

IP177 - TITEL E SOCIETÀ COLLEGATE-CORSO DI INFORMATICA

Provvedimento n. 24231

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 febbraio 2013;

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 combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTA la propria delibera n. 23744 del 18 luglio 2012, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale, ai sensi degli articoli 20, 21, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo, attuate da maggio 2008 fino a primi mesi del 2012, da sei società legate tra loro in base alla compresenza delle medesime persone fisiche appartenenti alla famiglia Tittozzi, quali: le società Pafal, Alfabet, Alfabyte, Titel, Tecnoschool e Web Europe;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 23744 del 18 luglio 2012, l'Autorità ha deliberato che le condotte contestate alle 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., costituivano una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, lettere *b)* e *d)*, e 22 del Codice del Consumo, vietandone la diffusione o la continuazione. Tale condotte consistevano, in particolare, nell'attività di *telemarketing* da parte di operatori del *call center dei professionisti i quali, nel corso della telefonata sollecitavano 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. Inoltre, le direttive impartite agli operatori telefonici non contenevano 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. Attraverso le censurate condotte, il consumatore non era, 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 riguardasse semplicemente una visita a domicilio "senza impegno" per chiarimenti su corsi di informatica in modalità *e.learning*. In base al citato provvedimento, ciascuna delle predette società aveva contribuito, infatti, con modalità sostanzialmente analoghe e in periodi diversi, ad operare in base ad un reciproco rapporto di cointeressenza, con il comune obiettivo di promuovere, attraverso *telemarketing* e visita a domicilio, volantini e il sito Internet, i corsi di formazione offerti con il marchio "*Titel*", che distingueva le metodologie didattiche denominate "*Alfabyte*", "*Titel*" o "*Pafal*", applicate ai corsi di informatica pubblicizzati. Le condotte censurate con il citato provvedimento riguardavano in particolare, la diffusione di informazioni ingannevoli circa la qualifica e il valore legale dei corsi pubblicizzati anche come "*master*" – alla fine dei quali venivano rilasciati certificazioni, tra le quali anche la c.d. "Certificazione P.E.K.I.T., come dotata di valenza internazionale, nonché la possibilità di effettuare "*stage lavorativi*" di "500 ore" presso aziende affiliate.*

Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

1. Con richieste di intervento pervenute nel periodo compreso tra il mese di ottobre e novembre 2012¹, da parte di alcuni consumatori è stata segnalata la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato. In particolare, le doglianze dei consumatori sono incentrate tutte sul fatto che i segnalanti sarebbero stati contattati, nelle date 8, 15, 27 agosto 2012 e 18 settembre 2012, dapprima, da un operatore di *call center* che li avrebbe convinti a ricevere a casa loro un agente della società, senza rendere noti i costi della telefonata, nonché, successivamente al contatto telefonico, avrebbero ricevuto la visita a domicilio di un incaricato delle società, che li avrebbe convinti a firmare i contratti per frequentare i corsi di informatica a distanza organizzati dalle società Tecnoschool e Web Europe

¹ [Segnalazioni 2-10-2012 (prot. 0058058); segnalazione del 22-10-2012 (prot. n. 0058058); segnalazione del 5-11-2012 (prot. 0059680); segnalazione del 15-11-2012 (prot. 0061704), successivamente integrata il 7-12-2012 (prot. 0064727); segnalazione del 22-11-2012 (prot. 0062669), integrata il 7-12-2012 (prot. 0064714).]

con la prospettiva di ottenere una sicura occupazione. Con riferimento specifico alle segnalazioni pervenute il 15 e il 22 novembre 2012, entrambe integrate il 7 dicembre 2012², è stato segnalato il comportamento posto in essere dalle società Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l.. La segnalazione del consumatore del 15 novembre 2012³ rappresenta che nei primi giorni del mese di agosto 2012 sarebbe avvenuta la telefonata da un'operatrice del *call center* la quale avrebbe riferito al ragazzo destinatario della telefonata di avere *"ricevuto il suo nominativo dall'istituto scolastico presso il quale si era diplomato ed insisteva per incontrarlo presso il suo domicilio per fornirgli 'senza impegno' gli ulteriori informazioni sul corso"*, da frequentare con modalità *e.learning*. La suddetta segnalazione, prosegue evidenziando che: *"al fine di cercare di rendere più appetibile l'offerta"* sarebbe stata prospettata *"al giovane la possibilità di ottenere certificati riconosciuti a livello internazionale e di fare uno stage presso enti pubblici o società private che gli avrebbe consentito l'ingresso nel mondo del lavoro. [...]".* Dopo pochi giorni, precisamente l'8 agosto 2012, il segnalante avrebbe ricevuto la visita dell'incaricato della società che gli avrebbe proposto l'acquisto di un corso di formazione a distanza, avente ad oggetto la programmazione informatica in linguaggio java (codice Ti-05), del valore di 3.330 euro. La segnalazione, inoltre, evidenzia che, durante la visita a casa del consumatore, l'agente avrebbe continuato a qualificare il corso come *"master"* e che, all'esito del corso avrebbe ottenuto una certificazione riconosciuta a livello internazionale, assicurandolo, altresì, che alla fine del corso avrebbe trovato un lavoro conforme alle proprie aspettative professionali. Inoltre, si lamenta che l'incaricato della società avrebbe insistito affinché il consumatore prendesse un'immediata decisione per iscriversi al corso, senza però, informarlo del fatto che il pagamento del corso avrebbe richiesto un finanziamento, né avrebbe spiegato le condizioni economiche cui sarebbe stato subordinato lo stesso finanziamento del corso. Inoltre, avrebbe rassicurato il consumatore del fatto che le lezioni si sarebbero svolte solo la mattina, mentre poi sono state svolte solo nel pomeriggio, proprio quando il consumatore non avrebbe potuto frequentare il corso a distanza per motivi di lavoro. A seguito dell'esito negativo della richiesta di finanziamento, la società Tecnoschool S.r.l. continua a inviare lettere di sollecito di pagamento dell'intero corso, mai frequentato, in quanto organizzato in orari impossibili per il consumatore segnalante .

2. In data 7 dicembre 2012 sono pervenute le integrazioni di due consumatori che hanno trasmesso la copia dei contratti firmati rispettivamente l'8 agosto 2012 e il 18 settembre 2012 con le società Tecnoschool e Web Europe, aventi ad oggetto l'adesione ai corsi impartiti dalle predette società con il marchio *"Titel"* e *"secondo l'esclusiva metodologia Pafal®"* (punto 1 del Contratto).

3. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità nelle date 28 novembre 2012 e 1° febbraio 2013 attraverso il sito *internet www.titel.it*, è emerso che le pagine web acquisite agli atti del fascicolo risultano modificate nei contenuti e nella grafica rispetto alla precedente versione valutata dall'Autorità con il provvedimento n. 23744 del 18 luglio 2012. Tuttavia, si rileva che permangono alcuni profili già censurati dall'Autorità con il provvedimento oggetto di presunta inottemperanza quali: 1) le affermazioni concernenti la qualifica di *"Master"* e le relative certificazioni rilasciate alla fine dei corsi di formazione informatica con metodo *"PAFAL®"*, come, ad esempio, la reclamizzata certificazione *"P.E.K.I.T."*; 2) il riferimento alle *"500 ore di stage"* lavorativi presso le aziende affiliate, il cui elenco delle aziende convenzionate non risulta sul sito, né sono indicati i prezzi dei corsi di formazione pubblicizzati.

4. In particolare, il sito Internet attualmente in diffusione riporta, nella *home page* in alto, in corrispondenza del *link "master"* una finestra a tendina contenente un elenco di corsi qualificati come *"master"*, come già valutato nel provvedimento del mese di luglio 2012 (punto n. 58⁴), mentre, in corrispondenza del *link "Certificazioni"*, nella finestra sottostante viene indicata, tra le altre rilasciate dai Vendor internazionali, anche, la certificazione denominata *"P.E.K.I.T."*, già censurata nel provvedimento deciso il 18 luglio 2012 n. 23944 (punto n. 59⁵). Con riferimento alla certificazione P.E.K.I.T., si evidenzia che il *link* ipertestuale relativo ad essa, rinvia alla pagina successiva, in cui è riportato che: *"La certificazione Pekit Expert attesta le tue competenze in ambito informatico ed è riconosciuta a livello internazionale da tutte le aziende ed enti [...]"*, mentre nella medesima pagina si invita l'utente a scoprire *"Quali sono i master con questa certificazione"*.

Infine, il sito, in corrispondenza del *link "stage"*, rinvia ad una successiva pagina web nella quale, attraverso il *claim* *"Durante le 500 ore di stage avrai l'occasione di conoscere le dinamiche aziendali, di farti notare per le tue competenze e magari farti assumere al termine dello stage"*, si promettono indimostrate opportunità di lavoro attraverso lo

² [Segnalazione del 15-11-2012 (prot. 0061704), successivamente integrata il 7-12-2012 (prot. 0064727); segnalazione del 22-11-2012 (prot. 0062669), integrata il 7-12-2012 (prot. 0064714).]

³ [Segnalazione del 15-11-2012 (prot. 0061704).]

⁴ [Nel punto n. 58 del provvedimento è affermato che: "[...] 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 autorizzati [...]", rinviando alla normativa sul riconoscimento e validità legale dei master.].

⁵ [Nel punto n. 59 del citato provvedimento di accertata scorrettezza della pratica viene stabilito che: "[...] 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 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[...].]

svolgimento di un numero considerevole di ore di stage formativi presso aziende affiliate, come già valutato nella delibera n. 23744 del 18 luglio 2012 (punto n. 56⁶).

Alla luce delle informazioni e della documentazione acquisite successivamente alla data di delibera del provvedimento n. 23744, la pratica commerciale presenta il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

Il citato provvedimento n. 23744, del 18 luglio 2012, risulta comunicato al professionista in data 31 luglio 2012.

5. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata nuovamente diffusa successivamente al 31 luglio 2012, la cui reiterata condotta è stata portata a conoscenza dell'Autorità in data 7 dicembre 2012, ovvero quando sono pervenute le integrazioni di due consumatori che hanno trasmesso la copia dei contratti firmati rispettivamente l'8 agosto 2012 e il 18 settembre 2012, rispettivamente con le società Tecnoschool e Web Europe, aventi ad oggetto l'adesione ai corsi impartiti dalle predette società con il marchio "*Titel*" e "*secondo l'esclusiva metodologia Pafal®*" (punto 1 del Contratto).

Alla luce di quanto emerso in sede preistruttoria, i comportamenti da ultimo segnalati sono imputabili, dunque, alle sole società Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l., sussistendo solo nei confronti di tali società evidenze documentali che dimostrano il reiterato comportamento già censurato dall'Autorità con la delibera 18 luglio 2012 n. 23744.

Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dal combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 23744, del 18 luglio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alle società Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe 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. 23744, del 18 luglio 2012;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui al combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Francesca Sebastio;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Servizi, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti delle società Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l., ovvero da persone da essa delegate;

e) che entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione 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 comunicazione del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

⁶ [Nel punto n. 56 del provvedimento è stato sostenuto che: "[...] 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 [...]".]