvicendamento ha generato un complesso contenzioso tra l'uscente L. Russo, P. Fasolo e L. Viglianco & C S.a.s. (di seguito, anche "RFV"), precedente società titolare dell'agenzia "Toro Antonelliana", e la compagnia assicurativa Alleanza Toro a seguito del formale recesso di quest'ultima avvenuto in data 1° dicembre 2010<sup>1</sup>.

17. RFV ha svolto il mandato agenziale per conto prima di Toro Assicurazioni S.p.A. e poi di Alleanza Toro, il cui ultimo rinnovo di mandato è avvenuto in data 1° gennaio 2010. Tale agenzia assicurativa a partire dal 1° ottobre 2010 è divenuta plurimandataria con i marchi: "Toro" di Alleanza Toro e "Reale Mutua" di Reale Mutua Assicurazioni S.p.A..

18. Le numerose richieste d'intervento pervenute all'Autorità nel periodo aprile 2011 – gennaio 2012, infatti, si riferiscono a disdette di polizze RC Auto e/o altri rami danni collocate dagli ex agenti, ai quali quasi tutti gli intestatari sono rimasti legati sottoscrivendo prodotti di Reale Mutua Assicurazioni S.p.A..

19. La cessazione del rapporto agenziale con la compagnia assicurativa Alleanza Toro è avvenuta successivamente a due ispezioni poste in essere da quest'ultima nel mese di novembre 2010 presso la sede dell'agenzia "Toro Antonelliana", nel corso delle quali gli ispettori di Alleanza Toro hanno esaminato, tra l'altro, anche gli annullamenti di contratto per disdetta effettuati dagli allora agenti in carica. Da tali verifiche, infatti, sarebbe emersa una gestione anomala del portafoglio clienti con riferimento soprattutto al trattamento delle disdette, in ragione della quale Alleanza Toro ha ritenuto non rispettati da parte di RFV gli impegni contrattuali di gestione e di difesa del portafoglio.

20. A seguito del recesso esercitato da Alleanza Toro, ha avuto inizio il passaggio di consegne relativo al portafoglio clienti dell'agenzia RFV "Toro Antonelliana" ripartito in tre diverse agenzie. In data 3 dicembre 2010 è avvenuto il trasferimento informatico del portafoglio clienti alle tre agenzie designate dalla compagnia assicurativa quali sue uniche assegnatarie:

- Essezerosette, agenzia denominata "Torino Inghilterra";
- Piazzolla e Racca, agenzia denominata "Torino Re Umberto";
- Badellino e Penasso, agenzia denominata "Torino De Gasperi".

21. Le agenzie affidatarie del portafoglio dell'ex agenzia RFV sono state esclusivamente le società: Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso. Settezerosette non è mai stata interessata né direttamente né indirettamente dal portafoglio in questione, come anche confermato da Alleanza Toro con apposita dichiarazione, e svolge la propria attività unicamente per conto di "Augusta", altro marchio di Alleanza Toro.

22. Dopo quasi più di un mese dall'inizio delle operazioni di riconsegna dell'Agenzia "Toro Antonelliana" in data 12 gennaio 2011 è avvenuta da parte degli agenti cessati la consegna ad Alleanza Toro di uno scatolone contenente alcune disdette ricevute in corso di incarico dagli stessi e non registrate nel sistema informatico. Successivamente l'agenzia cessata ne ha prodotto un elenco analitico.

23. A partire dal mese di febbraio 2011 Alleanza Toro e le agenzie affidatarie del portafoglio clienti dell'Agenzia "Toro Antonelliana" hanno posto in essere l'attività di ricognizione e gestione delle posizioni assicurative disdettate, ricevuti i reclami e appurata l'effettiva volontà della clientela circa il mantenimento o meno delle coperture assicurative con la compagnia assicurativa e lo stato delle polizze in carico ad essa. La compagnia assicurativa e i nuovi agenti hanno

---

<sup>1</sup> [Tale recesso è avvenuto ai sensi dell'art. 12, comma 2, n. 1, Accordo Nazionale Agenti (ANA) 2003 che legittima sia l'agente che la compagnia assicurativa a recedere unilateralmente dal rapporto pagando le relative indennità e, in caso di infondatezza dei motivi di recesso, un'indennità supplementare.]

quindi sospeso i solleciti di pagamento ed annullato poi qualsiasi azione di recupero dei crediti come risulta dalle evidenze istruttorie nel mese di novembre 2011<sup>2</sup>.

**24.** Nell'ambito del descritto avvicendamento agenziale, a fronte di [omissis]<sup>3</sup> polizze che costituivano il portafoglio danni dell'ex Agenzia "Torino Antonelliana", sono rimaste in capo ai nuovi agenti [omissis] polizze, con un totale di [omissis] annullamenti.

**25.** Sempre nel corso di questo avvicendamento agenziale sono pervenuti [omissis] reclami, riconducibili da quanto emerso dalla documentazione in atti<sup>4</sup> a circa [omissis] assicurati (avendo alcuni clienti disdettato più polizze). Lo schema che segue riporta i reclami trattati nelle more dell'avvicendamento.

Per solleciti di pagamento a fronte di disdette antecedenti alla risoluzione del mandato con gli ex agenti (1° dicembre 2010)	82% ([omissis])	acquisite da Alleanza Toro con la risoluzione del mandato	75% ([omissis])
		di cui Alleanza Toro è venuta a conoscenza solo con la consegna del citato scatolone il 12-01-2011	7% ([omissis])
Reclami per disdette inviate in data successiva al 1° dicembre 2010	([omissis])		
Reclami per i quali la compagnia assicurativa non è ancora oggi in possesso di documenti attestanti la volontà di recedere dal contratto	([omissis]) <sup>5</sup>		

**26.** La prassi aziendale di Alleanza Toro in tema di invio di solleciti di pagamento delle polizze assicurative prevede che l'agenzia possa inviare una lettera al cliente per segnalare la prossima scadenza della polizza. Successivamente, entro settantacinque giorni dalla scadenza, per le polizze i cui premi risultano ancora insoluti nonostante la suddetta comunicazione, l'Agenzia segnala e trasmette queste ultime tramite apposita procedura alla competente Direzione della compagnia assicurativa indicando:

- le polizze per le quali si richiede l'annullamento per irrecuperabilità del credito;
- le polizze alle quali riservare la procedura legale di recupero del credito.

È, inoltre, prevista, in un arco temporale contenuto, una fase stragiudiziale, ferma restando la possibilità di promuovere successivamente un'azione giudiziale in caso di esito negativo, nel corso della quale la compagnia si avvale di un professionista esterno.

### **3) Le argomentazioni difensive delle Parti**

#### **Alleanza Toro e le tre Agenzie "Toro" di Torino: Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso**

**27.** A seguito della cessazione del rapporto agenziale con RFV, il passaggio di consegne relativo al portafoglio clienti di quest'ultima sarebbe stato particolarmente difficile per la compagnia assicurativa e per gli agenti subentranti delle tre agenzie designate, tanto da ravvisare profili di concorrenza sleale in capo agli ex agenti in quanto gli agenti uscenti avrebbero nel corso del loro mandato avviato una sistematica e massiccia attività di storno della clientela.

**28.** In alcuni casi, l'utilizzo di informazioni riservate avrebbe consentito agli ex agenti di trasferire in blocco i contratti utilizzando lo strumento delle disdette<sup>6</sup>, adottando uno schema idoneo a ritardare la possibilità per la compagnia assicurativa di avere contezza delle disdette stesse. La loro condotta ha determinato che oltre il 50% delle polizze in portafoglio all'agenzia "Antonelliana" passasse di mano.

**29.** Di conseguenza, quanto meno in una prima fase che può farsi risalire all'inizio del mese di febbraio 2011 (periodo in cui si è definitivamente conclusa la consegna della documentazione in possesso degli ex agenti), Alleanza Toro e le agenzie subentranti si sarebbero trovate nell'impossibilità di conoscere i contratti effettivamente disdettati; i quali sarebbero stati individuati unicamente a seguito dei contatti o dei reclami presentati dagli assicurati ([omissis])

<sup>2</sup> [In estrema sintesi, i fatti si sono succeduti secondo la seguente tempistica: 1-10-2010 l'ex agente RFV diventa plurimandatario di Alleanza Toro e Reale Mutua Assicurazioni; novembre 2010 Alleanza Toro esegue delle ispezioni presso RFV; 1-12-2010 recesso da parte di Alleanza Toro; 3-12-2010 trasferimento informatico del portafoglio ai tre nuovi agenti subentranti; 12-1-2011 gli ex agenti consegnano una parte residua delle disdette arrivate in corso di mandato (scatolone); febbraio 2011 iniziano le verifiche sulle disdette pervenute; novembre 2011 sospensione/annullamento dei solleciti di pagamento da parte dei professionisti a seguito delle verifiche.]

<sup>3</sup> [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

<sup>4</sup> [Cfr. allegato 1b della memoria di Alleanza Toro, Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso, pervenuta in data 7 marzo 2012.]

<sup>5</sup> [Cfr. allegato 1b della memoria di Alleanza Toro, Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso, pervenuta in data 7 marzo 2012. Nell'allegato 1a della medesima memoria, invece, le Parti indicano un valore pari a [omissis].]

<sup>6</sup> [Per Alleanza Toro e i nuovi agenti, le disdette in questione sarebbero tutte connotate da stessi caratteri grafici e temporali, nonché provenienti per lo più da comunicazioni a mezzo fax da apparecchio non riportante il numero.]

reclami, corrispondenti a circa l'1,1% del portafoglio complessivo degli ex agenti e riferibili a [omissis] clienti<sup>7</sup>). Con riferimento, poi, ad altre posizioni, ancora oggi Alleanza Toro non sarebbe in possesso di alcun documento che attesti con certezza la volontà di disdettare il contratto da parte dell'assicurato, ma nonostante ciò la stessa non avrebbe portato avanti alcuna azione legale, decidendo di sospendere e annullare poi in blocco qualsiasi attività di recupero.

**30.** Appena avuto contezza delle disdette pervenute all'Agenzia "Toro Antonelliana" in corso di incarico, Alleanza Toro e le agenzie affidatarie del portafoglio clienti di quest'ultima avrebbero posto in essere un'attività di ricognizione e gestione delle posizioni assicurative disdettate. A partire da febbraio 2011 sarebbe pertanto possibile individuare una seconda fase nel corso della quale, appurata l'effettiva volontà della clientela circa il mantenimento o meno delle coperture assicurative con la compagnia, le società avrebbero sospeso e poi annullato i solleciti di pagamento contestati. La decisione di sospendere i solleciti in relazione alle azioni di recupero dei premi sarebbe intervenuta da parte di Alleanza Toro, come rappresentato nella propria memoria conclusiva, nel corso dell'aprile 2011.

**31.** Con riferimento al numero di clienti interessati dalla vicenda in esame, Alleanza Toro gestisce circa [omissis] disdette l'anno per tutti i suoi marchi: "Toro", "Augusta" e "Lloyd Italico" e avrebbe fornito precise istruzioni alla rete in merito alle modalità di trattazione delle medesime e lo svolgimento delle operazioni di consegna della documentazione in caso di recesso dal contratto di agenzia.

**32.** Queste indicazioni, nel caso di specie, non sarebbero state rispettate. Pertanto, ad avviso di Alleanza Toro la pratica commerciale scorretta andrebbe imputata semmai a RFV.

**33.** Proprio a seguito di questa particolare vicenda, Alleanza Toro in data 3 aprile 2012 avrebbe emanato un'apposita comunicazione alle proprie agenzie, volta a ribadire le modalità di gestione delle disdette con particolare riguardo alle regole di comportamento da seguire nell'ipotesi di fattispecie anomale. Inoltre, Alleanza Toro starebbe valutando la possibilità di integrare, nei soli casi in cui vi siano riscontri di possibili irregolarità poste in essere da agenti cessanti, la comunicazione *standard* destinata agli assicurati ad ogni cambio di agenzia (prevista dal Regolamento Isvap n. 35 del 26 maggio 2010), al fine di permettere a questi ultimi di comunicare possibili mutamenti della loro posizione contrattuale che potrebbero non essere noti alla compagnia assicurativa.

#### **IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

##### ***Imputabilità della condotta oggetto del procedimento***

**34.** La pratica commerciale oggetto di valutazione riguarda l'invio di solleciti di pagamento relativi a polizze assicurative RC Auto e degli altri rami danni, con riferimento alle quali i destinatari avevano già manifestato validamente la propria volontà di recedere, con l'avvertenza che sarebbero state intraprese azioni di recupero in caso di mancata quietanza delle somme dovute. In taluni casi, a seguito del mancato riscontro da parte degli assicurati a questi solleciti, veniva fatto ricorso a una società di recupero credito che inviava ulteriori comunicazioni minacciando di adire l'autorità giudiziaria.

**35.** La pratica commerciale *de qua* deve ritenersi ascrivibile a Alleanza Toro e alle tre agenzie affidatarie del portafoglio degli ex agenti: Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso, pur riconoscendo l'esistenza di distinte responsabilità, alla luce dei ruoli da ciascuna di esse effettivamente svolti.

**36.** Nel caso di specie, infatti, Alleanza Toro ha dato impulso all'attività recuperatoria e non ha provveduto a impartire direttive ai nuovi agenti circa il comportamento da tenere nei riguardi della clientela interessata dal passaggio agenziale, facendoli desistere dall'invio dei solleciti di pagamento, mentre le tre agenzie affidatarie sono i soggetti che materialmente hanno inviato le comunicazioni di sollecito di pagamento con riferimento a polizze RC Auto e degli altri rami danni validamente disdettate, senza procedere prima a una attenta verifica della situazione amministrativa e contabile della clientela in argomento.

**37.** Si ritiene, per contro, di poter escludere agli stessi fini la responsabilità di Settezerosette, titolare dell'agenzia "Augusta" di Torino, in quanto dagli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria è emersa la sua totale estraneità alla pratica commerciale in esame.

##### ***Valutazioni nel merito***

**38.** Le risultanze istruttorie consentono di circoscrivere la condotta all'avvicendamento nel mandato agenziale avvenuto in una sede "Toro" di Torino e al complesso contenzioso instauratosi tra la società RFV, precedente titolare dell'agenzia "Toro Antonelliana", e la compagnia assicurativa Alleanza Toro a seguito del formale recesso di quest'ultima dal rapporto di agenzia. Più precisamente, la vicenda è riconducibile alle disdette di polizze assicurative che Alleanza Toro e i nuovi agenti hanno riconosciuto valide e in rapporto alle quali hanno provveduto allo storno dei relativi contratti solo con significativi ritardi e dopo l'invio di numerosi solleciti di pagamento alla clientela.

**39.** La condotta è stata posta in essere innanzitutto con riferimento alle disdette trasmesse agli ex agenti durante il periodo di gestione agenziale di RFV - pertanto in data antecedente a quella della risoluzione del mandato (1° dicembre 2010) - non registrate nei sistemi informatici e trasmesse a Alleanza Toro e alle tre agenzie affidatarie del portafoglio interessato (circa [omissis] polizze in totale) in tempi utili per evitare i disagi segnalati. Secondo Alleanza Toro, proprio la circostanza che i nuovi agenti non abbiano avuto tempestivo accesso a tutta la documentazione

---

<sup>7</sup> [Si osserva che dalle risultanze istruttorie tale valore risulta essere pari a [omissis].]

affidente le disdette pervenute non avrebbe consentito loro di conoscere l'esatta situazione amministrativa e contabile della clientela soggetta al passaggio e avrebbe determinato l'invio di solleciti di pagamento per premi non dovuti. Una volta acquisita la documentazione e verificata la validità delle dichiarazioni di disdetta, la compagnia assicurativa avrebbe tempestivamente stornato le polizze interessate.

**40.** In proposito, è da rilevare che tale situazione di gestione anomala del portafoglio da parte degli ex agenti, con particolare riguardo al trattamento delle disdette, è stata accertata da Alleanza Toro solo nel mese di novembre 2010, attraverso verifiche ispettive cui è seguito rapidamente il recesso del mandato agenziale (dicembre 2010). Tuttavia, la stessa non risulta aver impartito precise direttive ai nuovi agenti circa il comportamento da tenere nei riguardi di questa clientela interessata dal passaggio, imponendo loro di desistere dall'invio dei solleciti di pagamento. Inoltre, considerato che Alleanza Toro è entrata in possesso della documentazione riguardante le disdette in argomento a partire dalla metà di gennaio 2011, i controlli iniziati a febbraio 2011 si sono protratti, con il riconoscimento della validità di queste ultime, in tempi eccessivamente lunghi (fino a dieci mesi), ma soprattutto dopo l'invio di diversi solleciti di pagamento e il successivo ricorso a una società di recupero crediti.

**41.** Analoghi ritardi sono stati riscontrati in relazione alla gestione delle ulteriori ([*omissis*]) disdette inviate dagli assicurati in data successiva al 1° dicembre 2010; come nel caso precedente, il riconoscimento della loro validità è avvenuto anch'esso in tempi eccessivamente lunghi (fino a dieci mesi) e dopo l'invio di diversi solleciti di pagamento e il successivo ricorso a una società di recupero crediti.

**42.** Circa l'osservazione relativa all'esiguità del numero delle denunce e dei reclami rispetto al portafoglio trattato, occorre rilevare che l'articolo 18, lettera d) del Codice del Consumo fornisce una definizione estremamente ampia di *"pratiche commerciali tra professionisti e consumatori"* che, a prescindere da un criterio statistico o quantitativo, lo stesso legislatore identifica come *"qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto posta in essere da un professionista in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori"*.

Pertanto, la nozione sopra riportata ricomprende ogni condotta posta in essere da un professionista prima, durante o dopo un'operazione commerciale relativa ad un prodotto o servizio offerto, che si connoti per caratteristiche tali da poter essere astrattamente replicata a prescindere dal numero di soggetti che in concreto ne siano stati destinatari<sup>8</sup> e dalle vicende contrattuali circoscritte al rapporto tra il professionista ed un singolo utente. Alla luce del dettato normativo, dunque, la condotta di Alleanza Toro e delle tre agenzie affidatarie del portafoglio degli ex agenti si configura come *"pratica commerciale"* posta in essere dal professionista nei confronti dei consumatori, suscettibile pertanto di essere valutata secondo le disposizioni del Codice del Consumo.

**43.** Sulla base delle predette considerazioni, la pratica commerciale posta in essere da Alleanza Toro e dalle tre agenzie Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso affidatarie del portafoglio degli ex agenti risulta scorretta, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo.

**44.** In primo luogo, infatti, essa non appare conforme al parametro della diligenza professionale. I professionisti non hanno tenuto il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si poteva attendere dagli operatori dello specifico settore di attività. Il principio di correttezza avrebbe imposto in generale una maggiore attenzione nella gestione dei rapporti con la clientela, affinché non venissero inviati perentori solleciti di pagamento quando i premi non erano dovuti. Proprio a causa delle note difficoltà insorte con il subentro nella gestione agenziale, le tre agenzie Essezerosette, Piazzolla e Racca e Badellino e Penasso avrebbero dovuto procedere a una attenta e tempestiva verifica e contattare i clienti la cui situazione amministrativa e contabile meritasse dei chiarimenti, al fine di evitare l'invio di perentori solleciti di pagamento per premi non dovuti; Alleanza Toro, inoltre avrebbe dovuto impartire ai propri agenti precise istruzioni circa il comportamento da tenere nei riguardi degli assicurati.

**45.** Le comunicazioni di sollecito di pagamento rivolte alla clientela avrebbero poi dovuto illustrare fedelmente la situazione determinatasi, richiedendo di confermare, se del caso, l'effettiva vigenza del contratto assicurativo. Al contrario, il tenore delle intimazioni indirizzate ai consumatori risulta al tempo stesso confusorio e aggressivo. Per un verso, infatti, senza alcun previo e accurato controllo si riporta nelle comunicazioni di sollecito di pagamento l'ammontare delle somme da corrispondere relative a premi o rate di premio in realtà non dovuti. Per altro verso, si minaccia di adire le vie legali per il recupero di un credito insussistente. Si palesa dunque la contrarietà della pratica commerciale al requisito della diligenza professionale.

**46.** In secondo luogo, la pratica commerciale appare suscettibile di incidere pregiudizievolemente sul comportamento economico dei consumatori che ne vengano raggiunti. Il consumatore, pur avendo esercitato la facoltà di recesso dal contratto assicurativo, nel vedersi recapitare una comunicazione di sollecito di pagamento avrebbe infatti potuto essere indotto in errore circa la validità della disdetta, soprattutto in ragione della sua limitata confidenza con gli strumenti tecnico-giuridici e della minacciosa assertività e assiduità dei solleciti.

---

<sup>8</sup> [Cfr anche TAR, sentenza n. 3722 del 9 aprile 2009, che ha precisato che: *"l'illiceità del comportamento al fine di assumere rilevanza ai sensi delle riportate disposizioni del Codice del Consumo, non deve dimostrare una concreta attuazione pregiudizievole (per le ragioni dei consumatori), quanto, piuttosto, una potenzialità lesiva (per le scelte che questi ultimi, altrimenti, sono legittimati a porre in essere fuori da condizionamenti e/o orientamenti decettivi) che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito (non già di danno) ma di mero pericolo (in quanto intrinsecamente idonea a condurre alle conseguenze che la disciplina di legge ha inteso, invece, scongiurare)".*]

47. In ultimo, in relazione alla pretesa responsabilità in capo a RFV della pratica commerciale scorretta oggetto del presente procedimento, le argomentazioni di Alleanza Toro appaiono del tutto inconferenti in quanto le condotte degli ex agenti, ove accertate, sarebbero eventualmente riconducibili a ipotesi di illecito contrattuale e ad atti di concorrenza sleale.

## **V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

48. 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.

49. 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: 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.

### **a) Alleanza Toro**

50. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, da un lato, della rilevante dimensione economica del professionista, che rappresenta uno dei principali operatori sui mercati assicurativi in Italia e, dall'altro, della limitata ampiezza della pratica commerciale scorretta contestata dai consumatori, circoscritta al bacino di utenza delle tre agenzie "Toro" di Torino affidatarie del portafoglio degli ex agenti.

51. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere nel periodo dicembre 2010-novembre 2011.

52. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

53. In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Alleanza Toro S.p.A. nella misura di 45.000 € (quarantacinquemila euro).

### **b) Essezerosette**

54. Con riguardo alla gravità della violazione, viene in rilievo la specifica dimensione economica del professionista, che può essere ritenuta non significativa e la limitata ampiezza della pratica commerciale scorretta contestata dai consumatori, circoscritta al bacino di utenza della società agenziale in questione.

55. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere nel periodo dicembre 2010-novembre 2011.

56. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 7.000 € (settemila euro).

57. In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Essezerosette S.r.l. nella misura di 5.000 € (cinquemila euro).

### **c) Piazzolla e Racca**

58. Con riguardo alla gravità della violazione, viene in rilievo la specifica dimensione economica del professionista, che può essere ritenuta non significativa e la limitata ampiezza della pratica commerciale scorretta contestata dai consumatori, circoscritta al bacino di utenza della società agenziale in questione.

59. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere nel periodo dicembre 2010-novembre 2011.

60. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Piazzolla e Racca S.n.c. nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

### **d) Badellino e Penasso**

61. Con riguardo alla gravità della violazione, viene in rilievo la specifica dimensione economica del professionista, che può essere ritenuta non significativa e la limitata ampiezza della pratica commerciale scorretta contestata dai consumatori, circoscritta al bacino di utenza della società agenziale in questione.

62. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere nel periodo dicembre 2010-novembre 2011.

63. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Badellino e Penasso S.a.s. nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto nella gestione dei rapporti contrattuali relativi a polizze assicurative RC Auto e degli altri rami danni i professionisti hanno tenuto nei confronti della clientela una condotta contraria alla diligenza professionale e idonea - mediante solleciti e minacce di ricorso all'azione legale - a indurre i destinatari al pagamento di premi assicurativi non dovuti;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società: Alleanza Toro S.p.A., Essezerosette S.r.l., Piazzolla e Racca S.n.c. di Claudio Piazzolla e Lauretta Racca e Badellino e Penasso S.a.s. di Badellino Mario e Penasso Massimo, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Alleanza Toro S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 45.000 € (quarantacinquemila euro);

c) di irrogare alla società Essezerosette S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000 € (cinquemila euro);

d) di irrogare alla società Piazzolla e Racca S.n.c. di Claudio Piazzolla e Lauretta Racca una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro);

e) di irrogare alla società Badellino e Penasso S.a.s. di Badellino Mario e Penasso Massimo una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere b), c), d) ed e) 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.

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*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*