



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXIV - n. 42

Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
3 novembre 2014



## SOMMARIO

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	5
<b>PS8942 - SICILY BY CAR-ADDEBITI ARBITRARI</b>	
<i>Provvedimento n. 25118</i>	5
<b>IP199 - INDEX HOLDING</b>	
<i>Provvedimento n. 25126</i>	35
<b>PS9071 - VD PROJECT ITALY-PROGRAMMI INVESTIMENTO ONLINE</b>	
<i>Provvedimento n. 25127</i>	44
<b>PS9474 - SVILUPPO E PROGRESSO DI GIAMATTEI L.- BANCHE DATI ON LINE</b>	
<i>Provvedimento n. 25128</i>	55
<b>PS9475 - SERVIMPRESA S.R.L. - BANCHE DATI ON LINE</b>	
<i>Provvedimento n. 25129</i>	64
<b>IP206 - SOLUZIONI PER ABITARE/HABITAT - FIDELITY CARD</b>	
<i>Provvedimento n. 25146</i>	74
<b>PS9128 - DITTA SPOLITU-RECUPERO CREDITO</b>	
<i>Provvedimento n. 25147</i>	79
<b>PS9454 - PHILIPS VISAPURE SPAZZOLA PULIZIA VISO</b>	
<i>Provvedimento n. 25150</i>	84
<b>PS9455 - CLARISONIC MIA2 SPAZZOLA PULIZIA VISO</b>	
<i>Provvedimento n. 25151</i>	91
VARIE	97
<b>LINEE GUIDA SULLA MODALITÀ DI APPLICAZIONE DEI CRITERI DI QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE</b>	
<i>Provvedimento n. 25152</i>	97
<b>PROTOCOLLO DI INTESA INTEGRATIVO IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE TRA L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO E L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO</b>	106
<b>PROTOCOLLO DI INTESA TRA L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI E L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</b>	111



## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS8942 - SICILY BY CAR-ADDEBITI ARBITRARI

*Provvedimento n. 25118*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 2 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

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

VISTO il proprio provvedimento del 9 gennaio 2014, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la società Sicily by Car S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 maggio 2014 con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo nei confronti della società A&C Broker S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 maggio 2014, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTO il proprio provvedimento del 19 giugno 2014, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. Sicily by car S.p.A. (di seguito anche "SbC") in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del consumo esercita, anche attraverso i siti <http://www.sbc.it> e [www.autoeuropa.it](http://www.autoeuropa.it), attività di noleggio di automobili e veicoli commerciali leggeri a breve termine. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 2013, presenta ricavi per 108 milioni di euro.

2. A&C Broker S.r.l. con unico socio (di seguito anche "A&C Broker") è una società iscritta nella sezione broker del registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi dell'IVASS. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 2013, presenta ricavi per 1,4 milioni di euro.

3. Sportello Europeo dei Consumatori, in qualità di segnalante, è un'associazione di consumatori con sede a Trento.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dai professionisti, consistente nel quantificare e addebitare al cliente, al termine del noleggio di un'autovettura prenotata anche tramite i siti internet della società Sicily by Car, <http://www.sbc.it> e <http://www.autoeuropa.it>, somme di importo significativo per danni di lieve o modesta rilevanza riscontrati sull'autovettura senza l'autorizzazione del cliente stesso, sfruttando la disponibilità di fondi bloccati sulla carta di credito data in garanzia dal consumatore al momento del ritiro dell'autovettura.

5. In particolare, nel periodo compreso tra il 7 giugno 2012 e il 19 novembre 2013, sono pervenute le segnalazioni di numerosi consumatori e dello Sportello Europeo dei Consumatori di Trento concernenti la suddetta pratica commerciale. In particolare, la società Sicily by Car addebita, anche dopo un certo lasso di tempo, a molti consumatori, tra quelli che non hanno sottoscritto le coperture assicurative che esonerano quasi integralmente il cliente da penalità per eventuali danni all'autovettura (denominate "Car Protection Plus" o "Pai Plus"), somme anche rilevanti a titolo di risarcimento per danni causati all'autovettura, che secondo i segnalanti non sarebbero imputabili ai clienti stessi o che, anche nel caso in cui tali danni siano stati causati da questi ultimi, non sarebbero tali da giustificare l'entità degli importi addebitati.

6. Tali circostanze appaiono anche collegate alla mancata effettuazione della verifica dello stato del veicolo in contraddittorio con il professionista nel caso di restituzione dell'autovettura fuori dell'orario di ufficio o nel caso di mancato raggiungimento di un accordo sulla verifica in ragione del limitato tempo a disposizione del cliente.

7. La procedura prevista dal locatore prevede che, al momento della riconsegna del veicolo, il personale della stazione di noleggio debba verificare l'esistenza di uno o più danni non presenti al momento dell'inizio del noleggio (come da modulo check-out), richiedendo al cliente una dichiarazione scritta avente ad oggetto l'origine del/i danno/i e la sua/loro entità. La stessa stazione è tenuta ad avviare un'apposita procedura denominata RDS (Riepilogo dei Documenti del Sinistro), consistente in un fascicolo che contiene il riassunto dell'evento occorso e dei danni, le schede di check-in/check-out controfirmate dal cliente in cui vengono annotati i danni procurati, la dichiarazione del cliente e le foto dell'autovettura con particolari dei danni.

8. In particolare, l'attività di quantificazione e stima dei danni viene svolta dalla società A&C Broker S.r.l., in qualità di perito incaricato da Sicily by Car.

Tale società, dopo aver verificato l'eventuale sottoscrizione da parte del cliente di clausole facoltative di limitazione della responsabilità, redige la perizia di danno sulla base di una verifica a distanza della documentazione (rapporto e fotografie) e applicando sistemi informativi che stimano il danno in ragione della completa riparazione dell'autovettura (comprensiva di manodopera, fermo tecnico, pezzi di ricambio) sulla base dei listini delle case costruttrici.

9. Sulla base di tale stima, le società A&C Broker e Sbc inviano una lettera a firma congiunta al cliente contenente l'informazione dell'apertura della pratica, dell'ammontare stimato del danno e il preavviso dell'addebito.

Successivamente il personale della stazione presso la quale l'autovettura è stata noleggiata provvede ad addebitare l'importo quantificato dai periti della società A&C Broker sulla carta di credito del cliente.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

10. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 9 gennaio 2014 è stato comunicato alla società Sicily by Car S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS8942, esteso soggettivamente alla società A&C Broker S.r.l., in data 13 maggio 2014, per possibile violazione degli artt. 20, 21 comma 1, lettera *b)*, *d)*, *e)*, dell'art. 22, comma 4, lettera *d)* e degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

11. Il comportamento descritto potrebbe integrare un'ipotesi di violazione dei suddetti articoli in quanto la pratica commerciale posta in essere dai professionisti, ciascuno per il ruolo di sua pertinenza, non appare rispondere allo standard di diligenza richiesto nel settore in cui le società operano ed è idonea a indurre in errore il consumatore medio riguardo all'assistenza post-vendita, al trattamento dei reclami e alla necessità, al momento della presa in consegna del mezzo, di effettuare la manutenzione, il ricambio, la sostituzione o la riparazione di una o più parti dell'autovettura noleggiata.

12. In particolare, Sicily by Car, avvalendosi dell'operato di A&C Broker S.r.l., addebita anche dopo un rilevante arco temporale e senza preventiva autorizzazione del cliente, sulla carta di credito data in garanzia al momento del prelevamento dell'autovettura, somme di importo rilevante, omettendo di fornire informazioni ai consumatori circa la procedura da seguire, le modalità di pagamento, la consegna, l'esecuzione e il trattamento dei reclami di cui il cliente avrebbe bisogno per assumere una decisione di natura commerciale.

13. Inoltre, la suddetta pratica si può configurare come pratica commerciale aggressiva in quanto, tramite l'indebito condizionamento conseguente all'utilizzazione della carta di credito del cliente, è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione al servizio acquistato. Tale condotta potrebbe pertanto risultare idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio inducendolo in errore e ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

14. In data 16 gennaio 2014 è stata effettuata un'ispezione presso la sede della società Sicily by Car S.p.A., mentre in data 20 maggio 2014, a seguito dell'estensione soggettiva, è stata effettuata un'ispezione presso la sede della società A&C Broker S.r.l.

15. La società Sicily by Car S.p.A. ha inviato memorie in data 24 febbraio, 5 e 25 agosto 2014. In data 24 febbraio 2014 è pervenuta da Sicily by Car S.p.A. una richiesta di audizione che si è poi svolta il 26 giugno 2014.

16. La società A&C Broker S.r.l. ha inviato memorie in data 12 giugno e 4 agosto 2014. In data 9 giugno 2014 è pervenuta dalla società A&C Broker S.r.l. una richiesta di audizione che si è poi svolta il 2 luglio 2014.

17. In data 14 agosto 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

## 2) *Le evidenze acquisite*

### **La procedura di ritiro del veicolo e la pre-autorizzazione**

18. Ai sensi dell'art. 84 del Codice della Strada (Locazione senza conducente) il veicolo si intende adibito a locazione senza conducente quando il locatore, dietro corrispettivo, si obbliga a mettere a disposizione del locatario, per le esigenze di quest'ultimo, il veicolo stesso.

19. In base alle condizioni generali di contratto disponibili sui siti della società Sicily by Car l'autoveicolo viene consegnato in perfette condizioni e corredato di tutti gli accessori e documenti sia di legge sia di uso<sup>1</sup>. Tale circostanza viene data per acquisita dalla mancata contestazione del cliente che, prendendo l'autoveicolo, riconosce che il medesimo è in ottimo stato di manutenzione ed idoneo all'uso pattuito ed altresì che esso è dotato di tutti gli accessori e documenti sopra indicati. E', comunque, fatto salvo il diritto del cliente di provare l'esistenza di eventuali vizi occulti al momento della consegna e/o di vizi sopravvenuti nel corso del noleggio che non siano a lui imputabili. E' obbligo del cliente di comunicare al locatore la scoperta dei predetti vizi con immediatezza.

20. All'atto della sottoscrizione del contratto, il cliente è obbligato a versare, mediante carta di credito, un deposito cauzionale che sarà restituito qualora, all'estinzione del rapporto contrattuale, il veicolo venga riconsegnato integro e completo di tutte le parti ed accessori. Al tempo stesso il cliente, in base alle condizioni generali del contratto sottoscritte con la società Sicily by Car, si obbliga a risarcire il locatore di qualsiasi danno, per qualsiasi ragione occorso all'autoveicolo, qualora non provi che il danno sia accaduto per causa non imputabile al cliente medesimo. Per qualsivoglia danno relativo al veicolo, a sue parti o accessori, il locatore è autorizzato ad addebitare in via definitiva sulla carta di credito del cliente una somma di denaro commisurata all'entità del pregiudizio sofferto.

21. A tal fine il cliente autorizza per iscritto, direttamente sul contratto, l'addebito degli eventuali danni sulla sua carta di credito, mediante la sottoscrizione della clausola<sup>2</sup> "Delayed Charge" (*"Service Delayed Charge: Riconosco ed accetto fin d'ora tutte le spese: carburante, penalità assicurative, danni rilevati o riscontrati dopo la riconsegna del veicolo, multe ed E. 60,00 per rimborso spese gestione pratica relativa a singola multa o pedaggio autostradale da me non pagato ed autorizzo l'autonoleggio ad addebitarle sulla mia carta di credito"*)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Si tratta del triangolo per la sosta di emergenza; attrezzi; gilet ad alta visibilità; ruota di scorta, nonché gli altri eventuali accessori elencati a pag. 1 del contratto di noleggio; carta di circolazione, che deve essere sempre lasciata nell'autoveicolo; il certificato ed il contrassegno di assicurazione, nonché la carta verde assicurativa.

<sup>2</sup> In particolare, tale clausola, espressamente prevista dalle condizioni generali di contratto, prevede che: "In conformità con la normativa sui circuiti finanziari internazionali (Compagnie di Carte di Credito), e salvo quanto stabilito dai successivi artt. 2.4 e 4.1 in tema di imputazione della responsabilità, sono addebitate al Cliente tutte le spese non note al momento della consegna del veicolo ma rilevate successivamente alla restituzione della vettura (c.d. "Delayed Charge"). L'accettazione del "Delayed Charge" è espressamente indicata nel contratto individuale di noleggio e sottoscritta dal Cliente. Rientrano nell'ambito del "Delayed Charge" le seguenti tipologie di spesa: multe, parcheggi, pedaggi autostradali, rifornimenti di carburante, danni arrecati alla vettura, perdita e/o danneggiamento e/o furto di tutti gli accessori del veicolo, perdita e/o danneggiamento e/o furto del contrassegno di assicurazione, delle chiavi e/o delle targhe".

<sup>3</sup> Il servizio Delayed Charge è un servizio offerto dalla società Carta Si S.p.A. agli esercenti convenzionati con CartaSi e operanti nel settore dell'autonoleggio. Tale servizio offre la possibilità di addebitare al cliente spese non note al momento della restituzione del veicolo, come eventuali multe o danni rilevati successivamente alla riconsegna della vettura. Può essere proposto solo ai clienti che possiedono una carta di credito VISA, MasterCard o JCB e l'addebito deve avvenire entro 90 giorni di calendario dalla data del pagamento. Per usufruire di questo servizio è necessario predisporre un contratto, chiamato Delayed Charge Agreement, in cui il titolare accetta l'addebito di spese o danni riscontrati dall'autonoleggio dopo la riconsegna della vettura e debitamente documentati. Tale contratto deve riportare: 1) nome e cognome del cliente, numero e data di scadenza della carta di credito utilizzata per pagare il noleggio, 2) se possibile, la stampigliatura dei dati della carta; 3) tutte le franchigie a carico del titolare in caso si rilevino danni alla vettura e nel caso la vettura causasse danni ad altri (responsabilità civile); 4) la dicitura "Riconosco ed accetto fin d'ora tutte le spese (carburante, franchigie assicurative, multe o danni) rilevate o riscontrate dopo la riconsegna della vettura e autorizzo



22. Con riferimento a tale servizio offerto da Carta Si, nella guida all'accettazione di pagamenti con carta di credito è previsto espressamente l'obbligo di inviare al cliente entro 3 giorni dall'avvenuta transazione: i) copia dell'ordine di pagamento; ii) copia del *delayed charge agreement*.

Specificamente, in caso di danni alla vettura è richiesto: 1) preventivo relativo ai danni riscontrati emesso da un ente o un'autorimessa autorizzata, 2) fattura con dettaglio delle voci di spese e importo complessivo<sup>4</sup>.

23. Il suddetto addebito non può tuttavia eccedere i valori massimi (c.d. penali): penale per danni al veicolo (CDW) e penale per furto e/o incendio (TLW)<sup>5</sup> che sono indicati in apposite tabelle e pubblicati sul sito internet e sottoposte alla lettura del cliente prima della sottoscrizione del contratto.

A tal fine, viene richiesta una preautorizzazione sulla sua carta di credito a garanzia appunto delle due penalità (CDW e TLW) come indicato nelle condizioni generali di noleggio<sup>6</sup>, pari a 960 euro.

24. Nel caso in cui il cliente voglia limitare ulteriormente la propria responsabilità può farlo sottoscrivendo le clausole facoltative "*Car Protection Plus*" e/o "*Pai Plus*". La "*Car Protection Plus*", che non è una copertura assicurativa, consente di eliminare le penalità Danni/Furto e incendio e comprende: eliminazione totale delle penalità danni; eliminazione totale delle penalità furto/incendio ad eccezione per i noleggi aventi inizio in Campania, Puglia, Calabria e Sicilia per i quali la quota di addebito furto non viene totalmente eliminata ma ridotta<sup>7</sup>.

25. La "Copertura rischi conducente e rischi accessori" definita "*PAI PLUS*", oltre ad includere alcune garanzie (Morte o invalidità permanente, rimborso spese di cura, indennità di ricovero),

---

l'autonoleggio ad addebitarle sulla mia carta di credito"; 5) essere sottoscritto dal cliente. Una volta riscontrata la necessità di applicare il Delayed Charge, occorre compilare un ordine di pagamento CartaSi indicando: Importo complessivo delle spese da addebitare al cliente e importo della commissione da detrarre, numero e data di scadenza della carta, nome del titolare, codice Autorizzazione.

<sup>4</sup> Doc. 32, all. 8.

<sup>5</sup> La limitazione del risarcimento entro gli anzidetti valori massimi di cui alle penali CDW e TLW opera solo a condizione che l'evento lesivo non sia imputabile a dolo o colpa grave del Cliente e, comunque, a condizione che il pregiudizio non afferisca ad uno dei seguenti elementi e/o parti del veicolo locato: 1) vetriere e cristallerie; 2) ruote; 3) sottoscocca; 4) tetto o capote (se convertibile); 5) parti meccaniche; 6) serrature delle portiere; 7) tappezzeria; 8) parti interne in generale; 9) tutti gli accessori del veicolo; 10) i documenti (inclusi quelli assicurativi); 11) chiavi, targhe, triangolo, kit di sicurezza, gilet ad alta visibilità.

<sup>6</sup> L'art. 2.4 delle Condizioni generali di noleggio afferma che "...All'atto della sottoscrizione del contratto, il Cliente è obbligato a versare, mediante carta di credito, un deposito cauzionale, il cui importo — in conformità alle tabelle pubblicate sul sito internet [www.autoeuropa.it](http://www.autoeuropa.it) — è indicato nel contratto individuale di noleggio e sottoposto alla lettura del cliente prima della sottoscrizione. La somma sarà restituita al Cliente, qualora, all'estinzione del rapporto contrattuale, il veicolo verrà riconsegnato integro e completo di tutte le parti ed accessori. Per qualsivoglia danno relativo al veicolo, a sue parti o accessori, ascrivibili a qualsivoglia fattispecie, ivi comprese, a titolo meramente esemplificativo e senza esclusione di altri eventi, le ipotesi di sinistro — con o senza collisione con altri veicoli —, nonché di furto o incendio, sia totale che parziale, il Locatore è autorizzato ad addebitare in via definitiva sulla carta di credito del Cliente una somma di denaro commisurata all'entità del pregiudizio sofferto".

<sup>7</sup> La Car Protection Plus non comprende: Perdita e/o danneggiamento e/o furto dei documenti di circolazione. In tale caso verrà addebitato un supplemento di €50,00 + IVA; Perdita e/o danneggiamento e/o furto delle chiavi. In tale caso verrà addebitato un supplemento di €200,00 + IVA; Perdita e/o danneggiamento e/o furto delle targhe (o anche in una soltanto di esse). In tale caso verrà addebitato un supplemento di €360,00 +IVA; danni al veicolo a seguito della violazione del Codice della Strada. In nessun caso può essere eliminata la responsabilità per danni alla tappezzeria, parti interne, alle parti meccaniche, alle serrature, danni causati da vegetazione, danni causati da negligenza, e/o incuria del conducente, e/o violazione del codice della strada, kit di sicurezza, triangolo, gilet ad alta visibilità. **DANNI CAUSATI DA VEGETAZIONE** Il cliente è responsabile per qualsiasi danno causato dalla vegetazione, anche nel caso in cui abbia sottoscritto la copertura "Car Protection Plus". Tali danni sono riconducibili alla negligenza del cliente nel condurre la vettura in strade di campagna o in luoghi dove la vegetazione può causare graffi o danni al veicolo.

include anche ciò che è stato escluso dalla "Car Protection Plus" ovvero: parabrezza; vetri e cristalli; ruote; tetto; parte sottostante<sup>8</sup>.

26. In base ai dati forniti dalla società Sicily by Car sul numero totale di contratti di noleggio stipulati nell'anno 2012, pari a [200.000–400.000]<sup>9</sup>, quelli nei quali non è stata ricompresa alcuna polizza aggiuntiva di esonero dalla responsabilità per danni subiti dall'autovettura, è stato pari a [omissis], che rappresenta circa il [60-80%] del numero totale dei contratti stipulati nel predetto periodo<sup>10</sup>.

Nel primo semestre del 2013 i contratti privi di polizza aggiuntiva sono stati [100.000–200.000], che rappresentano il [60-80%] del totale dei noleggi effettuati nel periodo in esame<sup>11</sup>.

27. Sempre sulla base dei dati forniti da Sicily by Car nel 2012 le somme incassate dalla società relative alle polizze "P.A.I. Plus" e "Car Protection Plus" sottoscritte dai clienti sono state pari rispettivamente a [500.000–1.000.000] euro e a [3.000.000–5.000.000] euro.

Nel 2013 invece le somme incassate relativamente alle suddette polizze sono state pari, rispettivamente, a [500.000–1.000.000] euro e a [3.000.000–5.000.000] euro<sup>12</sup>.

#### **La procedura di riconsegna del veicolo**

28. La procedura che le stazioni di noleggio Sicily by Car sono tenute a seguire al rientro di una autovettura sono codificate nel manuale operativo il quale prescrive, in particolare, la necessità di "*verificare, congiuntamente al cliente, le condizioni di rientro del veicolo (chilometraggio, carburante, eventuali nuovi danni, dotazioni complete, ecc.) e, altresì, la sottoscrizione del verbale di riconsegna (c.d. check in) da parte del cliente, nonché da parte dell'operatore, tenuto ad apporre sul modulo medesimo una firma leggibile*"<sup>13</sup>.

29. Il cliente, prima della presa in consegna del veicolo, sottoscrive una dichiarazione con la quale attesta di prendere atto che i veicoli devono essere riconsegnati durante gli orari di apertura degli uffici. Nel caso in cui invece la consegna avvenisse durante la chiusura dell'ufficio il cliente accetta di essere considerato responsabile per tutti i danni al veicolo che potrebbero essere causati durante il periodo di parcheggio fino all'apertura dell'ufficio, quando il personale di Sicily by Car prenderà in consegna il veicolo<sup>14</sup>.

<sup>8</sup> La "PAI PLUS" è acquistabile a condizione che l'età del conducente sia inferiore a 80 anni ed è disponibile al costo di € 6,00 + Oneri 16% + IVA 21%.

<sup>9</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>10</sup> Doc. 32.

<sup>11</sup> Doc. 32.

<sup>12</sup> Doc. 20, all. 20.

<sup>13</sup> Doc. 32, all. 2: In particolare, le condizioni generali di contratto prevedono che "All'atto della riconsegna, il Cliente ha l'onere di verificare, in contraddittorio con il personale del Locatore, lo stato del veicolo. In caso di mancata verifica congiunta, che non sia imputabile ad omissioni e/o carenze organizzative del Locatore, il Cliente autorizza il Locatore medesimo ad addebitare un importo pari all'ammontare degli eventuali danni riscontrati sul veicolo. E' comunque fatta salva la facoltà del Cliente di fornire la prova di cui al citato art. 1588 cod. civ."

<sup>14</sup> Doc. 32, pag. 2: Il cliente, prima della presa in consegna del veicolo, sottoscrive una dichiarazione con la quale, al paragrafo "RICONSEGNA DEI VEICOLI DURANTE GLI ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI", attesta quanto segue: "Prendo atto che i veicoli devono essere riconsegnati durante gli orari di apertura degli uffici. Se restituirò il veicolo durante la chiusura dell'ufficio locale, verrò considerato responsabile per tutti i danni al veicolo che potrebbero essere causati durante il periodo di parcheggio, fino all'apertura dell'ufficio, quando il personale Auto Europa — Sicily by Car prenderà in consegna il veicolo". In ogni caso, per l'ipotesi in cui il veicolo sia riconsegnato durante gli orari di chiusura dell'ufficio, le direttive interne impartite dalla società alle stazioni di noleggio prevedono che, ove alla riapertura l'operatore di turno riscontrasse nuovi danni sull'autovettura, deve procedere alla verifica degli stessi in presenza di almeno un altro impiegato, annotandone sulla documentazione relativa al noleggio il nome ed il cognome.

30. Nell'ipotesi in cui il cliente, pur riconsegnando il veicolo negli orari in cui l'ufficio è aperto, non voglia procedere alla verifica in contraddittorio dello stato del mezzo o non possa aspettare per il controllo del veicolo in sua presenza, viene messo a conoscenza della responsabilità contrattuale che si assume controfirmando il timbro di "non attesa". Le stazioni di noleggio devono apporre il timbro contenente la dizione: *"Il cliente non attende il controllo dell'autovettura. Eventuali danni o mancanze, riscontrati a seguito dell'avvenuto controllo saranno contestati a posteriori"* sulla copia del modulo di rientro (check in) del veicolo e far apporre al cliente la propria firma in calce<sup>15</sup>.

#### **La procedura in caso di danno al veicolo**

31. Come già detto, le procedure adottate nel caso di danni subiti dal veicolo noleggiato - non coperti da eventuali polizze aggiuntive di esonero e/o limitazione dalla responsabilità - autorizzano la società ad addebitare l'importo del danno al cliente, in forza dell'autorizzazione rilasciata al momento della sottoscrizione del contratto di noleggio.

32. Qualora al momento della riconsegna del veicolo venga verificata l'esistenza di nuovi danni (cioè non esistenti al momento dell'uscita del mezzo e, quindi, non segnalati nel modulo di check out) - da riscontrarsi in contraddittorio con il locatario (salvo il caso che ciò sia impossibile per cause dipendenti dal cliente) - viene richiesta al cliente una dichiarazione scritta avente ad oggetto l'origine del danno e la sua entità. La stazione di noleggio presso la quale viene riconsegnata l'autovettura danneggiata apre quindi un'apposita procedura denominata RDS (vedi al par. 7), predisponendo un fascicolo che contiene: copertina con riassunto dell'evento occorso e dei danni, scheda di check-in/check-out controfirmata dal cliente, in cui sono annotati i danni procurati, la dichiarazione del cliente e foto dell'autovettura con particolari dei danni.

33. In particolare, ove il cliente non abbia sottoscritto la copertura assicurativa Car Protection Plus, SbC procede ad effettuare una nuova preautorizzazione sulla carta di credito di 960 euro, distinta da quella di noleggio<sup>16</sup>. Per le ipotesi in cui non riesca ad ottenere una nuova preautorizzazione, è previsto di utilizzare quella del nolo.

Nel mansionario ufficio sinistri di A&C Broker, nella sezione Archiviazione Pratica Rds e Invio lettera al cliente, si legge *"si potrebbe verificare in taluni casi che la stazione di competenza per mancanza di fondi nella carta di credito del cliente, o per mancanza di deposito sull'rds richieda all'Ufficio Sinistri l'autorizzazione all'incasso congiunto "Danno/R.A.". Tale incasso congiunto, soggetto a commissione, è da valutare attentamente: richiedere scontrino negato; far tentare solo addebito dell'importo quantificato; far tentare l'addebito dell'importo quantificato meno il 15%; si valuta tempisticamente il rinnovo plafon del mese successivo. In ultima spiaggia si autorizza l'incasso congiunto. Si invia una messaggeria all'Ufficio Fatturazione del Cliente A&C Broker srl con autorizzazione ad incassare congiuntamente il danno con l'R.A. Si inserisce nota sul contratto di riferimento RDS con l'autorizzazione ad Incasso congiunto"*<sup>17</sup>.

34. La gestione degli RDS, e specificamente la fase di stima e quantificazione del danno e la comunicazione dell'addebito ai clienti (fase con la quale si "archivia la pratica RDS"), viene interamente svolta dalla società A&C Broker<sup>18</sup>, alla quale la società di autonoleggio ha conferito mandato per la gestione, per suo conto ed in suo nome, dei sinistri tanto attivi, quanto passivi occorsi alle autovetture o motocicli di proprietà, ovvero nella semplice disponibilità della mandataria, nonché mandato per l'adempimento di tutte le pratiche amministrative relative ai

<sup>15</sup> Doc. 32, pag. 3.

<sup>16</sup> Procedura RdS, Doc. 20 all. 2.

<sup>17</sup> Doc. 42, all. 1, pag. 20.

<sup>18</sup> Cfr. Procedure gestione RDS, doc. 1.

suddetti mezzi. In particolare, nel contratto è previsto che la mandataria è obbligata “a seguire le procedure già in vigore nella S.B.C., nonché le direttive generali e/o specifiche che quest’ultima riterrà di impartire di volta in volta ... considerata anche la delicatezza di alcuni servizi affidati, quest’ultima si obbliga a porre in essere tutti gli opportuni strumenti e comportamenti idonei e necessari a venire incontro alle specifiche esigenze rappresentate dalla S.B.C., adeguandosi con scrupolo e buona fede agli indirizzi e alle indicazioni operative dalla stessa ricevuti, e collaborando fattivamente, anche attraverso appositi incontri operativi sollecitati dalla Mandante per la più conveniente e rapida soluzione di eventuali difficoltà ....” (art. 4)<sup>19</sup>.

35. In forza del suddetto contratto di mandato<sup>20</sup>, A&C Broker cura le pratiche RDS di SbC sulla base di procedure definite e descritte in un apposito mansionario Ufficio Sinistri<sup>21</sup> a queste dedicate. In particolare svolge le seguenti fasi successive:

- verifica dell'eventuale sottoscrizione da parte del cliente di clausole facoltative di limitazione della responsabilità;
- stesura della perizia da parte di periti automobilistici iscritti all'albo;
- invio di lettera al cliente, a firma del “Dipartimento Danni” della medesima ed in cui a fianco del logo A&C Broker è posto quello di SbC, in cui si informa dell'apertura della pratica, dell'ammontare stimato del danno e preavviso dell'addebito come da autorizzazione sottoscritta. Alla lettera sono allegati fotografie, contratto di noleggio, moduli di check out/in, autorizzazione all'addebito e perizia.

---

<sup>19</sup> Doc. 20 all. 15.

<sup>20</sup> Nel contratto di mandato stipulato tra le due società l’art. 9 (corrispettivo) prevede che “relativamente invece ai sinistri attivi, qualora al momento della liquidazione del sinistro a favore della Mandante, venga riconosciuto un indennizzo maggiore, rispetto al costo effettivamente sostenuto e documentato da SBC, o comunque maggiore rispetto alla valorizzazione del danno in perizia, in aggiunta al corrispettivo già determinato in €35,00 oltre IVA per ogni singola perizia, al Mandatario verrà riconosciuto sul maggior valore di indennizzo liquidato alla Mandante, un corrispettivo pari al 50%”.

<sup>21</sup> Doc. 32 all. 10.

**A&C Broker**

**auto europa**  
 autonoleggio · rent a car · charter nautico  
 — Sicily by Car —

RACCOMANDATA A/R e/o E-Mail

Gentile Sig./Sig.ra

OMISSIS

Palermo, 30/05/14

Oggetto : Contratto di noleggio n. OMISSIS del OMISSIS veicolo targato OMISSIS  
 R.D.S. n. OMISSIS

Per espresso mandato conferitoci dalla Sicily by Car S.p.A. - AutoEuropa, in riferimento al contratto di noleggio di cui a margine, la informiamo che provvederemo all'incasso a mezzo sua carta di credito bancaria utilizzata nel contratto di noleggio, a fronte della sua autorizzazione, la somma di Euro 308,98 + I.V.A. con la seguente motivazione :

**A seguito del sinistro e/o danno causato alla vettura da lei presa a noleggio, come stabilito dall'art. 2.4, lei non ha sottoscritto la clausola contrattuale che esonera il cliente dalla penalità prevista in caso di furto/danni al veicolo danneggiato.**

L'occasione ci è gradita per porgere i nostri più cordiali saluti.

A & C Broker S.r.l.  
 UFFICIO SINISTRI

Documenti allegati :  fotografie  
 contratto di noleggio  
 check-out  
 autorizzazione all'addebito  
 perizia

AC Broker s.r.l. Mediazione di Assicurazioni

Ufficio Reclami / Customer Service : Tel 091-6390333 - Fax 091-6390344 - Mail : customer.service@abc.it

AC Broker s.r.l. Mediazione di Assicurazioni - Largo Villaura, 27 - 90142 Palermo - Tel 091-361733 Fax 091-640358 - www.acbroker.com - info@acbroker.com  
 CCIAA di Palermo REA: PA-264187 - P.IVA 03586500826 - Numero iscrizione registro Isvap: 8000174238

36. Secondo le procedure riportate nel Mansionario dell'Ufficio Sinistri, la perizia di stima del danno viene effettuata da A&C Broker sulla base delle fotografie dei veicoli incidentati ricevute dalle stazioni di Sicily by Car e in forza dei dati e valori forniti dal sistema Triatel, applicando uno specifico format elaborato dall'Ania.

Il perito di A&C Broker seleziona innanzitutto la marca e il modello del veicolo in questione (oltre ai chilometri percorsi, il tipo di allestimento e di vernice) e provvede a selezionare i tipi di intervento necessari in relazione al danno. I tempi di riparazione e di sostituzione, espressi in ore e centesimi di ore, sono suddivisi in tre gruppi di lavorazione a loro volta ulteriormente suddivisi secondo tre gradi di difficoltà di intervento: lieve, media e grave. Per ogni grado di difficoltà vi è poi la possibilità di indicare un tempo minimo e un tempo massimo affinché possano essere indicati dei valori intermedi in funzione delle caratteristiche dell'intervento. Nel caso di grave

difficoltà il tempo può essere aumentato in base alla possibilità di rendere l'intervento più economico privilegiando la riparazione rispetto alla sostituzione<sup>22</sup>.

Si prevede l'inserimento del Fermo tecnico se la lavorazione lo prevede.

Con riferimento al costo della manodopera il sistema Triatel utilizzato prevede, per la riparazione di una vettura Fiat 500, costi pari a 31,00/ora per interventi riguardanti la carrozzeria e la meccanica e euro 12,58/ora per i materiali di consumo<sup>23</sup>.

37. Dalla documentazione ispettiva risulta inoltre che alcune voci sono state espressamente quantificate da Sbc che ha proceduto anche ad indicare il valore delle singole voci e le procedure che A&C Broker avrebbe dovuto seguire. In una mail inviata dalla Direzione di Sbc all'ufficio sinistri di A&C Broker in data 27 dicembre 2013 intitolata "procedure: aggiornamenti e modifiche" si precisa che "da un'attenta analisi statistica effettuata dall'ufficio sinistri e successivo incontro con il Presidente, la Direzione operativa, l'ufficio sinistri e l'ufficio manutenzione, si è deciso di **modificare alcune procedure** ritenute non adatte a situazioni analizzate nello specifico e di riepilogare procedure, a volte, non da Voi applicate ma in precedenza stabilite. Elenchiamo pertanto diversi punti ai quali siete pregati di dare MOLTA ATTENZIONE" cui segue per diverse voci (bomboletta Spray, Kit gonfiaggio pneumatici, Pneumatici – foratura/rottura, Scheggiatura parabrezza, etc) il valore da addebitare <sup>24</sup>. In particolare si precisa:

**"Pneumatici – foratura/rottura"**

*Cliente senza Pai – pagherà il pneumatico – apertura RDS con seguenti blocchi per singola gomma:*

**gruppi da A1 a C1 €200 + iva;**

**altri gruppi €400 + iva**

**Scheggiatura parabrezza**

*Cliente senza Pai – pagherà la riparazione/sostituzione – apertura RDS con seguenti blocchi:*

**gruppi da A1 a C1 €400 + iva;**

**altri gruppi €700 + iva**

**Danni Irrisori**

*Per piccoli danni (calotte retrovisori graffiate, cerchi in lega graffiati, singoli accessori dell'abitacolo danneggiati – tipo cruscotto): apertura RDS con blocco €200 + iva*

**Scansione documentazione in RA**

*Ribadiamo per l'ennesima volta l'importanza della **presenza nel sistema operativo di tutta la documentazione necessaria** (documenti clienti, check out & check in, foto danni, dichiarazione e/o denuncia di sinistro, scontrini incassi): così facendo i colleghi dell'ufficio sinistri e del customer service potranno evadere le pratiche velocemente*

*NOTA SOLO per ufficio sinistri*

**- Pneumatici: nessuno sconto su listino da applicare ai clienti**

**- Parabrezza: nessuno sconto su listino da applicare ai clienti**

**- Furto con ritrovamento: addebitare franchigia furto se prevista"**

Dal tenore letterale del documento emerge chiaramente come A&C Broker sia qualificato da Sbc come "ufficio sinistri".

<sup>22</sup> Doc. 48, all. 6.

<sup>23</sup> Doc. 48, all. 5.

<sup>24</sup> Doc. 42, all. 11.

38. Al termine della suddetta perizia A&C Broker provvede ad inviare al cliente una raccomandata e/o e-mail nella quale compaiono, come indicato, le ragioni sociali sia della mandante sia della mandataria e nella quale si legge “*per espresso mandato conferitoci dalla Sicily by Car S.p.A. – AutoEuropa, in riferimento al contratto di noleggio di cui a margine, la informiamo che provvederemo all’incasso a mezzo sua carta di credito bancaria utilizzata nel contratto di noleggio, a fronte della sua autorizzazione, la somma di euro xxx + I.V.A. con la seguente motivazione: A seguito del sinistro e/o danno causato alla vettura da lei presa a noleggio, come stabilito dall’art. 2.4, lei non ha sottoscritto la clausola contrattuale che esonera il cliente dalla penalità prevista in caso di furto/danni al veicolo danneggiato*”<sup>25</sup>.

39. Successivamente, sulla scorta delle risultanze della procedura seguita, le singole stazioni della Sicily by Car procedono all’addebito dei danni sulla carta di credito fornita dal cliente. Anche questa fase è seguita da A&C Broker che controlla quali RDS siano stati addebitati ed incassati, in via principale sulla nuova somma preautorizzata sulla base dell’apertura del RDS, ovvero in caso residuale sulla somma bloccata con preautorizzazione ad inizio nolo (incasso congiunto Danno/RA).

Ogni settimana A&C Broker invia a SbC un report sui RDS incassati giornalmente. In una mail inviata dall’ufficio sinistri di A&C Broker a SbC si legge “*in allegato troverà la lista degli incassi con maschere incluse degli RDS incassati nei giorni che vanno dall’11 aprile al 20 aprile c.a.*”<sup>26</sup>

40. La procedura prevede espressamente un incontro settimanale fra A&C Broker e SbC per sottoporre “*all’attenzione della Direzione della mandante le pratiche particolari con danni ingenti o Rds con problematiche di natura meccanica, per i quali si richiedono informazioni di natura tecnica al fine di definire congruamente l’addebito del danno*”<sup>27</sup> (sottolineatura aggiunta).

41. Infine, è previsto che a fronte di tali addebiti, il cliente può proporre reclamo scritto per far valere ogni eventuale contestazione relativa all’operato del locatore.

42. Sulla base delle evidenze raccolte in sede ispettiva presso la società A&C Broker risulta che nel 2012, su [200.000–400.000] noleggi<sup>28</sup>, i riepiloghi dei documenti del sinistro (RDS) aperti sono stati [20.000–30.000] e il numero di pratiche che hanno poi portato ad un addebito ai clienti è stato pari a [5.000–10.000]<sup>29</sup>. L’importo totale addebitato complessivamente è stato pari a [3.000.000–5.000.000] euro, per un importo medio di [400–600] euro, di cui [3.000.000–5.000.000] euro incassati effettivamente<sup>30</sup>.

---

<sup>25</sup> Doc. 48, all. 4bis.

<sup>26</sup> Doc. 42, all. 6.

<sup>27</sup> Doc. 42, all. 1, pag. 24.

<sup>28</sup> Doc. 42, all.2.

<sup>29</sup> La differenza tra il numero di RDS aperti e il numero di addebiti è dovuto al fatto che la maggior parte degli RDS non vengono sottoposti a perizia. Dal mansionario sinistri adottato dalla A&C Broker si apprende infatti che gli RDS da periziare sono: i) contratti con copertura assicurativa base e franchigia a carico; ii) danni non coperti da alcuna copertura assicurativa (perdita delle chiavi, perdita della targa, errato rifornimento, danni meccanici imputabili al cliente, gravi danni per imperizia e negligenza nella conduzione del veicolo, atti vandalici, graffi da vegetazione, etc.); iii) contratti con copertura SKFP o Sko i cui danni non sono inclusi in tariffa (tetto, ruote, vetri, sottoscocca); iv) contratti con copertura SKFP, Sko o Pai Plus i cui danni eccessivamente rilevanti non vengono garantiti dalla copertura assicurativa per i quali corre l’obbligo di sottoporre le pratiche all’attenzione della direzione Sicily by Car per ottenere eventuale benessere per il relativo addebito.

<sup>30</sup> Doc. 42, all. 4.

Nello stesso periodo il numero di danni originati da sinistri (sia attivi che passivi) è stato pari a [1000–2.000]<sup>31</sup>.

43. Nel 2013, su [200.000–400.000]<sup>32</sup> contratti di noleggio il numero di RDS aperti è stato pari a [20.000–30.000]<sup>33</sup> e gli addebiti sono stati [5.000–10.000] per un addebito complessivo a carico dei clienti di [4.000.000–6.000.000] euro e un incasso chiuso di [3.000.000–5.000.000] euro<sup>34</sup>. L'importo medio di addebito è stato nuovamente pari a [400–600] euro. Ancora, nello stesso periodo il numero di sinistri è stato pari a [1.000–2.000]<sup>35</sup>.

44. Nel periodo che va dal 15 gennaio 2013 al 15 gennaio 2014 risulta che su [5.000–10.000] veicoli mediamente in flotta i sinistri passivi Card denunciati sono stati [500–1.000], i sinistri passivi No Card denunciati sono stati [50–150], i sinistri attivi Card denunciati sono stati [500–1.000], i sinistri attivi No Card denunciati sono stati [100–300]<sup>36</sup>.

45. In relazione ai sinistri CVT (corpo veicoli terrestri) appartenenti alla flotta Sicily by Car si evidenzia che negli anni 2012 e 2013 gli eventi occorsi sono stati in numero particolarmente ridotto e pari rispettivamente [50–150] e [50–150]<sup>37</sup>.

46. Nel corso del procedimento il professionista ha fornito dati leggermente diversi. In particolare, nella memoria pervenuta in data 24 febbraio 2014 ha indicato che nel 2012 sono state addebitate spese per la riparazione/sostituzione di parti del veicolo noleggiato a [omissis] clienti, pari al [1–5%] del totale dei noleggi, a fronte dei quali sono stati proposti [1.000–3.000] reclami, di cui [300–500] sono stati accolti. Nel 2013 si è proceduto ad addebitare danni occorsi al veicolo in [omissis] casi, pari al [1–5%] dei contratti stipulati nell'anno, a fronte dei quali sono pervenuti alla società [1.000–3.000] reclami di cui [300–500] sono stati accolti<sup>38</sup>.

47. Sempre sulla base dei dati forniti dalla società Sicily by Car quest'ultima ha registrato ricavi derivanti da addebiti ai clienti per danni alle auto, pari a complessivi [omissis] euro per il 2012 (così composti: rimborsi danni auto addebitati dagli Uffici Vendita [omissis] euro; altri rimborsi per danni auto sede e fermo tecnico [omissis] euro; rimborso perizie A&C Broker [omissis] euro) e [omissis] euro per il 2013 (di cui: rimborsi danni auto addebitati dagli Uffici Vendita [omissis] euro; altri rimborsi per danni auto sede e fermo tecnico [omissis] euro; rimborso perizie A&C [omissis] euro)<sup>39</sup>.

#### **La posizione di A&C Broker S.r.l. rispetto a SbC**

48. Dagli elementi raccolti in corso di istruttoria risultano legami personali ed economici fra SbC e A&C Broker S.r.l..

49. Si osserva, in primo luogo che l'amministratore unico della società A&C Broker S.r.l., oltre ad essere coniuge del presidente di Sicily by Car, è anche membro del consiglio di amministrazione della società mandante.

50. In termini economici, il fatturato della medesima società è per una grandissima parte riferito ai rapporti con SbC. Dalle evidenze raccolte in ispezione risulta infatti che il fatturato di A&C Broker

---

<sup>31</sup> Doc. 42, all.2.

<sup>32</sup> Doc. 42, all. 2.

<sup>33</sup> Doc. 42, all. 5.

<sup>34</sup> Doc. 42, all. 5.

<sup>35</sup> Doc. 42, all. 2.

<sup>36</sup> Doc. 42, all 8.

<sup>37</sup> Doc. 42, all. 7.

<sup>38</sup> Doc. 32, punto 6.1).

<sup>39</sup> Doc. 64, pag. 2.



generato dal cliente Sicily by Car è stato nel 2012 e nel 2013 pari, rispettivamente, a [1.000.000–1.500.000] euro e [1.000.000–1.500.000] euro<sup>40</sup>. Considerato che il fatturato del 2012 è stato pari a 1.814.000 euro ciò significa che circa il [60–80%] del fatturato stesso è stato realizzato grazie ai servizi resi alla società mandante.

51. Dai documenti ispettivi trova conferma la partecipativa e significativa interferenza svolta da SbC nell'attività peritale affidata a A&C Broker (cfr par. 34, 35, 37, 40 e infra 67). In primo luogo, le procedure seguite risultano appositamente definite e concordate con SbC (cfr. par. 34 e all'art. 4 del contratto di mandato), trattandosi appunto di procedure dedicate alla gestione delle pratiche RDS di SbC, che attengono alla completa gestione di tutte le fasi che portano all'addebito dei danni.

52. Nello stesso mansionario ufficio sinistri di A&C Broker<sup>41</sup> sono previsti numerosi momenti di contatto e confronto con la mandante SbC. Ad esempio, si prevede: *“ogni lunedì mattina deve essere inviato alla mandante SbC un report contenente tutti gli RDS della settimana precedente sui quali non si è potuto lavorare divisi per due tipologie: 1. Rds da sottoporre alla valutazione del Sig. Dragotto, 2. RDS per i quali le stazioni non hanno inviato foto/documenti”*.

Ciò trova conferma nell'attività effettivamente svolta da le due società. Nella mail inviata dalla direzione operativa di SbC all'ufficio sinistri di A&C Broker in data 22 novembre 2013 si legge: *“desideriamo sapere se è possibile un incontro con la direzione operativa presso la nostra sede giorno venerdì 29 novembre alle ore 12h00, per trovare una condotta comune sulle procedure relative agli addebiti su Rds per guasti e/o danni”*. Nella risposta dell'ufficio sinistri di A&C Broker avente stessa data si legge: *“l'ufficio sinistri nelle persone del [...] saranno presenti venerdì 29 novembre alle ore 12h00 presso i locali della Sicily by Car S.p.A. per incontro con la direzione operativa”*<sup>42</sup>.

53. Nella mail inviata il 2 dicembre 2013 dall'ufficio sinistri di A&C Broker alla direzione operativa di SbC risulta un attento monitoraggio delle tipologie di addebito da parte di SbC (nella persona del Presidente) al fine di effettuare statistiche e prendere decisioni definitive ovvero *“chiedere nuove disposizioni ... per gestione pratiche oppure importi per blocco integrativo su carta”*: in particolare, le tematiche di interesse sono *“- danni irrisori – numero pratiche 2013 con tipo casistica ...; - mancati incassi (per stazione) – elenco dati 2012 e 2013; - solleciti per mancata documentazione”*.

Nella risposta di A&C Broker del 9 dicembre 2013 si precisa fra l'altro: *“... in merito ai danni irrisori, possiamo limitarci a fornirti qualche esempio in quanto nell'arco del 2013 non abbiamo tenuto una contabilità degli stessi in quanto non richiesto in precedenza; ... la situazione meno agevole è quella dei solleciti nei confronti delle stazioni per mancata documentazione in scansione. Per questo caso specifico non abbiamo tenuto durante l'anno la contezza del numero delle specifiche di richieste fatte; possiamo però sulla base del lavoro svolto e l'esperienza acquisita, segnalarvi le stazioni “meno puntuali” nel fornire quanto questo ufficio richiede di volta in volta. Viceversa dovremmo controllare uno per uno le migliaia di RDS lavorati quest'anno, ma come avrai capito il che è improponibile”* (grassetto originale).

Nella successiva replica della Direzione operativa SbC, in attesa e in ragione dei dati richiesti, si segnala: *“danni irrisori – ok esempi per il 2013 - è quello che mi interessa di più”*<sup>43</sup>.

<sup>40</sup> Doc. 42, all. 18.

<sup>41</sup> Doc. 32 all. 10, p. 20.

<sup>42</sup> Doc. 42, all. 9.

<sup>43</sup> Doc. 42, all. 12.

### **La quantificazione dei danni registrati sul parco macchine di SbC**

54. Come indicato, la procedura realizzata da SbC con l'intervento di A&C Broker prevede una stima dei danni basata sulla completa, integrale ed autonoma riparazione di ciascun danno registrato sui veicoli noleggiati.

55. Le evidenze istruttorie dimostrano tuttavia che il professionista non procede a tali riparazioni se non in poche e limitate circostanze, relative evidentemente ai danni più gravi. Con riferimento invece ai danni minori, che rappresentano in termini quantitativi la quasi totalità delle procedure appena descritte, essi vengono soltanto registrati per ciascuna autovettura nei sistemi informatici di SbC (cfr. apertura di RDS e successivo modulo di check-in) e non sono oggetto di riparazione ma eventualmente quantificati come minor valore dell'autovettura al termine del contratto di locazione.

56. Infatti, il parco auto di cui la società è dotata è composto pressoché interamente – cioè per circa il 90% - da veicoli acquisiti mediante contratti di utilizzo commerciale (acquisto con patto di retrovendita o di noleggio per uso commerciale) i quali prevedono una durata massima che, per lo più, non supera i 270 giorni <sup>44</sup>.

In tali casi, sempre che il danno riportato sia tale da non comprometterne l'integrità e la sicurezza di marcia, la società può stabilire di non procedere subito alla riparazione dei mezzi. Le autovetture vengono pertanto rese alle case fornitrici, al termine dell'utilizzo commerciale contrattualmente previsto, con contestuale obbligo di pagamento a carico di Sicily by Car dei danni esistenti, cumulativamente considerati.

57. Tali contratti prevedono espressamente che al momento della riconsegna venga effettuata la perizia su ogni veicolo al fine di valutare se le sue condizioni siano o meno in linea con il normale grado di usura previsto dal contratto con le case automobilistiche fornitrici degli autoveicoli. Nel caso in cui tale usura superi quella considerata normale la società Sicily by Car sarà tenuta a corrispondere alle case costruttrici degli addebiti a titolo di penale risarcitoria per oneri di ripristino del veicolo<sup>45</sup>.

58. Tutti i contratti prevedono inoltre specifiche regole al fine di quantificare tale penale risarcitoria. Ad esempio, il contratto in essere con *[omissis]* prevede che l'importo di tale penale risarcitoria venga fatturato a SbC al netto di una franchigia di *[200-500]* euro sull'importo dei danni risultanti dalla scheda di perizia per ogni vettura riconsegnata, intendendosi con ciò che nulla sarà dovuto da SbC per ogni scheda di perizia il cui importo sia uguale o inferiore a *[200-500]* euro mentre per ogni scheda di perizia il cui importo sia superiore, l'importo stesso verrà decurtato della franchigia.

Inoltre, SbC può beneficiare di uno sconto pari al *[omissis]* sul prezzo di listino dei ricambi, mentre, per la quantificazione della penale risarcitoria relativa agli interventi legati al ripristino dei veicoli riconsegnati non in condizione di normale usura vengono applicate le seguenti tariffe: euro *[omissis]* come costo della manodopera per gli interventi di officina e carrozzeria ed euro *[omissis]* per i materiali di consumo<sup>46</sup>.

Inoltre è prevista un'apposita procedura in contraddittorio fra le due imprese per definire le questioni controverse o le reciproche contestazioni.

---

<sup>44</sup> Doc. 64, pag. 8.

<sup>45</sup> Doc. 64, pag. 10.

<sup>46</sup> Doc. 70, all. 2.

59. Nel corso dell'istruttoria, SbC ha inoltre fornito il dato sui costi sostenuti relativi ai danni alle autovetture in modo aggregato e partendo proprio da tali rapporti contrattuali e specificamente dall'ammontare delle "penali risarcitorie" addebitate dalle case automobilistiche.

Infatti, ha indicato quali costi per l'anno 2012, [5.000.000–6.000.000] euro, risultante in particolare dalle seguenti voci: a) circa [1.000.000–2.000.000] euro a titolo di penale risarcitoria relativa agli interventi legati al ripristino dei veicoli riconsegnati non in condizione di normale usura in forza di contratti di noleggio o di buy back; b) circa [3.000.000–4.000.000] euro per le spese direttamente sostenute dalla società per gli interventi sui veicoli (carrozzeria, ricambi, meccanica, gomme, demolizione); c) [300.000–500.000] euro per costi sopportati da Sicily by Car per le perizie dei danni e gli RDS<sup>47</sup>.

60. Sempre secondo le informazioni fornite da Sicily by Car nel 2013 i costi relativi ai danni alle autovetture sono stati pari a [6.000.000–7.000.000] euro, risultante in particolare dalle seguenti voci: a) circa [1.000.000–2.000.000] euro a titolo di penale risarcitoria relativa agli interventi legati al ripristino dei veicoli riconsegnati non in condizione di normale usura in forza di contratti di noleggio o di buy back; b) circa [4.000.000–5.000.000] euro per le spese direttamente sostenute dalla società per gli interventi sui veicoli (carrozzeria, ricambi, meccanica, gomme, demolizione); c) [300.000–500.000] euro per costi sopportati da Sicily by Car per le perizie dei danni e gli RDS<sup>48</sup>.

61. Con riferimento ai danni direttamente riparati dalla documentazione acquisita risulta che SbC ha rapporti consolidati con alcuni professionisti, con i quali stipula accordi quadro a condizioni di favore. In particolare, SbC ha stipulato contratti di collaborazione con società (come Rhiag S.p.A.) per la prestazione (ad opera di un network di officine e carrozzerie) di servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché di sostituzione di pneumatici sui mezzi appartenenti alla flotta SbC. Le condizioni economiche previste in forza dei suddetti accordi prevedono sconti sul valore di listino tra il [10–30%] e il [20–0%]<sup>49</sup>.

Inoltre, SbC ha stipulato una convenzione con DoctorGlass che prevede sconti applicati sul listino Ania che vanno dal [10–30%] del ricambio del parabrezza al [10–30%] del ricambio del lunotto. Inoltre un programma di incentivo prevede bonus crescenti dal [omissis] al [omissis] a seconda della scala degli interventi effettuati<sup>50</sup>.

62. Dalla documentazione fornita è stato possibile incrociare i dati fra la segnalazione di un consumatore e relativo addebito con una riparazione effettivamente realizzata. Infatti, una delle segnalazioni ricevute proviene da un consumatore il quale sostiene di aver restituito l'auto, al termine del noleggio, in data 9 marzo 2013, nelle stesse identiche condizioni in cui si trovava al momento del prelevamento. Il controllo delle condizioni dell'autovettura, in contraddittorio con il personale di stazione, gli sarebbe stato inoltre impedito dallo stesso personale il quale, al termine della suddetta verifica, ha rilevato la presenza di una scheggiatura sul parabrezza. Al consumatore è stata successivamente addebitata, senza autorizzazione da parte dello stesso, una somma di 643,23 euro per danni causati a parti del veicolo non coperti da nessun tipo di assicurazione<sup>51</sup>.

Indagini di mercato indicano che la sostituzione dell'intero parabrezza di una autovettura dello stesso modello di quella interessata dalla contestazione del segnalante, in assenza di particolari

---

<sup>47</sup> Doc. 64, all. 1.

<sup>48</sup> Doc. 64, all. 1.

<sup>49</sup> Doc. 20, all. 17.

<sup>50</sup> Doc. 20, all. 18.

<sup>51</sup> Doc. 7.

convenzioni che le società di autonoleggio, tra cui anche Sicily by Car hanno normalmente con le officine di riparazione dei cristalli, avrebbe un costo notevolmente inferiore e pari a circa 457 euro. Inoltre, l'esame delle numerose fatture fornite dalla stessa società e relative allo stesso identico tipo di intervento mostrano come l'importo pagato da Sicily by Car sia stato generalmente ancora inferiore e pari nel 2012 a [300–400] euro e nel 2013 a [200–300] euro<sup>52</sup>.

Infatti, il listino allegato alla convenzione tra SbC e DoctorGlass prevede un costo di [100–200] euro per la sostituzione del parabrezza della Fiat 500<sup>53</sup>.

63. Sempre in sede ispettiva si sono acquisiti elementi relativi alla diversa procedura prevista per A&C Broker in caso di stima di danni nel caso di sinistri attivi. Nel suddetto mansionario nella parte dedicata alla gestione del sinistro, in particolare per i sinistri attivi Card, è in primo luogo previsto che *“l'operatore che esegue la perizia deve verificare che il veicolo oggetto di sinistro sia stato riparato dalla mandante”,* quindi *“se il mezzo è stato riparato, farsi inviare il preventivo o la fattura di riparazione e sulla base di esse viene espletata una prima stima del danno che rispecchi il reale importo del danno, successivamente viene eseguita una seconda perizia sulla base del Listino Nazionale con il Costo medio del danno. Se il mezzo non è stato riparato, vengono comunque eseguite due stime di danno, la prima in considerazione dei reali danni riscontrati sul veicolo, la seconda sulla base del Listino Nazionale con il Costo medio del danno”* e ancora *“il perito esegue una prima stima dei danni sulla base del reale costo del danno e una seconda stima sulla base del Listino Nazionale con il Costo medio del danno”*<sup>54</sup>.

Tali pratiche vengono poi definite mensilmente con il liquidatore della Compagnia di Assicurazione.

#### **Le ulteriori evidenze raccolte in sede ispettiva**

64. Nel corso dell'attività ispettiva condotta presso la società Sicily by Car è stato raccolto un elevato numero di messaggi inviati dalla Direzione al personale delle stazioni di noleggio nei quali viene affrontato il problema della non corretta applicazione delle procedure previste dal manuale operativo in merito alla riconsegna dell'autovettura da parte dei clienti.

65. Nella mail inviata dalla Direzione Operativa a tutte le stazioni e avente ad oggetto *“problematiche varie interne degli uffici operativi”* del 30 aprile 2013 si legge: *“abbiamo riscontrato che alcuni uffici non rispettano alcune disposizioni di natura operativa; qui di seguito trovate le più evidenti: 1) assoluto mancato controllo della vettura al momento del check in (in alcune stazioni); 2) RDS: la mancanza di foto esaurienti in modo che l'ufficio sinistri possa valutare bene l'entità del danno, in particolare ci riferiamo anche alla mancanza della foto riguardante la targa [...]; 3) rientri fuori orario: se il giorno seguente l'impiegato di turno trascrive sul “check in” eventuali danni, gli stessi devono essere assolutamente confermati alla presenza di un altro collega in modo che, nel caso di contestazione da parte del cliente, avremmo l'attestazione dei suddetti danni con più testimonianze inoppugnabili; 4) il mancato accurato controllo delle vetture alla consegna – check out; [...]. Abbiamo notato che spesso il danno viene aggiunto sul verbale di consegna (check in) senza prima averlo contestato al cliente ma solo quando lo stesso si è già allontanato (per es. molti parabrezza con lievi danni vengono evidenziati dopo il lavaggio – nel 90% dei casi il controllo non è fatto al rientro)” (sottolineatura aggiunta)<sup>55</sup>.*

<sup>52</sup> Doc. 64, all. 8, faldone n. 8.

<sup>53</sup> Doc. 20, all. 18.

<sup>54</sup> Doc. 32, all. 10, pag. 44.

<sup>55</sup> Doc. 20, all. 7.

66. Nella mail inviata dalla Direzione Operativa a tutte le stazioni e avente ad oggetto “*Danni / Assenza aperture RDS*” del 7 maggio 2013 si legge: “riceviamo molte contestazioni da clienti ai quali vengono attribuiti danni che, in realtà, non sono a loro imputabili in quanto preesistenti (mancanza di RDS). Nella fattispecie, da un’attenta analisi abbiamo riscontrato che spesso i danni segnalati ed addebitati al cliente dell’ultimo RA<sup>56</sup>, sono preesistenti in precedenti checks per i quali non risulta l’apertura della regolare pratica di danni (RDS). [...] Vi informiamo che, a partire da questo momento, per qualsiasi disattenzione da parte degli operatori che compilano i checks in modo errato, sarà addebitata alla stazione la somma che erroneamente è stata addebitata al cliente per mancanza di attenzione nella consegna dell’auto (check out)” (sottolineatura aggiunta)<sup>57</sup>.

67. Nella mail inviata dalla Direzione Operativa a tutte le stazioni e avente ad oggetto “*tappezzerie veicoli con bruciatura da sigaretta*” del 31 maggio 2013” si fa riferimento ad “*una scarsa percentuale di attenzione che prestate nel controllare le vetture al loro rientro.*”<sup>58</sup> Nella mail inviata dalla Direzione Operativa a tutte le stazioni e avente ad oggetto “*mancate risposte e scansione documentazione*” del 5 settembre 2013 si legge: “*le colleghe del customer service [...] ci segnalano la continua mancanza di copia di contratti, check out e check in, addirittura anche in caso di rientro in key box. [...] i nostri clienti, compresi i broker, ricevono un’immagine poco professionale da parte del nostro servizio customer service che è impossibilitato a rispondere in quanto sprovvisto dei mezzi adeguati per qualsivoglia verifica*” (sottolineatura aggiunta)<sup>59</sup>.

#### **La procedura di reclamo**

68. In base alle condizioni generali di contratto il cliente ha facoltà di proporre reclamo scritto per far valere ogni eventuale contestazione relativa all’operato del locatore. Ogni reclamo viene istruito congiuntamente dal Customer Service con l’Ufficio Sinistri e, nel caso in cui il cliente fornisca documentazione comprovante la preesistenza dei danni, la Sicily by Car deve provvedere all’immediato rimborso degli addebiti<sup>60</sup>.

69. L’esercizio di tale facoltà del cliente viene consentito attraverso la dichiarazione autografa che la società chiede di rilasciare ogni qualvolta vengano riscontrati danni sul veicolo restituito, nonché attraverso la possibilità di motivare il rifiuto di sottoscrivere il modulo di check-in con l’annotazione dei danni medesimi. Inoltre, fermi restando i normali rimedi giurisdizionali, è contrattualmente garantita al cliente la possibilità di proporre reclamo per far valere le proprie ragioni in opposizione all’addebito operato dalla società.

70. Secondo le informazioni fornite da Sicily by Car negli anni 2012 e 2013 le azioni giudiziarie intraprese nei confronti della società, aventi ad oggetto contestazioni sugli addebiti per danni, sono state, rispettivamente, [1–20] e [1–20]<sup>61</sup>.

71. Sempre secondo le informazioni fornite da Sicily by Car nel 2012 e 2013 i reclami hanno riguardato oltre il [10–30%] degli RDS addebitati (il professionista ha fornito anche una scomposizione degli stessi per le diverse motivazioni, quali rientro veicoli; danni alla carrozzeria; danni alla vetreria/cristalleria; danni alle gomme/kit gonfiaggio; danni parti meccaniche e sinistri

---

<sup>56</sup> Rental agreement.

<sup>57</sup> Doc. 20, all. 8.

<sup>58</sup> Doc. 20, all. 9.

<sup>59</sup> Doc. 20, all. 11.

<sup>60</sup> Doc. 20, all. 21, Claim Guidelines” paragrafo “DAMAGES TO THE VEHICLE”.

<sup>61</sup> Doc. 32, pag. 9.

attivi)<sup>62</sup>. Inoltre il professionista ha fornito i dati sul numero dei reclami accolti, pari al [10-20%] nel 2012 e al [20-30%]<sup>63</sup> nel 2013, ovvero ad un valore che, sulla base dei dati forniti, risulta pari a circa il [5-20%] degli RDS addebitati.

### 3) *Le argomentazioni difensive dei professionisti*

#### **Le argomentazioni di SbC**

72. Sicily by Car ritiene di svolgere la propria attività nel pieno rispetto della diligenza professionale richiesta agli operatori del settore del noleggio auto e di non porre in essere alcuna pratica che non sia diffusa nel predetto settore, né di applicare modalità o procedure che possano falsare in alcun modo il comportamento economico del consumatore medio.

73. Sicily by Car ritiene che la procedura di addebito ai clienti per danni tramite la carta di credito data in consegna sia assolutamente legittima, oltre che essere adottata da tutte le società di autonoleggio, in quanto il cliente, debitamente informato, sottoscrive la clausola "delayed charge" che autorizza espressamente la società a rivalersi sulla disponibilità del cliente in caso di danni all'autovettura noleggiata<sup>64</sup>.

74. SbC ritiene che nessuno dei comportamenti posti in essere dalla stessa possa essere ritenuto ingannevole ai sensi dell'art. 21 e dell'art. 22 del codice del consumo. Infatti, le informazioni fornite - attraverso il sito internet, tramite gli altri canali - sarebbero complete ed esaurienti, oltre che perfettamente comprensibili per il consumatore ragionevolmente avveduto e non possono in alcun modo indurlo in errore né tanto meno possono condizionare la sua decisione commerciale. L'assistenza post vendita sarebbe adeguata con riferimento alla riconsegna dell'automobile, all'eventuale apertura di RDS, alla valutazione e stima dei danni attraverso criteri oggettivi e predeterminati (software Triatel) ed al trattamento dei reclami. Il prezzo apparirebbe inequivocabile in tutte le sue componenti e sarebbe chiaramente ed integralmente indicato sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l'esborso finale.

75. Gli interventi di manutenzione, riparazione o sostituzione disposti dalla società sarebbero sempre necessari ed imprescindibili per garantire la sicurezza, l'efficienza ed il buono stato estetico e funzionale dei mezzi noleggiati nell'interesse degli stessi utenti.

76. Tutte le informazioni utili al consumatore per prendere una decisione consapevole sarebbero assolutamente conformi agli obblighi imposti dalla diligenza professionale, sarebbero evidenziate sin dal primo momento di contatto con il cliente e, comunque, sarebbero chiaramente ed esaustivamente fornite dalla società, anche con riferimento alle modalità di pagamento di eventuali danni (cfr. clausola "Delayed Charge", richiamata anche dalle condizioni generali di contratto) ed al trattamento dei reclami.

77. Infine, la condotta tenuta da Sicily by Car non rivestirebbe in alcun modo caratteristiche di aggressività di cui agli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo circa "l'indebito condizionamento conseguente all'utilizzazione della carta di credito del cliente"<sup>65</sup>. Infatti, l'addebito di somme sulla carta di credito del cliente è chiaramente previsto dalle condizioni generali di contratto, è oggetto di specifica autorizzazione rilasciata dal cliente attraverso la sottoscrizione della clausola "Delayed Charge" all'atto della stipula del contratto di noleggio e, inoltre, è previsto dalle norme applicate dai circuiti delle carte di credito.

<sup>62</sup> Doc. 32, all. 19.

<sup>63</sup> Doc. 32, all. 19.

<sup>64</sup> Doc. 59.

<sup>65</sup> Doc. 32, pag. 27.

78. L'ammontare della somma addebitata all'utente per danni arrecati al veicolo noleggiato viene determinato attraverso una perizia predisposta da periti automobilistici iscritti all'albo, in conformità alle direttive ANIA e con utilizzo del sistema approvato TRIATEL - software impiegato a livello nazionale dalla quasi totalità dei periti incaricati dalle compagnie assicurative, nonché, dalle carrozzerie convenzionate con le più importanti compagnie di assicurazioni.

In particolare, la redazione delle perizie sulle fotografie dei mezzi danneggiati è previsto dalle modalità di liquidazione dei danni contenuti nell'estratto delle condizioni di copertura sottoscritto tra SbC e la compagnia [omissis] in forza delle quali, al fine di liquidare i sinistri attivi fino ad un valore di euro 1.000 è stabilito che si proceda senza presentazione di fattura e perizia ma con obbligo di presentazione di preventivo corredato di 2/3 fotografie con targa visibile<sup>66</sup>.

79. Prova della correttezza dell'operato di Sicily by Car sarebbe il fatto che nel corso del 2012, su un totale di [1.000-2.000] reclami negativamente esitati, sarebbero state proposte unicamente [1-20] domande giudiziali nei confronti della stessa<sup>67</sup>.

80. In merito al tempo in cui verrebbe effettuata la riparazione dei veicoli danneggiati SbC sostiene che la società non sarebbe sempre in condizioni di far eseguire in breve tempo la riparazione del danno, soprattutto nel caso di danno che non comprometta l'integrità e la funzionalità del veicolo e che venga causato in periodi di "alta stagione" (ad esempio, durante le ferie estive o le vacanze natalizie), quando non è facile tener fermo il veicolo senza creare disagi alla clientela. In tali ipotesi SbC ritiene opportuno rimandare la riparazione, eseguendo tuttavia al più presto la perizia sul veicolo, così da poter addebitare il danno all'interessato, previa comunicazione dell'importo.

81. In merito alle contestazioni sull'entità degli importi addebitati al cliente SbC ritiene che vi siano varie situazioni che renderebbero impossibile alla società procedere all'addebito al cliente a seguito di emissione di fattura del riparatore in favore della società medesima (vendita delle auto a prezzo ridotto nello stato in cui si trovano, veicoli rivenduti al fornitore, veicoli non di proprietà della Sicily by Car). Pertanto, la stima del danno per mezzo della perizia così eseguita realizzerebbe il contemperamento tra i diritti degli utenti e il legittimo interesse commerciale dell'azienda (non soltanto economico, ma anche legato all'autonomia delle scelte di gestione)<sup>68</sup>.

82. In relazione all'oggetto dei reclami pervenuti alla società, SbC sostiene che essi hanno riguardato non già il contenuto della clausola contrattuale che consente gli addebiti al cliente, bensì contestazioni in ordine alla concreta applicazione dell'addebito nei casi di: danni non verificati in contraddittorio su veicoli riconsegnati durante l'orario di chiusura degli uffici, danni non verificati in contraddittorio a causa del rifiuto del cliente di procedere al controllo congiunto, addebiti precauzionali per sinistri potenzialmente attivi in base alla dichiarazione unilaterale del cliente (che vengono rimborsati soltanto dopo che si accerti il riconoscimento del risarcimento da parte della compagnia d'assicurazione).

83. La società vigilerebbe costantemente sull'applicazione concreta delle procedure prescritte, monitorando eventuali casi di errore degli operatori. A tal fine la società avrebbe posto in essere tutti i comportamenti e le cautele atti ad impedire che venga addebitato un danno ad un soggetto che non ne sia responsabile. La società sarebbe sicuramente esonerata da responsabilità per le eventuali (poche) disfunzioni che si possono verificare a causa di circostanze eccezionali o di singoli episodi di negligenza da parte degli operatori.

---

<sup>66</sup> Doc. 48, pag. 12.

<sup>67</sup> Doc. 32, pag. 9.

<sup>68</sup> Doc. 32, pag. 17.

84. Infine, secondo SbC la ricerca di una precisa corrispondenza tra gli importi addebitati ai clienti responsabili dei danni e le spese successivamente sostenute dalla SbC non sarebbe concettualmente corretta<sup>69</sup>. Infatti, chi causa un danno sarebbe tenuto al risarcimento che, per giurisprudenza consolidata, consisterebbe nel ricostituire il patrimonio del danneggiato nello stato in cui si troverebbe in assenza dell'evento lesivo e non, invece, nel rimborso di una spesa sostenuta dal danneggiato medesimo. In altri termini, il soggetto danneggiato ben potrebbe omettere di riparare il danno risarcito ovvero potrebbe anche ritenere (o esservi costretto dalle circostanze) di procedere ad una riparazione che non ripristini pienamente gli originari standard del bene danneggiato, senza che ciò pregiudichi il diritto al pieno risarcimento.

85. Il software Triatel utilizzato per la stima dei danni alle autovetture applicherebbe automaticamente i prezzi di listino delle case automobilistiche (sempre aggiornati) ed i tempi di lavorazione da queste prefissati. L'addebito avverrebbe sempre sulla base di criteri oggettivi prefissati (listino prezzi) conosciuti e accettati dal cliente sin dal momento della stipula del contratto e sarebbe pienamente legittimo e finalizzato alla ricostituzione del patrimonio del danneggiato.

La strategia aziendale di SbC non sarebbe rivolta a trarre utilità o vantaggi economici dagli addebiti ai clienti; tanto che la società sopporterebbe notevoli esborsi a seguito dei danni riportati dai mezzi, superiori ai relativi ricavi, con una conseguente perdita secca annuale. Quest'ultima perdita sarebbe, secondo quanto affermato da Sicily by Car pari nel 2012 a [1.000.000–5.000.000] euro e nel 2013 a [1.000.000–5.000.000] euro<sup>70</sup>.

#### **Le argomentazioni di A&C**

86. Secondo A&C Broker non sarebbe corretto imputare alla società la medesima pratica commerciale contestata a SbC consistente nell'addebitare al cliente, al termine del noleggio, somme anche elevate per presunti danni all'autovettura senza l'autorizzazione del cliente stesso. Ciò in quanto A&C Broker avrebbe il solo compito di redigere le perizie sulle posizioni di RDS trasmesse da SbC e sulla base della documentazione ricevuta, inviare al cliente una lettera contenente la perizia elaborata unitamente al preavviso di addebito. A&C Broker dunque non addebiterebbe alcuna somma limitandosi a predisporre le perizie sulla base del materiale documentale pervenuto. Il professionista precisa di non godere in alcun modo di qualsivoglia maggior compenso, né al variare dell'importo della perizia, né in relazione al numero delle lettere di preavviso inviate ai clienti della SbC<sup>71</sup>.

87. L'attività di gestione dei sinistri costituirebbe per un broker come A&C Broker un'attività marginale e quasi secondaria, essendo l'attività principale per un intermediario assicurativo il reperimento delle polizze per i propri clienti. Il broker, a fronte della copertura assicurativa rinvenuta, garantisce sempre al cliente i servizi accessori (la gestione dei sinistri e/o la gestione delle multe dei veicoli nel caso di servizi di autonoleggio, etc.)<sup>72</sup>.

88. I periti provvedono ad effettuare le perizie sulla base delle fotografie dei veicoli incidentati ricevuti da SbC. Secondo la Parte, la redazione delle perizie sulle fotografie dei mezzi danneggiati costituirebbe una pratica standard e largamente diffusa nel settore assicurativo<sup>73</sup>. Tale tipologia di

---

<sup>69</sup> Doc. 69, pag. 3.

<sup>70</sup> Doc. 64, pag. 2.

<sup>71</sup> Doc. 48.

<sup>72</sup> Doc. 48, pag. 8.

<sup>73</sup> come del resto attestato dalle modalità di liquidazione dei danni contenuti nell'estratto delle condizioni per copertura RCA CVT sottoscritto tra la SBC e la compagnia Tua Ass.ni in forza delle quali al fine di liquidare i sinistri attivi fino ad



quantificazione potrebbe determinare talune volte addirittura una quantificazione in difetto dei reali danni subiti e ciò in pregiudizio della stessa SbC. Ciò si verificherebbe in quanto la perizia su foto non sarebbe in grado di identificare i c.d. danni occulti che possono essere constatati solo a seguito dello smontaggio del veicolo<sup>74</sup>.

89. In conclusione A&C Broker ritiene che le attività dalla stessa poste in essere non siano idonee ad integrare in alcun modo delle pratiche commerciali ingannevoli e/o tali da indurre in errore il consumatore riguardo agli elementi essenziali del prodotto.

#### **4) Le argomentazioni dello Sportello Europeo dei Consumatori**

90. Nella comunicazione pervenuta in data 26 febbraio 2014 lo Sportello Europeo dei Consumatori afferma che ciò che deve essere fornito a prova dell'ammontare del danno non è tanto la foto del danno, ma i costi sostenuti dal noleggiatore per porvi rimedio (materiali, manodopera) il che giustificerebbe l'ammontare dal punto di vista economico (perdita) e la conseguente richiesta di risarcimento da presentare prima del prelievo al cliente con possibilità di eventuale contraddittorio<sup>75</sup>.

### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

91. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 27 agosto 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

92. Con parere pervenuto in data 26 settembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame non risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)*, *d)* ed *e)*, 22, comma 4, lettera *d)*, e 24 e 25 del Codice del Consumo, con riferimento al contenuto e alla portata del messaggio oggetto della pratica, riferiti alle circostanze spazio-temporali della sua diffusione. In particolare, le condizioni generali di contratto sono facilmente raggiungibili sul sito <http://www.autoeuropa.it> attraverso un solo passaggio dalla home page, cliccando sull'icona in alto a destra denominata "condizioni" e chiaramente visibile a chi accede al sito. La comunicazione finalizzata a promuovere il servizio in questione da parte della società SbC, avuto riguardo ai diversi mezzi e metodi di diffusione impiegati per la pratica in oggetto, non si basa su indicazioni ingannevoli, e pertanto, la stessa non risulta potenzialmente contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, inducendoli e/o condizionandoli ad assumere una decisione di natura commerciale, che non avrebbero altrimenti preso.

Infine, limitatamente alle condizioni generali di contratto diffuse sul sito [www.autoeuropa.it](http://www.autoeuropa.it) la condotta tenuta dalla società SbC non appare costituire una pratica commerciale ingannevole e/o aggressiva, dal momento che, da un lato, il cliente è previamente informato del *modus procedendi* del professionista, dall'altro, il prelievo dal *plafond* della carta di credito è effettuato con il previo consenso del consumatore in base alle condizioni generali di contratto consultabili su detto sito.

### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

93. La pratica commerciale oggetto di valutazione consiste nell'addebito da parte del professionista, a numerosi consumatori, di somme di importo significativo – soprattutto se

---

valore di €1.000 è stabilito che si proceda senza presentazione di fattura e perizia ma con obbligo di presentazione di preventivo corredato di 2/3 fotografie con targa visibile.

<sup>74</sup> Doc. 48, pag. 12.

<sup>75</sup> Doc. 35.

confrontati con il costo del servizio – a fronte di danni di lieve o media entità procurati alle autovetture dagli stessi noleggiate (si tratta di danni normalmente riferiti alla carrozzeria o ai cristalli e non derivanti da incidenti con altre autovetture).

Tale addebito da parte del professionista avviene in base alla disponibilità di somme dapprima bloccate e poi prelevabili dalla carta di credito che il consumatore dà in garanzia al momento del ritiro dell'autovettura (ovvero in forza della preautorizzazione al momento del noleggio o la nuova preautorizzazione al momento dell'apertura della pratica RDS). Tale pratica si caratterizza per la presenza di una stima dei danni effettuata da un perito asseritamente terzo e relativa alla completa riparazione dell'autovettura, aspetti che entrambi permettono al professionista di addebitare ai consumatori somme rilevanti non giustificate e proporzionate al danno subito.

Gli elementi raccolti dimostrano inoltre alcuni addebiti ingiustificati, ovvero per danni in alcun modo riferibili causalmente ai clienti che avevano noleggiato la vettura, in ragione della inesatta applicazione delle procedure di check-in.

94. Le risultanze del procedimento confermano pertanto l'esistenza della pratica scorretta ipotizzata in avvio, ovvero la predisposizione di una procedura volta a generare un numero elevato di pratiche funzionali ad addebitare ai consumatori importi rilevanti per i danni lievi arrecati alle vetture noleggiate, caratterizzate da un'ingiustificata quantificazione dei danni, condotta che si traduce in un prelievo ingiustificato ai loro danni e in significativi ricavi per il professionista.

95. La condotta in esame si inserisce in una particolare fase del rapporto fra impresa di noleggio e consumatore. Da un lato, non vi è dubbio che sia legittimo che l'impresa possa garantirsi contro i danni che l'autovettura noleggiata può subire, attraverso il sistema di vincolare una certa somma di danaro sulla carta di credito. Dall'altro lato il consumatore deve essere protetto da possibili abusi e ingiustificati addebiti su tale strumento di pagamento successivamente appunto al momento in cui mette a disposizione del professionista tale somma a garanzia. In questo ambito si inseriscono infatti sia i rapporti contrattuali e le specifiche clausole (quali ad esempio l'autorizzazione all'addebito sulla carta di credito, c.d. *delayed charge*) che appunto disciplinano tale situazione sia il corretto espletamento di tutte le procedure di check-out e check-in della medesima autovettura.

96. Nel caso di eventuali danni all'autovettura assumono pertanto rilievo da un lato le procedure adottate per l'accertamento degli stessi, dall'altro e soprattutto le procedure relative alla quantificazione dei danni prodromiche al conseguente e successivo addebito degli stessi al consumatore. Spetta infatti al professionista, nell'ambito della specifica diligenza a lui richiesta nel settore di cui trattasi ed in particolare proprio nella gestione della fase in cui ha la disponibilità di una rilevante somma bloccata sulla carta di credito del consumatore, assicurare che ogni fase sia gestita con la massima trasparenza, la possibilità di contraddittorio per il cliente e sulla base di criteri oggettivi e totalmente giustificati.

97. Con riferimento alla fase dell'accertamento del danno, risulta che il professionista, da un lato, ha predisposto procedure volte alla rilevazione di ogni possibile danno alle autovetture, anche quelli definiti dallo stesso professionista come "Irrisori", prevedendo e richiedendo a tutte le stazioni l'apertura della pratica RDS – cui si collega la pre-autorizzazione sulla carta di credito - corredata da una documentazione completa (in particolare foto) per la stima e l'addebito dei danni (cfr. par. 31 e segg.). Dall'altro, tuttavia, i documenti raccolti nel corso dell'attività ispettiva condotta presso ambedue i professionisti indicano la piena consapevolezza circa la non corretta applicazione della procedura di accertamento, con la frequente imputazione di danni a clienti non responsabili per gli stessi (cfr. paragrafi 65-67). In particolare, la negligenza/assenza delle necessarie attenzioni con cui la società SbC procede alla verifica delle autovetture al momento della loro riconsegna fa sì che ad un sottoinsieme di clienti, in particolare coloro che non hanno

provveduto a sottoscrivere le assicurazioni per eventuali danni all'autovettura, vengano addebitate le spese di riparazioni per danni che sono stati provocati in occasione di noleggi precedenti ma che non sono stati prontamente rilevati e addebitati al responsabile.

98. In particolare, la procedura di accertamento dei danni prevede che l'imputazione e l'addebito degli stessi ai clienti avvenga anche successivamente alla fase di verifica dell'autovettura in contraddittorio fra il cliente e il professionista al momento del check-in, ovvero anche nel caso in cui il cliente non riconosca la responsabilità del danno.

99. Ma è con riferimento alla fase della quantificazione dei danni che emergono, nel caso di specie, una serie di criticità che si traducono in una pratica scorretta per i consumatori, relativi a:

a) la stima del danno viene effettuata da un soggetto che non risulta terzo ed indipendente da SbC (cfr. paragrafi dal 48 al 53);

b) la stima dei danni effettuata da A&C Broker, alla luce delle indicazioni concordate con SbC, stima i costi della riparazione completa dell'autovettura utilizzando un software che prende a riferimento valori dei pezzi di ricambio e della manodopera elevati, tratti dai listini delle case produttrici (cfr. par. 36);

c) alcuni valori dei danni addebitati risultano espressamente predefiniti da SbC e specificamente comunicati ad A&C Broker (cfr. par. 37);

d) al consumatore viene inviata una lettera a firma congiunta in cui a garanzia della stima effettuata e a giustificazione del successivo addebito si rappresenta appunto l'intervento di un perito terzo, proprio al fine di giustificare la corretta quantificazione del danno e del relativo addebito (cfr. par. 38).

100. Con riferimento al primo profilo, le risultanze istruttorie e in particolare le evidenze ispettive hanno evidenziato la non indipendenza e terzietà di A&C Broker rispetto a SbC: gli elementi acquisiti dimostrano infatti la diretta partecipazione di quest'ultimo sia nella definizione delle procedure e in numerosi aspetti dell'attività peritale, finanche appunto nella quantificazione di numerose voci di danno (cfr. par. 34, 35, 37, 48 e ss).

101. In merito al secondo profilo, le risultanze istruttorie evidenziano, in primo luogo, che si tratta di danni che non vengono normalmente riparati dal professionista in quanto per lo più di lieve entità e quindi non incidenti sull'uso successivo dell'autovettura, anche in quanto ciò comporterebbe il fermo temporaneo delle autovetture da noleggiare in particolare nel periodo di maggior richiesta (cfr. par. 80). Inoltre, rileva anche, ai fini di tale scelta, il rapido ricambio del parco auto (circa 6 mesi) (cfr. par. 56).

102. Al tempo stesso però il professionista procede ad addebitare a numerosi clienti, senza previo assenso di questi ultimi, somme rilevanti per la completa riparazione degli stessi danni. Infatti, la quantificazione dei danni è effettuata, da un lato, sulla base di voci definite dallo stesso professionista (cfr. par. 37), dall'altro sulla base dei listini delle case produttrici (cfr. par. 36 e 85), ovvero tramite un sistema che tende a sovrastimare in modo significativo l'ammontare degli stessi rispetto al reale valore del danno subito.

103. Con specifico riferimento ai danni di lieve o media rilevanza, che non vengono riparati, risulta che essi trovano una complessiva ed unitaria quantificazione nella penale risarcitoria richiesta dalla casa automobilistica al termine del periodo di lease-back. Tuttavia, come detto, tale penale corrisponde a: i) una stima complessiva di extra usura dell'autovettura; ii) prevede una franchigia per autovettura; iii) è calcolata prendendo a riferimento valori scontati sui pezzi di ricambio e sui costi della manodopera (cfr. par. 58).

104. D'altra parte, nel caso in cui proceda a riparare i danni, al professionista vengono applicate le condizioni stabilite in appositi accordi quadro a prezzi significativamente inferiori a quelli

applicati ai consumatori (cfr. par. 61 e 62). Pertanto, anche la spesa sostenuta dal professionista per tale riparazione (in genere la sostituzione di parti in vetro o interventi sulla carrozzeria) risulta di gran lunga inferiore a quella che, tramite il sistema di stima adottato dalla società A&C Broker, era stata in precedenza addebitata al consumatore.

Come l'esame delle fatture dimostra, l'importo addebitato ad uno dei segnalanti per un danno lieve al parabrezza dell'autovettura (pari a 643 euro) è di gran lunga superiore a quello che è stato nel 2013 il costo reale per la sostituzione dell'intero cristallo (effettuata su numerose autovetture dello stesso modello di quella noleggiata dal segnalante) e pari a [200-500] euro (cfr. par. 62).

Peraltro, proprio nel caso di danni conseguenti a sinistri arrecati alle autovetture SbC, nel rapporto con l'impresa assicuratrice, essi vengono quantificati da A&C Broker sulla base dell'ammontare delle riparazioni o dei danni effettivi (cfr. par. 63).

105. Inoltre, la tesi di SbC secondo la quale l'addebito avverrebbe sempre sulla base di criteri oggettivi prefissati (listino prezzi) conosciuti e accettati dal cliente sin dal momento della stipula del contratto non corrisponde al vero atteso che sui siti della società non compare alcun listino prezzi per addebiti danni ai veicoli. Né, comunque, tale informativa sarebbe sufficiente a giustificare qualsiasi addebito, che deve invece trovare oggettiva corrispondenza nel danno arrecato al professionista e mai tradursi in un possibile ingiustificato arricchimento dello stesso.

106. La società SbC rileva in ogni caso come sia inutile la ricerca di una precisa corrispondenza tra gli importi addebitati ai clienti responsabili dei danni e le spese successivamente sostenute da SbC in quanto si tratta di un presupposto o di una tesi che concettualmente non sarebbe corretta atteso che il risarcimento deve porre il patrimonio del danneggiato nella stessa situazione in cui si sarebbe trovato senza l'evento lesivo, indipendentemente dagli esborsi materialmente effettuati<sup>76</sup> (cfr. par. 84).

107. Al riguardo, si osserva che non è tanto rilevante verificare se la riparazione è stata effettuata, quanto se la quantificazione del danno è stata effettuata correttamente in corrispondenza della perdita effettivamente subita dal bene di cui trattasi. Infatti, l'interesse precipuo del consumatore è di non subire addebiti sulla sua carta di credito per spese di riparazione legate a danni causati da precedenti clienti oppure per importi superiori a quella che è la reale entità del danno provocato.

108. Nel caso di specie, le risultanze dimostrano come la quantificazione del danno effettuata da A&C Broker per conto di SbC sia del tutto sganciata da un parametro reale, quello della riparazione effettiva o del danno effettivo, basandosi su un danno virtuale di importo significativamente superiore e tale da procurare al professionista un indebito arricchimento. Il caso di cui al par. 62 è emblematico di una pratica commerciale scorretta consistente nell'addebitare ai consumatori importi superiori a quelli necessari per l'effettuazione della riparazione.

Ad esempio, il confronto tra i costi per la manodopera utilizzati dal sistema Triatel per la stima dell'addebito al cliente e gli analoghi costi previsti dai contratti che SbC ha in essere con le case automobilistiche fornitrici delle autovetture, più bassi (si veda il par. 58), mostra come il consumatore venga penalizzato, in sede di perizia, dall'applicazione di parametri diversi e a lui più svantaggiosi di quelli invece che verranno praticati, al termine del contratto di buy-back, alla società Sicily by Car. Tale differenza contribuisce inevitabilmente a determinare un ricavo a favore del professionista.

Sotto questo profilo emblematico è l'addebito del fermo tecnico anche in situazioni in cui l'autovettura non venga riparata.

---

<sup>76</sup> Cfr. Cass. n. 1688/2010.

109. Tale approssimazione relativa alla quantificazione dei danni deriva e consegue anche e soprattutto in ragione delle modalità con le quali i periti della società A&C Broker effettuano le perizie, ovvero esclusivamente sulla base di fotografie talvolta neppure sufficientemente chiare e attraverso l'applicazione di un sistema software con valori diversi da quelli applicati al professionista quando procede alle riparazioni o alla quantificazione delle penali che vengono addebitate al medesimo (cfr. par. 36).

Altre voci, come detto, sono poi definite direttamente da SbC ed espressamente indicate a A&C Broker da addebitare ai clienti sotto forma di apparente risultato di un'attività peritale (cfr. par. 37).

110. Questo conferma che la pratica, per le dimensioni e la specifica pervasività, non mira a proteggere il valore dell'autovettura, ma ad indebitamente trarre profitto da un anello debole del rapporto fra professionista e consumatore, con rilevante danno per questi ultimi.

111. Non ha poi trovato conferma, nonostante la copiosa documentazione fornita, che la gestione "complessiva" dei danni subiti alle autovetture ha determinato, nonostante gli addebiti e la procedura oggetto di istruttoria, una rilevante perdita economica proprio in ragione dei danni subiti dal professionista.

112. Infatti, l'analisi complessiva fornita dal professionista non appare condivisibile con riferimento sia ai ricavi che alle perdite indicate.

Con riferimento ai ricavi, il professionista ha in primo luogo fornito dati relativi ad addebiti sottostimati rispetto ai dati risultanti da chiare evidenze documentali acquisite in ispezione. Dalle evidenze raccolte presso la società A&C Broker risulta invece che l'importo addebitato complessivamente ai clienti è stato più elevato e pari nel 2012 a [3.000.000–5.000.000] euro e quello effettivamente incassato è stato pari a [3.000.000–5.000.000] euro, con un addebito medio di importo pari a [400–600] euro (cfr. par. 42). Anche nel 2013 l'importo addebitato complessivamente ai clienti è stato più elevato e pari a [4.000.000–6.000.000] euro e quello effettivamente incassato è stato pari a [3.000.000–5.000.000] euro, con un addebito medio di importo ancora pari a [400–600] euro (cfr. par. 43).

113. Inoltre, ove si voglia seguire tale valutazione complessiva, ai ricavi derivanti dagli addebiti dovrebbe essere aggiunte anche le somme incassate da SbC relative alle polizze che esentano i clienti dal pagamento di penali a seguito di danni ("P.A.I. Plus" e "Car Protection Plus") e che sono state in ambedue gli anni considerati pari circa a [3–5] milioni di euro (cfr. par. 27). Tale considerazione fa sì che i ricavi realizzati da SbC siano stati pari a ben oltre gli [omissis] milioni di euro in ciascun anno.

114. Se si prendono quindi a riferimento tali ricavi complessivi, questi risultano significativamente superiori ai costi indicati relativi ai danni alle autovetture, pari nel 2012 a [omissis] euro e nel 2013 pari a [omissis] euro (cfr. par. 59 e 60).

115. Inoltre, con riferimento invece alle specifiche voci di costo, come già indicato, Sicily by Car ha imputato a danni arrecati dai consumatori tutto l'ammontare delle penali risarcitorie pagate alle case costruttrici, che invece si riferisce ad una categoria più ampia di danno derivante anche da un uso più intenso dell'autovettura (cfr. par. 59 e 60).

Lo stesso dicasi quantomeno per una parte dei costi relativi a: i) accessori e ricambi (pari nel 2012 e 2013, rispettivamente, a [100.000–700.000] euro e [300.000–800.000] euro), ii) meccanica (pari nel 2012 e 2013, rispettivamente, a [1.000.000–5.000.000] euro e [1.000.000–5.000.000] euro), iii) gomme e pneumatici (pari nel 2012 e 2013, rispettivamente, a [500.000–1.000.000] euro e

[1.000.000–5.000.000] euro <sup>77</sup>. Ciò a motivo del fatto che normalmente parti meccaniche e pneumatici, soggetti come noto a costante ed inevitabile usura, vengono sostituiti il più delle volte nel momento in cui il loro uso non è più possibile o consentito dalla normativa stradale e non a seguito di danni provocati dal cliente (es. il pneumatico che deve essere sostituito quando, a causa del numero di chilometri percorsi, l'altezza del battistrada è inferiore alla misura prevista per legge oltre che nel caso, meno frequente, in cui il guidatore ne abbia provocato un danno irreparabile).

116. In sintesi, al di là di una difficile se non impossibile quantificazione esatta dei costi complessivamente sopportati dalla società per danni provocati dai clienti, preme osservare come, contrariamente a quanto sostenuto da SbC, secondo la quale essa avrebbe subito una perdita netta sia nel 2012 sia nel 2013 come differenza tra ricavi da rimborsi danni auto e costi per la riparazione dei suddetti danni (cfr. par. 85), in realtà tale differenza, se correttamente calcolata, dà luogo a elevati ricavi per il professionista.

117. In quest'ottica, l'accertata pratica commerciale, complessivamente rappresentata, appare assolutamente non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, in quanto non si è riscontrato da parte del professionista il normale grado della specifica competenza ed attenzione che ragionevolmente ci si poteva attendere, avuto riguardo alle caratteristiche dell'attività svolta.

Al contrario si deve ritenere che SbC, avvalendosi della società mandataria A&C Broker S.r.l., si sia servita di un sistema per incrementare significativamente le sue entrate a spese di alcuni consumatori, pochissimi dei quali poi hanno ritenuto conveniente intraprendere azioni giudiziarie nei confronti di SbC alla luce della moderata entità della somma loro addebitata (in confronto alle spese legali da sostenere) (cfr. par. 79).

118. Strumentale alla pratica in esame è il fatto di aver incaricato di redigere le perizie per danni alle autovetture ad una società apparentemente terza per ingannare il consumatore sulla distinta, indipendente e imparziale valutazione del danno. In realtà, come visto, le procedure, i contatti, i legami economici fra le due società, abbinati e discendenti dai legami familiari esistenti tra gli amministratori delle due società non hanno garantito alcuna indipendenza, ma evidenziano l'interesse comune nello stimare e conseguentemente addebitare ai clienti, anche quelli che hanno materialmente provocato danni alle autovetture, importi maggiori dei danni effettivi e comunque di quelli che risulterebbero da una stima di una società realmente terza.

119. Le evidenze raccolte nel corso dell'ispezione presso la sede della società A&C Broker (cfr. par. 37 e 40) dimostrano in maniera inequivocabile la presenza di contatti frequenti e rilevanti tra la società mandante e la società mandataria al fine di decidere e implementare una condotta comune in materia di valutazione e stima del danno da addebitare ai clienti.

120. Si ritiene pertanto che Sicily by Car, con la partecipazione e l'attivo coinvolgimento di A&C Broker, abbia realizzato e ampiamente implementato una procedura ben congegnata per incrementare significativamente le sue entrate, attraverso l'addebito ad un certo numero di consumatori di spese non dovute o superiori all'effettiva spesa per la riparazione delle autovetture, con effetto anche di "compensare" i prezzi particolarmente "competitivi" che essa applica sul mercato.

Si tratta di una pratica commerciale scorretta connotata da chiari ed evidenti profili di aggressività in quanto il professionista, attraverso la disponibilità delle somme bloccate sulla carta di credito del consumatore, si appropria di somme rilevanti senza il consenso del consumatore, in tal modo realizzando un'azione coercitiva che ha un diretto impatto sulla sfera patrimoniale del medesimo.

---

<sup>77</sup> Doc. 64, all. 3.

Funzionali a tale pratica aggressiva appaiono peraltro le modalità ingannevoli con le quali la procedura di stima del danno viene presentata ai consumatori e specificamente con riferimento all'apparente terzietà e correttezza dell'attività peritale svolta da un'impresa apparentemente terza, quale A&C Broker, nonché l'assenza di meccanismi di reclamo efficaci in grado di consentire al consumatore di contestare l'entità dell'addebito e prevenire il pagamento attraverso un adeguato contraddittorio.

121. La rilevanza di tale pratica commerciale scorretta si apprezza infine in termini dimensionali sia con riferimento al numero degli addebiti sia in relazione ai reali sinistri passivi (ovvero quelli che coinvolgono altre autovetture con responsabilità del conducente) (cfr. par. 44) il cui numero risulta ampiamente residuale e comunque inferiore ad 1/10 del numero complessivo degli addebiti. In termini di ricavi, inoltre, tali importi corrispondono a circa il [1-10%] del fatturato del professionista.

122. Pertanto, la pratica oggetto di contestazione risulta, per le ragioni e nei limiti esposti, scorretta e, in particolare, aggressiva, in violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori interessati nonché aggressiva in quanto, mediante indebito condizionamento, idonea a limitare la libertà di scelta del consumatore e, pertanto, ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

123. Infine, relativamente al parere fornito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. par. 92), vale evidenziare che la valutazione espressa si riferisce esclusivamente ai contenuti informativi dei siti internet del professionista che, anche ad esito della presente disamina, risultano esenti da censura non presentando aspetti di ingannevolezza, ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare, le condizioni contrattuali sono facilmente accessibili sui siti della società al consumatore, il quale presta il proprio consenso sottoscrivendo il contratto di noleggio, come correttamente evidenziato dal parere dell'AGCOM; parimenti, non è messo in dubbio che il prelievo dal *plafond* della carta di credito del consumatore sia effettuato sulla base delle condizioni contrattuali firmate dal consumatore stesso.

124. Pertanto si ritiene che le considerazioni alla base del parere dell'AGCOM siano fondate su un esame relativo soltanto ai messaggi diffusi su internet e specificamente alla trasparenza con la quale sono rese le condizioni generali di contratto predisposte dal professionista e non invece a tutte quelle condotte successive alla sottoscrizione del contratto di noleggio relative alle modalità di concreta applicazione di tali regole contrattuali, ambito nel quale si è realizzata la pratica in esame.

125. In conclusione si ritiene che la condotta tenuta da Sicily by Car S.p.A. e da A&C Broker S.r.l. violi il disposto di cui agli articoli 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo. In particolare, per quanto riguarda la contrarietà alla diligenza professionale, nel caso di specie la pratica posta in atto dai professionisti consiste nello sfruttare la disponibilità di fondi vincolati sulla carta di credito data in garanzia dai consumatori al momento del prelevamento dell'autovettura (in special modo coloro i quali non hanno ritenuto conveniente o necessario dover sottoscrivere le coperture assicurative proposte da Sicily by Car) per addebitare loro, al termine del noleggio, somme anche elevate per danni all'autovettura che non sono stati provocati dal cliente al quale vengono materialmente addebitati oppure, nel caso in cui il cliente si sia reso responsabile del danno, somme nettamente superiori a quelle necessarie per la riparazione del danno stesso.

In aggiunta, la suddetta pratica viene posta in essere senza che il consumatore abbia a disposizione mezzi efficaci per contestare e negare tale addebito dal momento che viene effettuato sulla carta di

credito data in garanzia al momento del noleggio senza consentire al cliente di verificarne l'ammontare, nonché autorizzare espressamente il prelievo.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

126. Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

128. Con riguardo alla gravità della violazione posta in essere da Sicily by Car S.p.A. si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista Sicily by Car, società operante su tutto il territorio nazionale con una rete di quaranta uffici situati nelle più importanti città, presso gli aeroporti internazionali e intercontinentali e nelle località di maggior interesse turistico e con una flotta di circa tredicimila vetture, con un fatturato rilevante e pari nel 2013 a 108 milioni di euro.

129. Rileva inoltre l'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori, in ragione appunto della sua potenziale applicazione a tutti i clienti del professionista, nonché dell'apprezzabile pregiudizio economico che essa ha arrecato per i singoli consumatori (in particolare rileva il valore medio degli addebiti, pari a circa [400-600] euro).

131. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere per lo meno a partire dal 15 aprile 2012, data cui fa riferimento la prima segnalazione ricevuta ed è tuttora in corso.

132. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Sicily by Car S.p.A. nella misura di 450.000 (quattrocentocinquantamila) euro.

133. Con riguardo alla gravità della violazione posta in essere dalla società A&C Broker S.r.l si tiene conto delle notevoli dimensioni economiche del professionista, nonché dello specifico contributo dato alla pratica, richiamandosi per il resto gli altri elementi di cui ai paragrafi precedenti.

134. Sulla base degli stessi elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società A&C Broker S.r.l. nella misura di di 50.000 (cinquantamila) euro.

RITENUTO, pertanto, in difformità dal parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'addebito al cliente, al termine del noleggio di un'autovettura, somme anche elevate per presunti danni all'autovettura senza l'autorizzazione del cliente stesso, sfruttando la disponibilità di somme prelevate dalla carta di credito data in garanzia dal consumatore al momento del prelevamento dell'autovettura a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;



## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Sicily by Car S.p.A. e dalla società A&C Broker S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alle società Sicily by Car S.p.A. e A&C Broker S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari, rispettivamente, a 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro) e 50.000 € (cinquantamila euro);

c) che i professionisti comunichino all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative di cui alla precedente lettera b) 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 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'art. 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.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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*

---

**IP199 - INDEX HOLDING***Provvedimento n. 25126*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

VISTO, in particolare, il combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 1, comma 6, del Decreto Legislativo n. 21/2014 che ha confermato il massimo edittale della sanzione nella misura di 5.000.000 di euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 24528 del 23 settembre 2013, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società Index Holding S.p.A. e dalle sue quattro controllate Index Europea S.p.A., Indexcom S.r.l., Index Finanziaria S.p.A. e IMEL - Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A., consistente nel frapporre ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali delle piccole imprese clienti, a fronte della mancata disponibilità dei servizi venduti alle stesse, affinché queste potessero offrirli ai propri clienti attraverso l'adesione alla rete informatica del gruppo Index;

VISTA la propria delibera n. 24937 del 20/05/2014, con la quale l'Autorità ha contestato alla società Index Holding S.p.A. ed alle sue controllate Index Europea S.p.A. e Index Finanziaria S.p.A. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 24528 del 23 settembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. PREMESSA**

1. Con provvedimento n. 24528 del 23 settembre 2013, l'Autorità ha deliberato, fra l'altro, che costituiscono una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo i comportamenti posti in essere dalla società Index Holding S.p.A. (di seguito anche Index Holding), controllante dell'omonimo gruppo e dalle controllate Index Europea S.p.A. (di seguito anche Index Europea) e Index Finanziaria S.p.A. (di seguito anche Indexfin), consistenti nell'imposizione di ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio, da parte delle microimprese clienti, dei diritti ad esse spettanti, nonché nell'esercizio di un indebito condizionamento nei loro confronti. In sintesi, i professionisti opponevano ostacoli alla risoluzione per inadempimenti imputabili alle società del gruppo Index, sulla base della presunta assenza in capo alle stesse di una obbligazione volta ad assicurare l'effettiva operatività dei servizi offerti e contrattualizzati e con riguardo all'effettiva consegna dei beni promessi, in quanto a detta dei professionisti si sarebbe trattato di prestazioni assolutamente discrezionali.

2. Sulla base delle informazioni fornite dai professionisti con una relazione datata 20 gennaio 2014, integrata con un ulteriore documento del 28 gennaio 2014, nonché dei chiarimenti

successivamente forniti con nota del 17 marzo 2014, in risposta a una richiesta di informazioni dell'Autorità del 21 febbraio 2014, emergeva la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato. In particolare nella nota del 17 marzo 2014 si affermava che *“si ritiene che le informazioni relative alle imprese che hanno esercitato il diritto di risoluzione prima del provvedimento riguardino o avrebbero dovuto riguardare una fase del procedimento già coperto dalla decisione di codesta Autorità sfociata nel Provvedimento finale e pertanto non inerenti la fase dell’ottemperanza in esame. Per tale ragione dette informazioni non sono fornite”*; alla luce delle informazioni fornite e della documentazione allegata dai professionisti, risultava non essere stato modificato verso tutte le microimprese il comportamento precedentemente accertato e consistente nell’opposizione di ostacoli alla risoluzione dei contratti per inadempimento dei professionisti.

3. In sostanza, i professionisti non avevano inteso riconsiderare le richieste di risoluzione dei contratti presentate dalle microimprese nel periodo precedente all’assunzione del provvedimento n. 24528 del 23 settembre 2013. Inoltre, dal contenuto delle risposte ai clienti di cui era stata fornita copia, risultava che, anche riguardo alle richieste di risoluzione dei contratti per inadempimento, pervenute successivamente all’adozione del citato provvedimento n. 24528, la sostanza del comportamento adottato era stata modificata esclusivamente a favore dei sottoscrittori di contratti denominati ImelPoint, ai quali, in ogni caso, veniva riconosciuto un rimborso limitato al corrispettivo per il periodo successivo al reclamo del cliente. Invece, nel caso di contratti denominati IndexPoint, i riscontri forniti, sia da parte di Index Europea che da parte di Indexfin, ai contraenti che avevano esercitato, dopo l’adozione da parte dell’Autorità del provvedimento n. 24528 del 2013, il diritto alla risoluzione del contratto per inadempimento dei professionisti, risultavano identici a quelli già oggetto di censura nel citato provvedimento.

4. In altri termini, le Parti, a fronte delle richieste di risoluzione del contratto per inadempimento, continuavano a non consentire di sciogliere il legame contrattuale e continuavano a pretendere il pagamento delle rate dei finanziamenti, minacciando prima, ed effettuando poi, anche l’iscrizione delle microimprese nel sistema di informazioni creditizie CRIF, facendole risultare cattivi pagatori con tutto quel che ne deriva, in palese contrasto con la natura di mutuo di scopo, propria del finanziamento erogato<sup>1</sup>. Inoltre, la documentazione prodotta confermava l’attualità della pratica posta in essere dai professionisti, consistente nel rifiutare ogni possibilità per le microimprese clienti di far valere i disservizi lamentati come causa di risoluzione del contratto, continuando ad adottare, nei confronti delle microimprese clienti (che cercavano di far valere i propri diritti contrattuali) la strategia già censurata con il provvedimento del 23 settembre 2013 e consistente nel rinvio da una società del gruppo all’altra, attraverso l’invio di lettere spedite dalle singole società del gruppo alle microimprese clienti che lamentavano una serie di disservizi o la mancata consegna dei beni promessi o che intendevano avvalersi della facoltà di legge della risoluzione del contratto per inadempimento<sup>2</sup>. Ne risultava una artificiosa frammentazione della responsabilità di

---

<sup>1</sup> Infatti, in tali casi la vicenda che annulla o comunque risolve il contratto principale travolge la validità del contratto che lo ha finanziato se il denaro ha avuto come finalità esclusiva dichiarata quella del finanziamento. Cfr. fra tutte Cass. Sent. n. 17145 del 27 luglio 2006 “Il leasing finanziario realizza non già un rapporto trilaterale o plurilaterale, bensì un collegamento negoziale tra contratto di leasing e contratto di fornitura, quest’ultimo venendo dalla società di leasing concluso allo scopo-noto al fornitore-di soddisfare l’interesse del futuro utilizzatore ad acquisire la disponibilità della cosa, con specifica ed autonoma rilevanza di tale causa rispetto a quella -parziale- dei singoli contratti, dei quali connota la reciproca interdipendenza (sì che le vicende dell’uno si ripercuotono sull’altro, condizionandone la validità e l’efficacia)”.

<sup>2</sup> La società Index Europea opponeva ostacoli alla microimpresa che intendeva esercitare il diritto di risolvere il contratto sostenendo l’assenza di una obbligazione ad assicurare l’effettiva disponibilità dei servizi contrattualizzati in quanto, in alcuni casi, l’oggetto del contratto sarebbe stato, in realtà limitato all’acquisto del “Kit” utile ad attivare i servizi scelti, e,

fronte alle microimprese che avevano aderito alla rete, tale da far apparire come esclusa ogni obbligazione contrattuale in capo al professionista, se non alla fine di una eventuale causa civile intentata dalle microimprese.

5. La pratica commerciale presentava, dunque, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

6. Pertanto, con provvedimento n. 24937 del 20/05/2014, l'Autorità ha contestato a Index Holding ed alle sue controllate Index Europea e Indexfin di aver violato la delibera n. 24528 del 23 settembre 2013.

7. Sono inoltre anche pervenute all'Autorità alcune segnalazioni di microimprese che lamentavano gli indicati comportamenti e, a fronte dell'interruzione dei pagamenti nei confronti delle imprese del gruppo Index per gli inadempimenti contrattuali di queste ultime, l'iscrizione nella banca dati CRIF<sup>3</sup>.

8. Con comunicazione pervenuta in data 14 luglio 2014, i professionisti hanno presentato una memoria di difesa nella quale si sostiene che le società del gruppo si sono adoperate per ottemperare al provvedimento dell'Autorità. A riprova di quanto dichiarato nella memoria è stata allegata la corrispondenza intercorsa tra le varie società del gruppo ed alcune microimprese che hanno manifestato l'intenzione di interrompere i pagamenti o hanno richiesto il rimborso di quanto pagato per inadempimento delle società del gruppo Index. In alcuni casi la risposta negativa è motivata, fra l'altro, adducendo che nel contratto è fatta espressamente riserva della possibilità di sospensioni dei servizi<sup>4</sup> o che *“se vi sono state delle interruzioni, queste sono sempre state preventivamente segnalate con comunicazioni all'interno del software IndexPoint Manager”*<sup>5</sup>. Nei casi in cui i professionisti hanno dato riscontro positivo alle richieste delle microimprese clienti, ciò è stato fatto esclusivamente con riguardo agli impegni contrattuali non ancora adempiuti ossia per il futuro, presentando alle microimprese clienti la soluzione prescelta dai professionisti come se avesse riscosso in qualche modo una valutazione positiva da parte dell'Autorità e facendo riserva di ripetizione delle somme accreditate in caso di esito positivo del ricorso contro il provvedimento n. 24528 del 2013<sup>6</sup>. Inoltre, quando hanno dato corso a tale soluzione, che veniva

---

comunque, la disponibilità dei servizi sarebbe stata del tutto eventuale e ad assoluta discrezione del gruppo Index. Si tratta del medesimo comportamento censurato con il provvedimento del 23 settembre 2013. La stessa Index Europea continuava, inoltre, ad affermare la propria estraneità rispetto al debito contratto dal cliente con la società finanziaria del gruppo che richiedeva il pagamento del finanziamento. Anche in questo caso si tratta del medesimo comportamento censurato con il provvedimento del 23 settembre 2013. Indexfin, a sua volta, continuava ad affermare la propria estraneità rispetto alle eccezioni di inadempimento sollevate dalle microimprese che intendevano risolvere il contratto di finanziamento sulla base degli inadempimenti contrattuali di Index Europa e a ribadire la validità e l'esecutività del proprio credito insistendo per il suo pagamento. Inoltre, Indexfin, a fronte delle proteste dei clienti che interrompono il pagamento delle rate del finanziamento per un prodotto non funzionante e/o per servizi non prestati, continua a minacciare, dapprima di iscrivere gli stessi negli elenchi dei sistemi di informazioni creditizie, poi a procedere a tali iscrizioni. Si tratta ancora una volta del medesimo comportamento censurato con il provvedimento del 23 settembre 2013.

<sup>3</sup> Si tratta di quattro segnalazioni pervenute in data 5, 22 e 27 maggio e 4 luglio 2014.

<sup>4</sup> Cfr. allegato 1 alla nota del 14 luglio 2014, lettera del 10 gennaio 2014 in cui, a un cliente che eccepisce l'impossibilità di effettuare ricariche telefoniche ormai da due anni, Index Europea risponde *“quanto lamentato in merito alle ricariche telefoniche altro non è che un'ipotesi disciplinata dal contratto. Questo prevede infatti che l'ipotesi di eventuali sospensioni dei servizi, per motivi tecnici e legali, è espressamente prevista dallo stesso”* e la lettera in pari data con cui al medesimo reclamante Indexfin annuncia che *“i dati relativi ai ritardi sono registrati in uno o più sistemi di informazioni creditizie (...) Le ricordiamo che saranno registrati nei predetti sistemi di informazioni creditizie, senza ulteriori avvisi, anche eventuali ulteriori ritardi nei pagamenti che si dovessero verificare”*.

<sup>5</sup> Cfr. allegato 1 alla nota del 14 luglio 2014, lettera del 18 febbraio 2014 a un cliente il quale eccepisce che i servizi interenti il contratto sono sospesi ormai da due anni e la lettera del 14 febbraio 2014 con cui al medesimo reclamante Indexfin annuncia che *“i dati relativi ad eventuali ritardi saranno registrati in uno o più sistemi di informazioni creditizie (...) Ricordiamo infine che nella malaugurata ipotesi di mancato rispetto del piano di rientro stabilito saremo costretti a dare immediato corso alla negoziazione dell'effetto cambiario, per il complessivo importo a saldo del finanziamento con maggiorazione di spese contrattuali a Vs. esclusivo carico”*.

<sup>6</sup> Cfr. allegato 2 alla nota del 14 luglio 2014, per tutti, la lettera dell'8 maggio 2014 in cui, a una microimpresa cliente che chiede il rimborso di quanto corrisposto a fronte di servizi sempre risultati inservibili, Index Europea risponde *“Vogliamo*

qualificata come un *“recesso anticipato”*, i professionisti hanno addebitato alla microimpresa cliente le rate scadute e le relative spese di incasso<sup>7</sup> e hanno chiesto il pagamento della differenza a debito della microimpresa cliente a favore di IndexFin, mentre nel caso di una differenza a credito della microimpresa cliente ne veniva annunciata l'iscrizione nel piano di concordato per il ripianamento del debito di Index Europea nell'ambito della sua istanza di ammissione a procedura di concordato preventivo<sup>8</sup>.

9. I professionisti hanno poi comunicato, con nota del 28 luglio 2014, che a partire dal 1° agosto 2014 sarebbero state eliminate dagli archivi CRIF tutte le segnalazioni presenti nella banca dati SIC EURISC contenenti le informazioni fornite da IndexFin in merito ai mancati pagamenti e che *“pertanto nessun nominativo risulterà più in tale stato”*. A tale riguardo è stata richiesta conferma al gestore della banca dati, il quale in data 18 settembre ha comunicato che sono state cancellate dal proprio sistema di informazioni creditizie tutte le informazioni segnalate dalla società Indexfin.

10. Dalla verifica effettuata in data 16 settembre 2014, l'ultimo bilancio depositato dai professionisti è quello relativo all'esercizio 2012, secondo cui Index Holding presentava ricavi per circa 1,4 milioni di euro e una perdita di circa 280.000 euro, Index Europea presentava ricavi per circa 14 milioni di euro e una perdita di circa 1 milione di euro e Indexfin presentava ricavi per

---

rendere noto che, in relazione al Provvedimento num. 24528 del 23/09/2013 emesso da AGCM nei confronti di Index Europea S.p.A., la scrivente ha adottato delle misure consequenziali a tale decisione mediante una serie di impegni assunti dinnanzi alla stessa Autorità e depositati alla trascorsa data del 20 gennaio. Tra le varie iniziative introdotte, per quale che concerne la pratica commerciale, Index Europea S.p.A. intende offrire ai Punti IndexPoint i cui contratti sono ancora in corso di validità e che lamentano l'indisponibilità protratta per oltre 10 gg dei servizi acquistati dietro corrispettivo ai sensi del relativo contratto, il diritto di risolvere anticipatamente il contratto con il rimborso di quanto già corrisposto ad Index Europea S.p.A. dal giorno di ricevimento del reclamo fino alla scadenza del contratto medesimo. Su detto punto, comunichiamo di avere proposto ricorso dinnanzi al TAR del Lazio avverso il Provvedimento ivi menzionato; vogliamo pertanto rammentare che, in caso di accoglimento della stessa, sarà onere della Sua assistita provvedere alla restituzione delle somme eventualmente versate dalla scrivente a titolo di rimborso. La invitiamo pertanto a dare evidenza circa le lamentele mosse nella pregiata Sua, ovvero, a segnalare nel dettaglio quali servizi sarebbero stati oggetto di interruzioni per un periodo prolungato, ossia superiore a giorni 10, al fine di attuare gli opportuni accorgimenti in ottemperanza agli impegni da noi assunti con AGCM. Tutto ciò, al solo fine di evitare ulteriori conseguenze pregiudizievoli previste dalla legge in caso di inadempimento della decisione presa ns. avverso e senza che tale circostanza determini acquiescenza al Provvedimento medesimo, né alcun riconoscimento delle altrui pretese”.

<sup>7</sup> Cfr. allegato 2 alla nota del 14 luglio 2014, per tutti, la lettera del 9 luglio 2014 in cui, a una microimpresa cliente che chiede il rimborso di quanto corrisposto a fronte di servizi sempre risultati inservibili, dopo avere richiesto prova dei disservizi, Index Europea scrive che “nonostante non abbiamo ricevuto risposta alla ns. del 08/05/2014, Le confermiamo con la presente la nostra piena disponibilità ad applicare l'ottemperanza proposta all'AGCM accogliendo la richiesta di recesso anticipato. Siamo però spiacenti informarLa che tale applicazione può trovare accoglimento temporale, a far tempo dalla data di ricezione della Sua ricevuta il 26 febbraio 2014, prima data, quest'ultima, successiva al provvedimento dell'AGCM, e all'ottemperanza da noi inviata all'AGCM il 20 gennaio 2014 (...) Le precisiamo che tale recesso viene esteso anche al contratto di finanziamento con la spett. IndexFin S.p.A., in quanto finalizzato al pagamento del contratto de quo. A tal proposito, La informiamo di aver provveduto a richiedere alla IndexFin S.p.A. il conteggio di estinzione, che per comodità Le alleghiamo alla presente. Dalla risultanza algebrica, tenendo conto della restituzione da parte della scrivente Index Europea dell'importo di €1.441,02 alla spett. IndexFin S.p.A. affinché provveda a estinguere il finanziamento come risultante dai conteggi allegati, la parte residuale del Suo debito relativo a rate non pagate è pari a €594,31 (cinquecentonovantaquattro/31); tale debito dovrà essere rimesso alla Spett. IndexFin S.p.A. nei termini dalla stessa esposta nell'allegata comunicazione affinché anche il contratto di finanziamento possa considerarsi estinto.” Nella lettera allegata, sempre del 9 luglio 2014, Indexfin richiede il pagamento delle rate scadute e non pagate (capitale €852,11 + capitale € 101,91 + spese incasso €30,54) e richiede il pagamento della restante sorta capitale (€1.066,30). Cfr. altresì allegati 3 e 4 alla nota del 14 luglio 2014.

<sup>8</sup> Cfr. allegato 2 alla nota del 14 luglio 2014, per tutti, la lettera del 20 giugno 2014 in cui, a una microimpresa cliente che lamenta di continuare a pagare una rata mensile di €157,00 per servizi non erogati, Index Europea scrive che “Dalla risultanza algebrica, tenendo conto della restituzione da parte della scrivente Index Europea dell'importo di €304,04 alla spett. IndexFin S.p.A. affinché provveda a estinguere il finanziamento come risultante dai conteggi allegati, la parte residuale del credito è pari a €289,49; tale credito dovrà essere saldato dalla scrivente. Tuttavia, avendo la scrivente presentato istanza al Tribunale di Bergamo in data 17/3/2014 per essere ammessa a procedura di concordato preventivo, il sopra indicato credito sarà iscritto nel piano di concordato, dovendo essere trattato nella procedura, percentuale e tempistica che sarà successivamente concordata nel ripianamento dei debiti”.

circa 2,2 milioni di euro e una perdita di circa 800.000 euro. Inoltre le società Index Holding e Index Europea risultano in stato di fallimento dichiarato con provvedimenti del 12 agosto 2014<sup>9</sup>.

## II. LE ARGOMENTAZIONI DEI PROFESSIONISTI

11. Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera n. 24528 del 23 settembre 2013 è stato comunicato, in data 11 giugno 2014, a Index Holding e Indexfin e, in data 13 giugno 2014, a Index Europea.

12. I professionisti, con la comunicazione pervenuta in data 14 luglio 2014, hanno affermato di essersi adoperati per ottemperare al provvedimento dell'Autorità, anche se il gruppo sta attraversando difficoltà economiche con una conseguente notevole riduzione del personale e Index Holding e Index Europea hanno presentato domanda di concordato preventivo. In particolare, gli stessi hanno precisato che:

- hanno beneficiato della risoluzione molti dei contratti sottoscritti dopo la data di entrata in vigore del D.L. n. 1/2012, convertito con legge n. 27/2012, che ha assimilato, ai fini della tutela dalle pratiche scorrette le microimprese ai consumatori<sup>10</sup>;
- per i contratti sottoscritti prima della entrata in vigore del D.L. n. 1/2012, le società hanno rianalizzato le richieste dei clienti pervenute tra il 20 gennaio 2014<sup>11</sup> e la notifica del provvedimento, offrendo la risoluzione anticipata del contratto solo quando le clausole contrattuali non prevedessero la facoltà di fornire, invece, un servizio a scelta del professionista in alternativa a quelli previsti nel contratto;
- i reclami che nella relazione del 17 marzo 2014 erano stati indicati come “*in fase di elaborazione*” sono stati evasi accogliendo quasi sempre le richieste dei clienti ed alcuni dei reclami che erano stati lì indicati come respinti sono stati poi accolti;
- ogni reclamo indirizzato anche ad una sola delle società viene inoltrata anche alle altre società del gruppo che ne siano interessate, e poi le società rispondono individualmente; in particolare Indexfin e IMEL - Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. non possono rispondere di attività non rientranti nel loro oggetto sociale in quanto attività “*riservate*” (la prima in quanto iscritta ai sensi dell'art.106 del TUB - Testo Unico Bancario e la seconda in quanto iscritta ai sensi dell'art. 114-Quater del TUB);
- riguardo alla distinzione fra oggetto del contratto e disponibilità dei servizi, non vanno confusi l'oggetto di fornitura con controvalore economico e le altre prestazioni promesse nei contratti;
- Indexfin non si limita ad affermare la propria estraneità rispetto alle eccezioni di inadempimenti sollevate dalla microimprese; infatti, laddove Index Europea accolga la richiesta di risoluzione anticipata e rimborsi a Indexfin parte del prezzo, la stessa Indexfin chiude anticipatamente il rapporto e calcola la quota di capitale a scadere ancora da corrispondere, da cui sottrae il rimborso riconosciuto da Index Europea, per chiedere solo l'eventuale pagamento della differenza, senza applicare i costi aggiuntivi contrattualmente previsti.

---

<sup>9</sup> Fonte Infocamere.

<sup>10</sup> Al riguardo i professionisti osservano che si tratta di pochissimi casi, poiché il gruppo non ha più prodotto nuovi contratti a partire dal 1° agosto 2012.

<sup>11</sup> In tale data i professionisti, in sede di relazione sulla ottemperanza al provvedimento, hanno comunicato il proprio impegno a offrire la risoluzione anticipata del contratto alle microimprese che lamentano l'indisponibilità per oltre 10 giorni dei beni o servizi indicati nel contratto come acquistati a titolo oneroso, con rimborso di quanto corrisposto dopo il ricevimento del reclamo.

### III. VALUTAZIONI

13. Nelle proprie argomentazioni difensive i professionisti hanno sostenuto di avere, se pur con lieve ritardo per i motivi esposti, ottemperato al provvedimento dell'Autorità.

14. In realtà, dalla documentazione agli atti prodotta dai professionisti a seguito dell'avvio del procedimento con cui è stata contestata la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, emerge nella sostanza la reiterazione dei medesimi comportamenti sanzionati con il provvedimento n. 24528 del 23 settembre 2013 ed oggetto di inibitoria da parte dell'Autorità.

15. Sul punto si segnala che dagli atti al fascicolo risulta che, nella sostanza, i professionisti continuano ad opporre alle microimprese clienti una serie di ostacoli alla risoluzione dei contratti per inadempimenti attribuibili alle imprese del gruppo Index.

Di fatto i professionisti continuano a non prendere in considerazione le richieste di risoluzione dei contratti denominati IndexPoint presentate dalle microimprese nel periodo precedente all'assunzione del provvedimento n. 24528 del 23 settembre 2013. A ciò si aggiunga che, nei rari casi in cui viene dato un riscontro formalmente positivo ai reclami, questo viene riconosciuto solo in relazione al periodo successivo all'adozione del citato provvedimento, e che tale soluzione viene prospettata come "*recesso anticipato*" le cui modalità attuative sono state considerate idonee dall'Autorità ai fini dell'ottemperanza al provvedimento del 23 settembre 2013 su citato.

16. In altri termini, le Parti hanno continuato e continuano a non consentire, alle microimprese che richiedono, o hanno richiesto, la risoluzione dei vari contratti conclusi con le società del gruppo Index per inadempimento del contratto da parte di queste ultime, di sciogliere il legame contrattuale e hanno continuato a pretendere il pagamento delle rate dei finanziamenti contrattualizzati, minacciando, ed in alcuni casi effettuando, anche l'iscrizione delle microimprese che rifiutavano di pagare, nel sistema di informazioni creditizie CRIF, facendole risultare come cattivi pagatori con tutto quel che da ciò deriva, in palese contrasto con la natura di mutuo di scopo propria del finanziamento erogato che decade con il decadere del contratto a cui è legato.

17. La documentazione prodotta nel corso del presente procedimento conferma l'attualità della pratica posta in essere dai professionisti, consistente nel rifiutare ogni possibilità per le microimprese clienti di far valere i disservizi lamentati come causa di risoluzione del contratto. I professionisti continuano ad adottare, nei confronti delle microimprese clienti che cercano di far valere i propri diritti contrattuali, la medesima strategia, già censurata con il provvedimento del 23 settembre 2013, consistente nell'artificiosa frammentazione della responsabilità di fronte alle microimprese clienti. I professionisti hanno fino alla fine utilizzato tale artificiosa distinzione di ruoli fra società dello stesso gruppo, anche per tentare di giustificare comportamenti differenziati a seconda che i calcoli effettuati per il "*recesso anticipato*" evidenziassero un debito della microimpresa cliente – di cui veniva chiesto il pagamento – ovvero un suo credito – di cui veniva annunciata l'iscrizione nel piano di riparto del concordato preventivo (che nel seguito si trasforma in fallimento).

18. In particolare, comunicare alla microimpresa cliente di accogliere il "*recesso anticipato*" del contratto solo considerando le richieste pervenute dopo il mese di settembre 2013, data di adozione del provvedimento dell'Autorità, richiedere in ogni caso i pagamenti antecedenti a tale data anche nel caso in cui la microimpresa abbia interrotto i pagamenti a fronte degli inadempimenti contrattuali delle società del gruppo Index e riconoscere solo l'eventuale restituzione di quanto versato in anticipo inserendo il credito tra quelli di cui al concordato preventivo che le società hanno chiesto, configura comportamenti idonei ad ostacolare le microimprese nell'esercizio dei diritti contrattuali loro spettanti.



19. In pratica, le società del gruppo Index continuano ad opporre ostacoli di vario genere alle imprese clienti nell'esercizio dei diritti loro spettanti: infatti per un verso rifiutano di riconoscere la risoluzione del contratto a coloro che la chiedono a causa degli inadempimenti delle società del gruppo e invece della risoluzione del contratto consentono il recesso anticipato, richiedendo però il pagamento di tutte le eventuali rate non assolute nel periodo antecedente al recesso, il cui accoglimento è comunque successivo alla data di adozione del citato provvedimento dell'Autorità, anche se il mancato pagamento era dovuto all'inadempimento dell'impresa nel fornire i servizi contrattualizzati alla microimpresa cliente. Pertanto le società del gruppo Index continuano a richiedere il pagamento anche per i periodi in cui queste non hanno fornito i servizi contrattualizzati.

20. Nel caso, invece, in cui le microimprese a cui viene concesso di recedere anticipatamente dal contratto vantino, in base ai calcoli effettuati, dei crediti esigibili dai professionisti, le società del gruppo Index informano tali clienti che i suddetti crediti verranno inseriti nell'elenco di quelli di cui al concordato preventivo richiesto al giudice per alcune società del gruppo.

21. A ciò si aggiunga che i professionisti non solo continuano a non consentire lo scioglimento del contratto alle microimprese che lo richiedono e che hanno interrotto i pagamenti nei confronti dei professionisti stessi, come su detto, a causa degli inadempimenti contrattuali di questi ultimi, ma non prendono neanche in considerazione le richieste di scioglimento dei contratti che le microimprese hanno presentato prima della notifica del provvedimento di accertamento della scorrettezza n. 24528 del 23 settembre 2013.

22. In sostanza, la strategia del gruppo Index continua ad essere diretta a frapporre ostacoli di vario genere e specie nel consentire l'esercizio dei diritti contrattuali spettanti alle microimprese clienti, esattamente come accertato con il provvedimento n. 24528 del 23 settembre 2013 di cui si valuta l'inottemperanza nel procedimento *de quo*.

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

23. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 1, comma 6, del Decreto Legislativo n. 21/2014, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

24. 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, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

25. Nel caso di specie assumono rilievo in particolare: a) la natura della pratica relativa agli ostacoli frapposti dagli operatori alle microimprese clienti all'esercizio dei diritti contrattuali loro spettanti; b) il pregiudizio economico prodotto dal comportamento dei professionisti sulle microimprese contrattualizzate che, a fronte degli omessi pagamenti giustificati con l'inadempimento delle obbligazioni delle società del gruppo Index nei loro confronti, si sono viste iscrivere negli archivi CRIF e qualificare come cattivi pagatori con tutto ciò che ne consegue ai fini dell'esercizio delle attività imprenditoriali; c) l'importanza dei professionisti, in quanto trattasi della controllante e di due controllate di un gruppo articolato di imprese, comprendente anche una società finanziaria (Indexfin) e un istituto di moneta elettronica (IMEL S.p.A.).

26. Con riferimento alla durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la pratica non si è mai interrotta; pertanto si calcola la durata dell'inottemperanza dalla data di

notifica della delibera n. 24528 del 23 settembre 2013, avvenuta nei confronti di tutte le società di cui al presente provvedimento nel mese di ottobre 2013 a tutt'oggi.

27. L'importo delle sanzioni applicabili alle società del gruppo Index deve essere determinato in considerazione del fatturato realizzato in Italia da ciascuna società cui è riferibile la violazione di cui trattasi nell'ultimo esercizio chiuso<sup>12</sup> tenuto anche conto delle condizioni economiche delle imprese.

28. Sulla base di quanto esposto, l'importo base della sanzione per la violazione viene così calcolato:

- Index Holding S.p.A. 27.000 €(ventisettemila euro);
- Index Europea S.p.A. 281.000 €(duecentottantunomila euro);
- Index Finanziaria S.p.A. 16.000 €(sedecimila euro).

29. In considerazione infine della situazione economica dei professionisti, che presentano condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione contestata come segue.

- Index Holding S.p.A. 24.000 €(ventiquattromila euro);
- Index Europea S.p.A. 253.000 €(duecentocinquantatremila euro);
- Index Finanziaria S.p.A. 14.000 €(quattordicimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

#### DELIBERA

a) che il comportamento delle società Index Holding S.p.A. e delle sue controllate Index Europea S.p.A. e Index Finanziaria S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera dell'Autorità n. 24528 del 23 settembre 2013, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Index Holding S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 24.000 €(ventiquattromila euro);

c) di irrogare alla società Index Europea S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 253.000 €(duecentocinquantatremila euro);

d) di irrogare alla società Index Finanziaria S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 14.000 €(quattordicimila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

<sup>12</sup> Secondo le risultanze dell'ultimo bilancio depositato, relativo all'esercizio 2012, Index Holding presentava ricavi per circa 1,4 milioni di euro e una perdita di circa 280.000 euro, Index Europea presentava ricavi per circa 14 milioni di euro e una perdita di circa 1 milione di euro e Indexfin presentava ricavi per circa 2,2 milioni di euro e una perdita di circa 800.000 euro.

Ai sensi dell'art. 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.

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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---

**PS9071 - VD PROJECT ITALY-PROGRAMMI INVESTIMENTO ONLINE**

*Provvedimento n. 25127*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dott. Salvatore Rebecchini;

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

VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

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

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Sig. Daniele Verzari Boaglio, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo, titolare e *registrant* del nome a dominio *www.vdproject.info*. Il Sig. Verzari promuove programmi di investimento attraverso l'indicato sito *internet www.vdproject.info*.

2. Il professionista nell'anno 2013 non ha dichiarato redditi in Italia.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista che avrebbe diffuso messaggi pubblicitari attraverso il proprio sito *internet www.vdproject.info* per promuovere alcuni programmi di investimento caratterizzati da incentivi economici per gli aderenti che sembrerebbero correlati principalmente all'ingresso di altri soggetti nella rete di vendita o di promozione (c.d. vendita piramidale). Inoltre, le comunicazioni promozionali veicolate attraverso *internet* avrebbero fornito indicazioni non veritiere ed omissive circa le caratteristiche ed il sistema di remunerazione dei programmi indicati nonché l'effettiva fruibilità da parte dei consumatori dei facili guadagni prospettati.

4. A riguardo, nella *home page* del sito *www.vdproject.info* dove è riportata la specificazione "*Daniele Verzari - Fondatore di VDproject Italy*", cliccando sul link "*Se sei capitato qui per caso leggi cos'è VDproject Italy*", alla data del 2 maggio 2014, si apre una schermata dove lo stesso Sig. Verzari individua l'obiettivo perseguito da VDproject nel "*riuscire a mettere insieme tanti business e network selezionati da me, con la mia esperienza in prima persona per arrivare a ridistribuire le ricchezze in ogni parte del mondo!*".

In una precedente versione del messaggio riportata nella segnalazione pervenuta dalla Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (di seguito “Consob”), il Sig. Verzari dichiarava che sono programmi che “*ho provato e in cui HO GIA’ GUADAGNATO!!! Non metterò link a casaccio solo per guadagnare sulle Vostre registrazioni che fanno in molti*”. Nella stessa pagina web di atterraggio è presente il link *Business* che consente di accedere ai programmi di investimento denominati *SixthContinent, All In One Profits e Cash In On Banners*.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L’iter del procedimento*

##### **L’attività preistruttoria**

5. La Consob, all’esito di alcune attività di indagine svolte in relazione alla pubblicizzazione di programmi di investimento, ha trasmesso in data 11 luglio 2013 una segnalazione avente ad oggetto alcuni siti *internet* dove sono presenti pubblicità caratterizzate da incentivi economici connessi al mero reclutamento di nuovi soggetti (sistemi piramidali). La trasmissione della segnalazione all’Autorità è stata motivata in ragione della ritenuta sussistenza del *fumus* dell’illecito amministrativo di cui all’art. 23, comma 1, lettera *p*), Codice del Consumo, concernente le c.d. promozioni a carattere piramidale.

L’indagine effettuata dalla Commissione ha riguardato, tra l’altro, il sito “*www.vdproject.info*” che costituirebbe un’iniziativa riconducibile al sig. Daniele Verzari Boaglio del quale, tuttavia, non sono stati forniti ulteriori dati identificativi.

6. All’esito della collaborazione con il Nucleo Speciale della Guardia di Finanza, il professionista è risultato essere *registrant* del sito “*www.vdproject.info*” ed inoltre attraverso le banche dati in uso al Corpo sono stati individuati i dati anagrafici completi ed il domicilio.

##### **L’attività istruttoria**

7. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 15 maggio 2014 è stato comunicato alla Parte l’avvio del procedimento istruttorio n. PS9071. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta del Sig. Daniele Verzari Boaglio fosse suscettibile di integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, 21, 22 e 23, comma 1, lettera *p*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio riguardo sia alle caratteristiche sia allo specifico sistema di remunerazione dei programmi prospettati.

8. Il 29 maggio 2014 il professionista ha prodotto una memoria difensiva ed ha fornito un riscontro parziale alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. In data 25 giugno 2014 è stato richiesto al professionista, ai sensi dell’art. 27, comma 5, del Codice del Consumo, e dell’art. 15, del Regolamento, di fornire prove sull’esattezza materiale dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale oggetto di istruttoria con riferimento ai profili contestati, concernenti le caratteristiche ed il sistema di remunerazione dei programmi indicati nonché l’effettiva fruibilità da parte dei consumatori dei rendimenti prospettati.

10. La Parte ha fornito un riscontro parziale alla comunicazione di attribuzione dell’onere della prova il 30 giugno 2014.

11. Il 23 luglio 2014 è stata comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento.

12. La Parte ha depositato una memoria conclusiva il 1° agosto 2014.

## 2) Le evidenze acquisite

13. Dalla home page del sito [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info), cliccando sul link “Se sei capitato qui per caso leggi cos’è **VDproject Italy**”, alla data del 2 maggio 2014, si apre una schermata dove è presente, tra gli altri, il link *Business* che consente di accedere ai programmi di investimento *SixthContinent*, *All In One Profits* e *Cash In On Banners*, di seguito descritti.

14. In particolare, alla data del 2 maggio 2014, sul predetto sito [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info) erano presenti indicazioni volte a promuovere l’adesione a *SixthContinent* presentato come “il nuovo Continente, digitale, fondato su *Mo.Mo.Sy.*, il Sistema Economico Moderato che sostituisce il sistema economico nel quale abbiamo vissuto sino ad oggi, non più sostenibile con il mercato unico creato dalla globalizzazione”. Il sito riporta altresì le seguenti affermazioni: “**Corri immediatamente a Registrarti Gratuitamente come Cittadino di SixthContinent e potrai ricevere senza far niente il Reddito di Cittadinanza che SixthContinent raccoglierà per te**”, “Registrati come cittadino e poi diventa market Manager, potrai così invitare i Negozi ad aderire a SixthContinent! Per loro sarà una gioia immensa scoprire che per affiliarsi a SixthContinent il negoziante dovrà pagare la quota di 150 euro UNA SOLA VOLTA PER SEMPRE. Una sola spesa per poter ottenere enormi vantaggi: **Nuovi Clienti** (tutti i cittadini con la loro app SixthMarket potranno pagare con il reddito di cittadinanza), **Profitti Infiniti** (il negoziante può affiliare nuovi cittadini e percepire da essi l’1% a vita dei loro consumi), **e-Commerce** (aumentare le sue vendite sfruttando la piattaforma e-Commerce SixthMarket)”.

15. Inoltre, alla data del 2 maggio 2014, sul medesimo sito compariva il link al programma denominato *All In One Profits* presentato come un programma che include tutti i servizi per “sovralimentare il tuo reddito mensile residuale!” con la possibilità di ottenere “un numero illimitato di pagamenti da 10\$ e 15\$ residui mese dopo mese e trasformarli in migliaia” anche lavorando da casa. Il meccanismo di remunerazione risulta chiarito con la precisazione che il guadagno di 10\$ e 15\$ al mese viene generato “per ogni iscritto della tua downline”. Sulla pagina web descritta è presente un link che consente di iscriversi al programma e, in calce alla stessa pagina, è possibile inserire delle domande o dei commenti relativi a *All In One Profits* ottenendo risposta dal Sig. Verzari.

16. Sempre alla data del 2 maggio 2014, era descritto sul sito citato il programma *Cash In On Banners* come implicante l’effettuazione di un’attività pubblicitaria da parte dell’aderente. In realtà, il carattere della promozione emerge dalla descrizione del meccanismo di remunerazione nei termini seguenti: “**Il primo Vostro Ref paga 10 dollari direttamente (da PayPal o Payza) e diventa un membro della vostra squadra. Avete già i vostri soldi indietro! Il secondo iscritto passa al vostro Sponsor, che viene pagato \$ 10 per l’upgrade. Il terzo iscritto paga nuovamente voi e rimane nella vostra squadra. Qui inizi a guadagnare dall’affiliazione. Il quarto iscritto è trasferito al vostro Sponsor, che ottiene anche il denaro. (Senza fare niente). Tutti gli iscritti successivi all’infinito, pagheranno direttamente voi e rimarranno nella vostra squadra**”.

17. Tra il professionista e le imprese cui sono riconducibili i programmi pubblicizzati sul sito internet [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info) intercorre un rapporto di collaborazione come “distributore indipendente”<sup>1</sup>.

18. A seguito dell’attribuzione dell’onere della prova, la Parte ha rinviato alle indicazioni presenti sui siti web dei programmi di investimento pubblicizzati (*SixthContinent*, *All In One Profits* e *Cash In On Banners*)<sup>2</sup>, senza produrre documentazione atta a dimostrare che i programmi pubblicizzati

<sup>1</sup> Documento n. 5 in atti.

<sup>2</sup> Documento n. 7 in atti.

costituiscono iniziative volte alla effettiva commercializzazione di beni o servizi e che la remunerazione dei componenti la struttura si fonda sullo sforzo promozionale di vendita del prodotto e non sul mero reclutamento di nuovi soggetti all'interno della stessa. Inoltre, non sono stati forniti riscontri oggettivi e documentali circa la veridicità delle affermazioni riguardanti il "Reddito di Cittadinanza" menzionato nel programma *SixthContinent* che sarebbe possibile ricevere "senza far niente", il "reddito illimitato 1000\$, 5000\$, 10.000\$..." che sarebbe ottenibile aderendo a *All In One Profits* anche lavorando da casa, nonché le utilità economiche conseguibili dall'affiliazione di altri soggetti aderenti al programma *Cash In On Banners* che consentirebbe di guadagnare già dal terzo iscritto e poi di incrementare in modo consistente gli introiti dopo il quarto iscritto perché "Tutti gli iscritti successivi all'infinito, pagheranno direttamente voi e rimarranno nella vostra squadra".

19. Il sito [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info) è *on line* dalla data di registrazione del dominio stesso effettuata nell'anno 2013, ma la versione dei messaggi oggetto del presente provvedimento è stata diffusa nel periodo maggio - agosto 2014.

### 3) *Le argomentazioni difensive del professionista*

20. La Parte ha fatto presente che tutte le imprese cui sono riconducibili i programmi descritti sul sito [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info) svolgerebbero un'effettiva attività commerciale distribuendo i propri prodotti o servizi anche attraverso forme di vendita diretta multilivello ritenute lecite dallo stesso legislatore. Ai componenti la struttura, pertanto, sarebbero riconosciute delle provvigioni commisurate esclusivamente al valore o alla quantità di beni o servizi venduti direttamente o per il tramite di altri soggetti inseriti nella struttura di vendita e non invece all'ingresso di altri soggetti nella rete di vendita.

21. Con riferimento all'affermazione del Sig. Verzari Boaglio contenuta nel sito *web* [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info) circa il fatto che le comunicazioni promozionali veicolate riguarderebbero programmi di investimento dei quali egli avrebbe in prima persona "provato" la convenienza economica, lo stesso professionista ha precisato che la circostanza indicata sarebbe riferita esclusivamente alla sua esperienza diretta senza implicare una sorta di garanzia circa l'ottenimento di guadagni da parte di altri soggetti per i quali le utilità economiche conseguibili non potrebbero che essere proporzionali all'impegno profuso. In ogni caso, la Parte avrebbe ricevuto un numero esiguo di adesioni ai programmi pubblicizzati (numero di iscrizioni inferiori a circa 50) con un ritorno economico molto limitato (pari ad alcune decine di euro).

22. Il professionista non sarebbe stato destinatario di reclami inviati da consumatori aventi ad oggetto le caratteristiche ed il sistema di remunerazione dei programmi di investimento prospettati.

## IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso *internet*, in data 13 agosto 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

24. Con parere pervenuto in data 11 settembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, 22 e 23, comma 1, lettera p), del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- la pratica commerciale in esame consiste nella sponsorizzazione di programmi di investimento aventi struttura sostanzialmente piramidale;
- dai precedenti provvedimenti dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato concernenti la fattispecie in esame risulta che la *ratio* dell'art. 23 lettera p) che definisce in ogni caso come

ingannevoli sistemi di promozione a carattere piramidale è quella di “evitare un'eccessiva dilatazione di sistemi distributivi basati sul progressivo ampliamento della base dei soggetti reclutati, con conseguente danno a carico dei soggetti che hanno investito nella piramide, una volta che la catena si estende in maniera esponenziale” (provvedimento n. 19163 del 20 novembre 2008 “Telefonia Telme” e n. 20123 del 22 luglio 2009, “Dissipatori rifiuti”);

- tale rischio di “eccessiva dilatazione di sistemi distributivi basati sul progressivo ampliamento della base dei soggetti reclutati” non può essere escluso nel caso in esame (con riferimento ad esempio alla possibilità di “un numero illimitato di pagamenti da 10\$ e 15\$ residui mese dopo mese e trasformarli in migliaia” ed all’affermazione secondo cui “tutti gli iscritti successivi all’infinito, pagheranno direttamente a voi e rimarranno nella vostra squadra”), dove i modelli di *business* descritti e le diverse modalità di remunerazione viceversa paiono proprio volte a tale ampliamento;

- il professionista, poi, non risulta aver adempiuto all’onere probatorio così come attribuito dall’Autorità garante della concorrenza e del mercato, in quanto la documentazione prodotta dallo stesso risulta molto generica e non idonea a dimostrare che l’attività svolta non si risolve in una vendita piramidale. Infatti, il professionista si limita a rinviare ai siti *internet* dei programmi di finanziamento sponsorizzati, senza descrivere l’effettiva possibilità per il consumatore aderente di conseguire le utilità economiche proposte in detti programmi e non indica i contratti che lo legano alle imprese cui sono riconducibili le proposte di investimento;

Pertanto, nella comunicazione posta in essere il professionista fornisce indicazioni fuorvianti e non idonee ad informare il consumatore sulle effettive caratteristiche del prodotto finanziario sponsorizzato e sui possibili guadagni realmente ottenibili con la conseguenza che i messaggi, a causa della loro ingannevolezza, paiono suscettibili di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari, inducendoli e/o condizionandoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### *La qualifica di professionista del Sig. Daniele Verzari Boaglio*

25. Il Sig. Verzari Boaglio è un professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, in quanto promuove i sopraindicati programmi di investimento tramite un sito *internet* di cui è titolare e *registrant*. Egli, inoltre, ha fornito i propri recapiti per formulare domande o commenti relativi ai programmi di investimento, ottenendo risposta dallo stesso professionista. Risulta, inoltre, che il Sig. Verzari Boaglio ha creato e gestisce in prima persona l’iniziativa traendo vantaggi economici dalla realizzazione della pratica.

A riguardo, già nel sito [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info), link “*Se sei capitato qui per caso leggi cos’è VDproject Italy*”, è possibile leggere una dichiarazione del Sig. Verzari il quale afferma che “*i business e network sono stati selezionati da me, con la mia esperienza in prima persona per arrivare a ridistribuire le ricchezze in ogni parte del mondo!*” ed inoltre, in una precedente versione del messaggio riportata nella segnalazione pervenuta dalla Commissione Nazionale per le Società e la Borsa, il Sig. Verzari dichiarava che sono programmi che “*ho provato e in cui HO GIA’ GUADAGNATO!!!*”. Nelle memorie difensive il professionista ha ammesso di aver percepito compensi dalle imprese cui sono riconducibili i programmi pubblicizzati in qualità di “distributore indipendente” o “affiliato” senza tuttavia produrre i contratti che lo legano a tali imprese.



### ***Il quadro normativo di riferimento***

**26.** Innanzitutto, il Codice del Consumo, all'articolo 23, comma 1, lettera p), qualifica come scorretta la condotta del professionista che avvia, gestisce o promuove *“un sistema di promozione a carattere piramidale nel quale il consumatore fornisce un contributo in cambio della possibilità di ricevere un corrispettivo derivante principalmente dall'entrata di altri consumatori nel sistema piuttosto che dalla vendita o dal consumo di prodotti”*<sup>3</sup>. Inoltre, con la legge n. 173 del 2005, *“Disciplina della vendita diretta a domicilio e tutela del consumatore dalle forme di vendite piramidali”*, il legislatore ha anche inteso disciplinare il fenomeno delle vendite multilivello, forme di vendita diretta a domicilio, fattispecie considerata a tutti gli effetti lecita, da distinguere da tutte quelle *“strutture di vendita nelle quali l'incentivo economico primario dei componenti la struttura si fonda sul mero reclutamento di nuovi soggetti piuttosto che sulla loro capacità di vendere o promuovere la vendita di beni o servizi determinati direttamente o attraverso altri componenti la struttura”*<sup>4</sup>, che sono invece oggetto di divieto assoluto<sup>5</sup>.

### ***Valutazioni di merito***

**27.** I comportamenti contestati al Sig. Daniele Verzari Boaglio nell'ambito del presente procedimento consistono nell'aver diffuso messaggi pubblicitari attraverso il proprio sito *internet www.vdproject.info* per promuovere alcuni programmi di investimento in cui il vantaggio economico per gli aderenti si ricollega principalmente al progressivo ampliamento della base dei soggetti reclutati (sistemi piramidali). Inoltre, le comunicazioni promozionali veicolate sul *web* avrebbero fornito indicazioni non veritiere e omissive circa le caratteristiche ed il sistema di remunerazione dei programmi indicati nonché l'effettiva fruibilità da parte dei consumatori dei facili guadagni prospettati.

**28.** Tutti i sistemi di remunerazione dei programmi di investimento sopra descritti si caratterizzano per la presenza di guadagni conseguenti all'ingresso di nuovi soggetti nella rete di vendita o di promozione, che tuttavia non sembrerebbero essere collegati allo svolgimento di una effettiva attività di vendita di beni o servizi.

Infatti, le caratteristiche di tali attività rimangono per ciascun programma prospettato imprecisate o indeterminate di talché il bene oggetto di vendita passa in secondo piano, rappresentando semplicemente il pretesto e l'occasione per reclutare altri consumatori che facciano ingresso nella piramide.

**29.** Con riferimento al programma *“SixthContinent”* definito come *“il nuovo Continente, digitale, fondato su Mo.Mo.Sy., il Sistema Economico Moderato che sostituisce il sistema economico nel quale abbiamo vissuto sino ad oggi, non più sostenibile con il mercato unico creato dalla globalizzazione”*, la profittabilità per il professionista dell'ingresso di un numero sempre maggiore di aderenti al sistema si coglie nella presenza di una *fee* di reclutamento di importo non banale (150 euro) a fronte della prospettazione di *“enormi vantaggi”*.

---

<sup>3</sup> L'art. 5 *“Disposizioni finali”* del decreto legislativo n. 146/2007, prevede che *“... gli art. 5, comma 1 e 7, della legge 17 agosto 2005, n. 173, recante disciplina della vendita diretta a domicilio e tutela del consumatore dalle forme di vendita piramidali, sono abrogati nella parte in cui riguardano forme di vendita piramidali tra consumatori e professionisti come definite dall'art. 23, comma 1, lettera p), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del Consumo in cui è previsto o ipotizzabile un contributo da parte di un consumatore come definito dall'art. 18, comma 1, lettera a) del predetto Codice. I suddetti articoli 5, comma 1, e 7, restano applicabili pertanto alle forme di promozione piramidale che coinvolgono qualsiasi persona fisica o giuridica che agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale”*.

<sup>4</sup> Art. 5, comma 1.

<sup>5</sup> Divieto la cui inosservanza è duramente sanzionata: l'art. 7 della predetta legge, infatti, punisce chi da vita o partecipa a strutture di vendita piramidale con l'arresto da sei mesi ad un anno o con l'ammenda da 100.000 euro a 600.000 euro.

Per quel che concerne i programmi “*All In One Profits*” e “*Cash In On Banners*” - che pure prevedono una quota di ingresso (10\$ che relativamente al primo programma devono essere corrisposti con cadenza mensile) - dall’esame del meccanismo di remunerazione (si pensi, rispettivamente, alla possibilità di ottenere “*un numero illimitato di pagamenti da 10\$ e 15\$ residui mese dopo mese e trasformarli in migliaia*” anche lavorando da casa in quanto il guadagno di 10\$ e 15\$ al mese viene generato “*per ogni iscritto della tua downline*” dal momento che “*Ricevi il 100% di commissione*” ed all’affermazione secondo cui “**Il primo Vostro Ref paga 10 dollari direttamente e diventa un membro della vostra squadra. Avete già i vostri soldi indietro! Il secondo iscritto passa al vostro Sponsor, che viene pagato \$ 10 per l’upgrade. Il terzo iscritto paga nuovamente voi e rimane nella vostra squadra. Qui inizi a guadagnare dall’affiliazione. Il quarto iscritto è trasferito al vostro Sponsor, che ottiene anche il denaro. Senza fare niente. Tutti gli iscritti successivi all’infinito, pagheranno direttamente voi e rimarranno nella vostra squadra**”) emerge con evidenza come la convenienza economica dell’operazione sia collegata all’ingresso nel sistema di nuovi soggetti secondo un meccanismo di tipo affiliativo-piramidale.

In tal modo il Sig. Verzari Boaglio attraverso il proprio sito *web* ha promosso sistemi volti non tanto alla commercializzazione di beni o servizi, quanto a conseguire un vantaggio economico che si ricollega principalmente al progressivo inserimento di nuovi soggetti, attirati nella struttura per i promessi facili guadagni.

**30.** Del resto, le affermazioni del professionista circa lo svolgimento di un’effettiva attività commerciale da parte delle imprese cui sono riconducibili i programmi *SixthContinent*, *All In One Profits* e *Cash In On Banners* non sono state supportate da allegazioni documentali idonee a comprovarne la veridicità.

Inoltre, la Parte non ha fornito alcun elemento informativo circa l’effettiva possibilità per gli aderenti di conseguire le utilità economiche prospettate nel proprio sito *web* relativamente ai programmi in questione nonostante lo stesso Sig. Verzari Boaglio, nella dichiarata qualità di fondatore del progetto “*VDproject Italy*”, ne raccomandi l’adesione avendone, egli per primo, “provato” la convenienza economica.

**31.** Pertanto, al professionista è stato chiesto di produrre documentazione oggettiva di carattere ufficiale volta a dimostrare che i programmi pubblicizzati non hanno natura piramidale costituendo piuttosto iniziative volte all’effettiva commercializzazione di beni o servizi e che, conseguentemente, la remunerazione dei componenti la struttura si fonderebbe sullo sforzo promozionale di vendita del prodotto e non sul mero reclutamento di nuovi soggetti all’interno della stessa. Inoltre, la richiesta di documentazione probatoria ha riguardato l’effettiva possibilità per gli aderenti di conseguire le utilità economiche prospettate nel sito *web* [www.vdproject.info](http://www.vdproject.info) relativamente ai programmi in questione e, pertanto, il “*Reddito di Cittadinanza*” menzionato nel programma *SixthContinent* che sarebbe possibile ricevere “*senza far niente*”, il “*reddito illimitato 1000\$, 5000\$, 10.000\$...*” che sarebbe ottenibile aderendo a *All In One Profits* anche lavorando da casa, le utilità economiche conseguibili dall’affiliazione di altri soggetti aderenti al programma *Cash In On Banners*.

Tale onere probatorio, attribuito alla Parte ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 27, comma 5, del Codice del Consumo, non è stato assolto, da ciò derivando che le indicazioni sulle caratteristiche ed il sistema di remunerazione dei programmi indicati nonché sull’effettiva fruibilità da parte dei consumatori dei rendimenti prospettati sono da considerarsi inesatte. Infatti, il professionista si è limitato a richiamare le indicazioni già presenti nei siti *internet* dei programmi di investimento pubblicizzati senza fornire ulteriori elementi di prova.

**32.** Ne consegue che la diffusione da parte del Sig. Verzari Boaglio dei messaggi pubblicitari descritti configura sia la fattispecie prevista dal citato articolo 23, comma 1, lettera p), del Codice del Consumo, che annovera tra le pratiche commerciali da considerarsi in ogni caso ingannevoli l'attività consistente nell'“*avviare, gestire o promuovere un sistema di promozione a carattere piramidale nel quale il consumatore fornisce un contributo in cambio della possibilità di ricevere un corrispettivo derivante principalmente dall'entrata di altri consumatori nel sistema piuttosto che dalla vendita o dal consumo di prodotti*”, sia la condotta descritta nell'art. 21 dello stesso Codice del Consumo in quanto sono state fornite informazioni non veritiere circa le effettive caratteristiche ed il sistema di remunerazione dei programmi di investimento pubblicizzati nonché sull'effettiva fruibilità da parte dei consumatori dei rendimenti prospettati. In tal modo il consumatore non è messo in grado di apprezzare l'effettiva convenienza economica dell'offerta e di determinare in maniera pienamente consapevole il proprio comportamento in relazione al prodotto promosso dal professionista.

**33.** Inoltre, nei sistemi piramidali gli aderenti potranno conseguire i guadagni prospettati - in alcuni casi recuperare quanto pagato per garantirsi l'accesso nel sistema - soltanto se un alto numero di partecipanti aderirà ad esso, mentre è elevato il rischio che la catena s'interrompa e che i nuovi incaricati non conseguano alcun reale beneficio economico. A riguardo, le comunicazioni promozionali del professionista risultano anche omissive ai sensi dell'art. 22 del Codice del Consumo in quanto tale eventualità viene completamente sottaciuta nella descrizione delle caratteristiche dei programmi di investimento.

**34.** La condotta contestata deve, inoltre, ritenersi non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile in base ai principi di correttezza e buona fede che dovrebbero generalmente informare le comunicazioni commerciali di un operatore dello specifico settore di attività, garantendo la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite ai consumatori. Nel caso di specie, la contrarietà alla diligenza professionale va apprezzata anche con riferimento alla citata disciplina della fattispecie della vendita piramidale di cui alla legge n. 173/2005 recante “*Disciplina della vendita diretta a domicilio e tutela del consumatore dalle forme di vendite piramidali*”.

**35.** Alla luce delle precedenti considerazioni, la pratica commerciale in esame, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere b) e c), 22 e 23, comma 1, lettera p), del Codice del Consumo.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**36.** Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**37.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

**38.** Con riguardo alla gravità della violazione posta in essere dal professionista si tiene conto, nella pratica in esame, della pervasività del mezzo di comunicazione utilizzato (*internet*) e della particolare natura delle violazioni riscontrate, relative alla promozione di uno schema di vendita piramidale.

**39.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di maggio 2014 fino al mese di agosto 2014.

**40.** Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al Sig. Daniele Verzari Boaglio nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte ed in conformità al parere reso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b*) e *c*), 22 e 23, comma 1, lettera *p*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'ingannevole prospettazione delle caratteristiche e del sistema di remunerazione dei programmi di investimento pubblicizzati, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al prodotto ed alle possibilità di guadagno offerte dal professionista;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dal Sig. Daniele Verzari Boaglio, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b*) e *c*), 22 e 23, comma 1, lettera *p*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare al Sig. Daniele Verzari Boaglio una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 241. 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'art. 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'art. 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.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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*

---

**PS9474 - SVILUPPO E PROGRESSO DI GIAMATTEI L.- BANCHE DATI ON LINE***Provvedimento n. 25128*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;VISTO il "*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, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Giamattei Luigi, titolare dell'impresa individuale Sviluppo e Progresso di Giamattei Luigi (di seguito, anche "SPGL") in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede a Solopaca (BN), gestisce un portale multimediale denominato "*Camera Commerciale*", accessibile tramite il sito *internet www.cameracommerciale.it*, nel quale è presente un *database* contenente i dati di imprese operanti in Italia, tra cui anche microimprese ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, che il professionista raccoglie mediante un sistema di promozione finalizzato alla vendita di spazi pubblicitari a pagamento. Il professionista non ha fornito nel corso del procedimento alcun dato contabile relativo agli ultimi esercizi commerciali chiusi.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Con richieste di intervento pervenute a partire dal 22 agosto 2013 alcune microimprese, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, hanno segnalato di aver ricevuto da parte di SPGL, in seguito alla loro iscrizione nel registro delle imprese, un bollettino postale precompilato per eseguire un pagamento di importo, comprensivo di imponibile IVA, pari a 309,87 euro<sup>1</sup>. L'occasione colta dal professionista per l'invio di tale bollettino coincide con l'iscrizione o annotazione delle microimprese nel registro delle imprese le quali, pertanto, sanno di dover assolvere a obblighi camerali, di natura anche pecuniaria, in favore della competente Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (di seguito, anche CCIAA). Il pagamento della

---

<sup>1</sup> Cfr. docc. nn. 1, 2, 4, 7 e 8. In particolare, i ricavi netti che il professionista incamera per ogni versamento eseguito in suo favore ammontano a 255,51 euro, al netto di IVA e spese invio.

suddetta somma non è, tuttavia, in alcun modo relazionata con il versamento del diritto camerale annuale ed ha il solo scopo di promuovere l'acquisto di uno spazio pubblicitario sul portale multimediale "Camera Commerciale", dove l'account della microimpresa viene inserito all'interno della banca dati telematica presente nella sezione "Associati" del sito *internet* del professionista ([www.cameracommerciale.it](http://www.cameracommerciale.it)). Il fatto che SPGL presenti, mediante la configurazione grafica e le informazioni contenute sull'anzidetto bollettino postale, come obbligatorio il versamento da eseguire in suo favore e ponga altresì in risalto il fatto che lo stesso sia dovuto dalle ditte iscritte alle CCIAA, rende la relativa comunicazione commerciale idonea a condizionare indebitamente il processo decisionale dei destinatari, costringendoli a sottoscrivere un abbonamento oneroso di durata annuale, non richiesto e che non avrebbero altrimenti acquistato. Le modalità utilizzate da SPGL per la promozione della propria proposta commerciale, inoltre, sono tali da ostacolare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, in quanto la tecnica di instaurazione del rapporto contrattuale impedisce alle microimprese di avvalersi della facoltà di ripensamento.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

3. In relazione alle condotte sopra descritte in data 17 giugno 2014 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9474<sup>2</sup> per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo.

4. In sede di avvio del procedimento è stata ipotizzata l'aggressività delle condotte commerciali sopra descritte realizzate da SPGL, idonee a coartare la volontà delle microimprese destinatarie, spingendole ad attivarsi al pagamento sulla scorta del timore di violare precisi obblighi legali connessi alla necessaria inclusione dei loro dati aziendali in un pubblico registro.

5. Al professionista, contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento inviata via pec, è stata anche trasmessa una richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

6. Nel corso del procedimento il professionista non ha presentato alcuna una memoria difensiva.

7. In data 19 settembre 2014 è stato comunicato al professionista il termine di conclusione della fase istruttoria, all'uopo fissato per il giorno 29 settembre 2014<sup>3</sup>.

#### 2) *Le evidenze acquisite*

##### **i) La presenza delle microimprese tra i destinatari della pratica commerciale**

8. Per quel che concerne la natura dei destinatari della pratica commerciale in esame va innanzitutto chiarito che SPGL, in ragione del tipo e delle modalità con le quali applica il proprio modello di *business*, realizza indistintamente la pratica commerciale descritta al punto II nei confronti di imprese di grandi, medie, piccole e micro dimensioni. Dai rilievi d'ufficio svolti sul sito *internet* del professionista, infatti, si ricava che tra le imprese destinatarie della pratica commerciale contestata vi è anche la presenza di microimprese, come definite dall'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, in quanto le visure camerali<sup>4</sup> realizzate d'ufficio su un

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 15. In data 2 luglio 2014 si è provveduto alla ritrasmissione della comunicazione di avvio del procedimento che non risultava essere correttamente pervenuta al professionista. Cfr. doc. n. 17.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 29.

<sup>4</sup> Cfr. docc. nn. 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 e 28. Dalle visure camerali, in particolare, è stato possibile evincere che molte delle microimprese coinvolte sono in realtà degli imprenditori individuali con un solo dipendente, che realizzano un'attività di impresa di natura artigianale (ad esempio, parrucchieri, fotografi, macellai, baristi, ecc.).



campione di imprese presenti nel database telematico di SPGL, testimoniano che al suo interno sono presenti molteplici imprese di dimensioni molto ridotte, anche a gestione familiare.

## ii) Modalità di presentazione della proposta commerciale alle microimprese

9. SPGL veicola la propria proposta commerciale alle microimprese di nuova costituzione, facendo leva sulla circostanza che si tratta di persone giuridiche che hanno di recente assolto all'obbligo di iscrizione nel registro delle imprese tenuto presso le CCIAA. Il professionista, quindi, dopo aver raccolto i nominativi delle microimprese neocostituite, procede immediatamente<sup>5</sup> ad inviare loro, mediante posta cartacea<sup>6</sup>, una lettera contenente anche un bollettino postale precompilato con i dati aziendali del destinatario<sup>7</sup>.

10. In particolare, sul margine sinistro della parte superiore di tale lettera è apposta, con notevole evidenza grafica, la seguente dicitura *“Iscrizione al portale multiservizi riservato alle ditte iscritte a Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato (C.C.I.A.A.)”*. Al centro, invece, viene riportato, sempre ricorrendo a caratteri di testo di particolare evidenza grafica, la dicitura *“Quota Iscrizione A cameracommerciale.it Spese Inserimento”*.

11. Il concreto contenuto dell'offerta promozionale del professionista viene riportato con ridotta evidenza grafica. Più precisamente, nella parte sinistra della lettera, con caratteri di minori dimensioni, vengono riportate delle informazioni inerenti, *“L'iscrizione è obbligatoria per le ditte iscritte a: Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato, qualora si desideri usufruire dei servizi offerti, totalmente detraibili a fini IVA. L'accettazione della nostra proposta e l'utilizzo del nostro portale multiservizi ha finalità esclusivamente commerciale e non surroga, né in alcun modo sostituisce gli adempimenti imposti dallo Stato Italiano e/o dalla Pubblica Amministrazione in tema di iscrizione al Registro delle Imprese (C.C.I.A.A. e quant'altro) ed in tema di esazione di diritti dovuti per legge”* (sottolineatura aggiunta)<sup>8</sup>. Più in basso, infine, il professionista, facendo sempre ricorso ad una scarsa enfasi grafica, fornisce le seguenti ulteriori informazioni *“Vi preghiamo di controllare la dicitura esatta del testo a lato e di comunicare eventuali errori e/o cambiamenti per la corretta iscrizione sul portale www.cameracommerciale.it. Il portale multiservizi è gestito da Giamattei L CP4 82019. Le modalità di iscrizione ed ogni questione relativa all'accettazione della nostra proposta sarà regolata dalle condizioni generali di contratto riportate nella parte retrostante”*.

12. Nella parte retrostante della lettera sono contenute, con evidenza grafica ancor più ridotta rispetto alle informazioni presentate nella parte frontale, le condizioni generali tra le quali il recesso (cfr. sez. III. iv) *infra*), la decorrenza e la durata del contratto.

13. Il bollettino postale precompilato riporta il numero di conto corrente del beneficiario del versamento, cioè quello del professionista, l'importo da pagare comprensivo di imponibile IVA 21% (309,87 euro), nonché la tariffa base (255,51 euro)<sup>9</sup>, la data di scadenza entro la quale dovrà essere eseguito il versamento, la causale (*“Iscrizione n. rif.:*” seguito dal numero dell'iscrizione) e i dati della microimpresa che esegue il versamento, comprensivi anche del codice fiscale o della partita IVA.

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 5.

<sup>6</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 1. L'invio avviene mediante l'impiego di buste in bianco.

<sup>7</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 4 e 8.

<sup>8</sup> Cfr. docc. nn. 4 e 8.

<sup>9</sup> Cfr. docc. nn. 4 e 8.

**iii) Il servizio di annunci pubblicitari a pagamento**

**14.** Per quel che concerne il servizio di annunci pubblicitari a pagamento, dai rilievi di ufficio svolti sul sito *internet* del professionista in data 9 aprile e 18 settembre 2014<sup>10</sup>, è emerso che SPGL, a seguito del pagamento della somma indicata nell'anzidetto bollettino precompilato, si limita a creare all'interno del proprio *database* un *account* per conto delle microimprese completamente sprovvisto di contenuti informativi.

**15.** Dall'esame del sito *internet* [www.cameracommerciale.it](http://www.cameracommerciale.it) si osserva, infatti, che spetta alle microimprese iscritte nella predetta banca dati l'onere di inserire nel proprio *account* le informazioni commerciali inerenti alla propria attività d'impresa, i propri dati di contatto, i riferimenti logistici, nonché il collegamento al sito *internet* se esistente.

**16.** Dai predetti rilievi d'ufficio, inoltre, si evince che le imprese che hanno eseguito il versamento di 309,87 euro in favore di SPGL vengono, per tale motivo, inserite nella banca dati *online* presente sul sito *internet* [www.cameracommerciale.it](http://www.cameracommerciale.it) alla sezione denominata "Associati". La ricerca sistematica all'interno di tale *database*, in particolare, avviene sulla scorta del criterio della collocazione geografica dell'impresa, selezionando con il cursore le immagini delle Regioni che compongono la raffigurazione geografica dell'Italia<sup>11</sup>.

**17.** In data 18 settembre 2014<sup>12</sup>, inoltre, è stato rilevato che nessuno degli *account* presenti sul predetto database risultava effettivamente personalizzato, in quanto a seguito del versamento in favore del professionista le microimprese non si sono attivate per inserirvi i propri dati aziendali. Tutti gli *account*, che ammontano a un totale di 1261<sup>13</sup>, risultano quindi del tutto privi di contenuto, come dimostrato anche dal fatto che all'interno degli stessi il professionista continui a porre la seguente avvertenza: "NON RESTA CHE PERSONALIZZARE LA PAGINA Contatti il servizio clienti per poter personalizzare a suo gradimento questa pagina, ricevendo tutta l'assistenza necessaria. Basta comunicare il proprio codice iscrizione. Teniamo a sottolineare, l'importanza di comunicare tempestivamente i Vostri dati in modo da essere subito presenti sul web, essendo quindi visibili da potenziali clienti nonostante la ditta sia giovane, condizione indispensabile per un immediato successo, il tutto senza alcun costo aggiuntivo\* \*E' GRATUITO L'INSERIMENTO E LE SUCCESSIVE MODIFICHE PER TUTTO IL PRIMO MESE. FINO A 3 MODIFICHE AL MESE PER I SUCCESSIVI MESI.". Per poter inserire i dati aziendali è, pertanto, richiesto alle microimprese di mettersi in contatto con il professionista che all'uopo fornisce un indirizzo di posta elettronica e un numero di telefono di cellulare.

**iv) Le modalità di esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso**

**18.** Per quel che concerne le concrete modalità di esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso da SPGL, l'art. 5 delle "Condizioni Generali di Contratto", apposte nella parte retrostante della comunicazione commerciale, prevede che "Sviluppo e progresso di *Giamattei L.* riconosce al beneficiario il diritto di recesso, da esercitarsi nei modi e termini previsti dalla normativa dei contratti contemplata dal C.C. vigente, corrispondendo (EX ART. 1373 c.c.) per l'esercizio de quo ed a titolo di penale la somma di € 109,87"<sup>14</sup>. Riguardo alle modalità di esercizio di tale diritto, quindi, trova applicazione il disposto di cui all'art. 1373 del Codice Civile. Per ciò che concerne la determinazione del termine per esercitare il diritto di recesso, l'anzidetta

<sup>10</sup> Cfr. docc. nn. 13 e 20.

<sup>11</sup> Ibidem.

<sup>12</sup> Cfr. doc. n. 20.

<sup>13</sup> Ibidem.

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 5.

disposizione normativa stabilisce che tale facoltà non può più essere esercitata se il contratto ha già avuto un principio di esecuzione, sicché nel caso di specie lo stesso potrebbe essere utilmente esercitato solo nel caso in cui avvenga, ad eseguito pagamento, prima dell'attivazione dell'account telematico da parte di SPGL.

### **3) Le argomentazioni difensive del professionista**

19. La Parte non ha presentato alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

## **IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

20. Per quanto concerne i profili di merito, va innanzitutto posto in evidenza che la pratica commerciale contestata a SPGL si articola in una serie di condotte che nel loro insieme sono idonee a determinare un indebito condizionamento delle scelte commerciali delle microimprese recentemente iscritte o annotate nel registro delle imprese.

### **i) Questioni preliminari**

21. In via preliminare va chiarito che la pratica commerciale in esame è idonea a pregiudicare il comportamento economico delle microimprese, in quanto dall'analisi dei documenti agli atti<sup>15</sup> e dal tipo di attività svolta dal professionista, risulta che tale pratica commerciale abbia coinvolto anche quei soggetti che rivestono le caratteristiche normativamente stabilite dall'art. 18, comma 1, let. *d-bis*), del Codice del Consumo, che definisce le microimprese come “*entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003*”.

22. Le caratteristiche dell'attività di SPGL ai fini dell'invio della proposta commerciale, sono tali da rendere la pratica in oggetto suscettibile di ledere anche gli interessi economici delle microimprese, in quanto i dati aziendali raccolti ineriscono a qualsiasi tipologia di impresa, a prescindere dalle sue dimensioni, dalla collocazione geografica e dal settore di attività.

### **ii) Le violazioni realizzate dal professionista**

23. Per quel che concerne i profili di merito, SPGL impernia la propria pratica commerciale sul fatto che le imprese di nuova costituzione che hanno di recente assolto all'obbligo di iscrizione o annotazione nel registro delle imprese sono consapevoli del carattere obbligatorio che assumono gli obblighi camerali, anche di natura pecuniaria, che possono venire in rilievo in costanza della inclusione dei propri dati aziendali nel pubblico registro di cui si tratta.

24. Il professionista, come innanzi evidenziato, per realizzare il modello di *business* prescelto per l'esercizio della propria attività d'impresa, invia una comunicazione commerciale successivamente all'assolvimento da parte dei destinatari dell'obbligo di iscrizione o annotazione nel registro delle imprese. La sua ricezione non richiesta, nel particolare frangente temporale di cui si tratta, congiuntamente all'impostazione grafica con la quale la stessa è presentata, in cui a giocare un ruolo predominante sono le espressioni “*Iscrizione al portale multiservizi riservato alle ditte iscritte a Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato (C.C.I.A.A.)*”, “*Quota Iscrizione Spese Inserimento*” e “*L'iscrizione è obbligatoria per le ditte iscritte a: Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato [...]*”, nonché la marginalizzazione dei dati

---

<sup>15</sup> Cfr. docc. nn. 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 e 28.

informativi del reale offerente, cioè quelli dell'impresa individuale Sviluppo e Progresso di Giamattei L., condiziona indebitamente il processo decisionale delle microimprese, comprimendone la libertà di scelta al punto da far sì che esse assumano una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

**25.** Il processo decisionale delle microimprese relativo alla scelta di acquistare o meno i servizi erogati dal professionista risulta, in particolare, inciso negativamente dalle pregiudizievoli conseguenze economiche che vengono implicitamente ricollegate all'eventuale mancato assolvimento di obblighi camerali previsti dalla legge, logicamente posti in relazione con la recente iscrizione nel registro delle imprese.

**26.** Il versamento della quota di 309,87 euro, infatti, assume per le microimprese carattere di adempimento obbligatorio, proprio in ragione della prospettazione costruita dal professionista nell'ambito della proposta commerciale di cui si tratta, sicché le stesse sono indebitamente portate ad evitare di porre in essere una condotta che potrebbe determinare la violazione di specifici obblighi giuridici, temendo in conseguenza di tale omissione di incorrere nelle sanzioni legalmente previste per tali inadempienze.

**27.** Pertanto, alla luce di quanto innanzi rilevato, l'espedito dell'invio della comunicazione commerciale a seguito della recente iscrizione nel registro delle imprese da parte di persone giuridiche di nuova costituzione, con le modalità e i termini concretamente adoperati dal professionista per promuovere l'offerta del proprio servizio in abbonamento, costituisce un elemento sufficiente per addivenire all'indebito condizionamento del processo decisionale delle microimprese, facendolo sfociare nell'acquisto di un servizio in abbonamento non richiesto.

**28.** Il carattere aggressivo della pratica, inoltre, è accresciuto dal fatto che il professionista assume anche una condotta idonea a neutralizzare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso alle microimprese. In tal senso, infatti, propende la circostanza che SPGL, facendo esplicito rinvio<sup>16</sup> all'art. 1373 del Codice Civile, sulla scorta del quale la facoltà di ripensamento può essere esercitata solo se il contratto non abbia già avuto un principio di esecuzione, ostacola il concreto esercizio di tale diritto da parte delle microimprese.

**29.** Nel caso di specie, infatti, in ragione del tipo e della natura della prestazione fornita dal professionista, dello strumento mediante il quale la stessa viene erogata, dell'elevatissimo numero di imprese (pari a 1.261 alla data del 18 settembre 2014<sup>17</sup>) inserite nel *database* telematico in un arco di tempo molto ridotto (l'attività d'impresa è iniziata almeno a partire dal 22 agosto 2013<sup>18</sup>), nonché alla luce delle modalità di pagamento concesse alle microimprese (esclusivamente il pagamento mediante bollettino postale), l'esercizio di tale facoltà è stato significativamente ostacolato, in quanto la stessa sarebbe potuta essere utilmente esercitata solo nel caso in cui la corrispondente richiesta fosse stata inoltrata prima dell'attivazione dell'account telematico da parte di SPGL. Pertanto, in ragione del fatto che è altamente plausibile ritenere che il professionista sia in grado di erogare il servizio quasi contestualmente alla ricezione del pagamento, il meccanismo innanzi descritto costituisce, di fatto, un valido espediente per impedire che le microimprese possano concretamente avvalersi della facoltà di ripensamento.

---

<sup>16</sup> Cfr. art. 5 delle "Condizioni Generali di Contratto". Vid. doc. n. 8.

<sup>17</sup> Cfr. doc. n. 20.

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 1.

**30.** Inoltre anche la previsione di un corrispettivo per il recesso, di importo pari a 109,87 euro<sup>19</sup>, ostacola l'esercizio del diritto di recesso da parte delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale in questione.

**31.** Gli ostacoli all'esercizio del diritto di recesso, infine, non si esauriscono con la predisposizione del predetto aggressivo congegno, ma si estendono anche ai successivi contegni comportamentali assunti da SPGL. Dai documenti agli atti<sup>20</sup>, infatti, emerge che il professionista assuma un comportamento ostativo anche laddove venga manifestata la volontà di avvalersi della facoltà di ripensamento. Risulta, in particolare, che SPGL a fronte di una specifica richiesta di recesso non abbia consentito l'esercizio della predetta facoltà, non dando alcun riscontro all'istanza formulata dalla microimpresa interessata.

**32.** L'abbonamento annuale estorto da SPGL con le modalità innanzi illustrate rappresenta una richiesta immediata di pagamento per un servizio non richiesto, il che configura una pratica *ex se* aggressiva ai sensi dell'art. 26, comma 1, let. f), del Codice del Consumo.

**33.** In conclusione si ritiene che le condotte tenute da Sviluppo e Progresso di Giamattei L. violino il disposto di cui agli articoli 20, 24, 25, comma 1, let. d), nonché 26, comma 1, let. f), del Codice del Consumo. La contrarietà alla diligenza professionale si riscontra, in particolare, nel fatto che il professionista proceda all'invio della propria proposta commerciale facendo leva sul fatto che la recente iscrizione o annotazione nel registro delle imprese fa sorgere l'obbligo per le imprese di nuova costituzione, tra cui anche le microimprese, di versare periodicamente alla competente CCIAA delle somme di denaro a titolo di oneri legali di funzionamento e mantenimento di tale pubblico registro. Il *deficit* di diligenza professionale, inoltre, investe le modalità con le quali SPGL realizza e veicola, dal punto di vista grafico e temporale, la propria comunicazione commerciale, nonché quelle relative all'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, che si risolvono in ulteriori espedienti di cui il professionista si avvale per condizionare indebitamente il processo decisionale delle microimprese, costringendole ad assumere una decisione di consumo che non avrebbero altrimenti preso.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**34.** Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

**36.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della diffusione all'intero territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto a partire almeno dal 22 agosto 2013 e nel corso dell'anno 2014 il professionista ha effettuato, all'interno della propria banca dati telematica, ben 1.261 attivazioni relative a microimprese italiane dislocate in 19 Regioni. Si considera altresì che SPGL è una impresa individuale. Sulla scorta dei dati disponibili e in considerazione del fatto che il professionista non ha fornito, nel corso del procedimento, alcun documento contabile relativo agli ultimi esercizi commerciali chiusi, si considera che per ogni

---

<sup>19</sup> Cfr. doc. n. 5.

<sup>20</sup> *Ibidem*.

versamento di 309,87 euro, eseguito tramite il bollettino postale precompilato, SPGL effettivamente incamera 255,51 euro al netto delle imposte e dei spese di invio e che risultano attivi, alla data del 18 settembre 2014, 1.261 *account* sul *database* telematico presente sul sito *internet www.cameracommerciale.it*, per un totale pari a circa 322.000 euro. La gravità della pratica si apprezza, infine, anche prendendo in considerazione il mezzo utilizzato, costituito da una comunicazione postale, suscettibile di raggiungere direttamente e personalmente i destinatari, le modalità particolarmente insidiose di sottoscrizione dell'abbonamento annuale, la particolare aggressività con cui è stato ostacolato il diritto di recesso nonché il significativo pregiudizio economico che discende dalla realizzazione di siffatta pratica commerciale, tenuto conto delle ridotte dimensioni economico-finanziarie delle microimprese e del fatto che le stesse, nella maggior parte dei casi, hanno appena intrapreso la propria attività d'impresa nel momento in cui ricevono la comunicazione di SPGL.

**37.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale realizzata da SPGL è stata posta in essere almeno a partire dal 22 agosto 2013, data in cui è pervenuta la prima segnalazione<sup>21</sup>. La pratica commerciale è tuttora in corso.

**38.** Sulla base di tali elementi, si ritiene quindi di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al sig. Giamattei Luigi, titolare dell'impresa individuale Sviluppo e Progresso di Giamattei Luigi, nella misura di 32.000 €(trentaduemila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*) del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente, falsandone in misura apprezzabile il comportamento economico, le microimprese destinatarie, mediante l'invio non richiesto di una comunicazione commerciale contenente un bollettino postale precompilato con cui eseguire in favore del professionista un versamento di importo pari a 309,87 euro, nonché attraverso la neutralizzazione del diritto di recesso, in relazione all'acquisto di un abbonamento annuale per l'inserimento nel *database* telematico presente sul sito *internet www.cameracommerciale.it*;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dal sig. Giamattei Luigi, titolare dell'impresa individuale Sviluppo e Progresso di Giamattei Luigi, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare al sig. Giamattei Luigi, titolare dell'impresa individuale Sviluppo e Progresso di Giamattei Luigi, una sanzione amministrativa pecuniaria di 32.000 €(trentaduemila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24

---

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 1.

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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 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'art. 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.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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*

---

**PS9475 - SERVIMPRESA S.R.L. - BANCHE DATI ON LINE***Provvedimento n. 25129*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;VISTO il "*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, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Servimpresa S.r.l. (di seguito, anche Servimpresa) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede ad Acerra (NA), gestisce un portale multimediale denominato "*Multiportale.it*", accessibile tramite il sito *internet www.multiportale.it*, nel quale è presente un *database* contenente i dati di imprese operanti in Italia, tra cui anche microimprese ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, che il professionista raccoglie mediante un sistema di promozione finalizzato alla vendita di spazi pubblicitari a pagamento. Dalla visura camerale risulta che la società ha iniziato la propria attività l'11 febbraio 2014.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Con richieste di intervento pervenute a partire dal 17 marzo 2014 alcune microimprese, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, hanno segnalato di aver ricevuto da parte di Servimpresa, in seguito alla loro iscrizione nel registro delle imprese, un bollettino postale precompilato per eseguire un pagamento di importo pari a 309,87 euro<sup>1</sup>. Analoghe segnalazioni sono pervenute anche da alcune Camere di Commercio. L'occasione colta dal professionista per l'invio di tale bollettino coincide con l'iscrizione o annotazione delle microimprese nel registro delle imprese le quali, pertanto, sanno di dover assolvere a obblighi camerali, di natura anche pecuniaria, in favore della competente Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (di seguito, anche CCIAA). Il pagamento della suddetta somma non è, tuttavia, in alcun modo relazionata con il versamento del diritto camerale annuale ed ha il solo scopo di promuovere

---

<sup>1</sup> Cfr. docc. nn. 5, 8 e 11.



l'acquisto di uno spazio pubblicitario sul portale multimediale "*Multiportale.it*", dove l'account della microimpresa viene inserito all'interno della banca dati telematica presente nella sezione "*Iscritti*" del sito *internet* del professionista (*www.multiportale.it*). Il fatto che Servimpresa presenti, mediante la configurazione grafica e le informazioni contenute sull'anzidetto bollettino postale, come obbligatorio il versamento da eseguire in suo favore e ponga altresì in risalto la circostanza che lo stesso sia dovuto dalle ditte iscritte alle CCIAA, rende la relativa comunicazione commerciale idonea a condizionare indebitamente il processo decisionale dei destinatari, costringendoli a sottoscrivere un abbonamento oneroso di durata annuale, non richiesto e che non avrebbero altrimenti acquistato. Le modalità utilizzate da Servimpresa per la promozione della propria proposta commerciale, inoltre, sono tali da ostacolare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, in quanto la tecnica di instaurazione del rapporto contrattuale impedisce alle microimprese di avvalersi della facoltà di ripensamento.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

3. In relazione alle condotte sopra descritte in data 17 giugno 2014 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9475<sup>2</sup> per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo.

4. In sede di avvio del procedimento è stata ipotizzata l'aggressività delle condotte commerciali sopra descritte realizzate da Servimpresa, idonee a coartare la volontà delle microimprese destinatarie, spingendole ad attivarsi al pagamento sulla scorta del timore di violare precisi obblighi legali connessi alla necessaria inclusione dei loro dati aziendali in un pubblico registro.

5. Al professionista, contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento inoltrata via pec, è stata anche trasmessa una richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

6. Nel corso del procedimento il professionista non ha presentato alcuna una memoria difensiva.

7. In data 19 settembre 2014 è stato comunicato al professionista il termine di conclusione della fase istruttoria, all'uopo fissato per il giorno 29 settembre 2014<sup>3</sup>.

#### 2) *Le evidenze acquisite*

##### **i) La presenza delle microimprese tra i destinatari della pratica commerciale**

8. Per quel che concerne la natura dei destinatari della pratica commerciale in esame va innanzitutto chiarito che Servimpresa, in ragione del tipo e delle modalità con le quali applica il proprio modello di *business*, realizza indistintamente la pratica commerciale descritta al punto II nei confronti di imprese di grandi, medie, piccole e micro dimensioni. Dai rilievi d'ufficio svolti sul sito *internet* del professionista, infatti, si ricava che tra le imprese destinatarie della pratica commerciale contestata vi è anche la presenza di microimprese, come definite dall'art. 18, comma 1, let. *d-bis*), del Codice del Consumo, in quanto le visure camerali<sup>4</sup> realizzate d'ufficio su un campione di imprese presenti nel database telematico di Servimpresa, testimoniano che al suo interno sono presenti molteplici imprese di dimensioni molto ridotte, anche a gestione familiare.

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 16. In data 5 agosto 2014 si è provveduto alla ritrasmissione della comunicazione di avvio del procedimento che non risultava essere correttamente pervenuta al professionista. Cfr. doc. n. 20.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 32.

<sup>4</sup> Cfr. docc. nn. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 e 31. Dalle visure camerali, in particolare, è stato possibile evincere che molte delle microimprese coinvolte sono in realtà degli imprenditori individuali con un solo dipendente, che realizzano un'attività di impresa di natura artigianale (ad esempio, parrucchieri, fotografi, meccanici, tatuatori, ecc.).

## ii) Modalità di presentazione della proposta commerciale alle microimprese

9. Servimpresa veicola la propria proposta commerciale alle microimprese di nuova costituzione, facendo leva sulla circostanza che si tratta di persone giuridiche che hanno di recente assolto all'obbligo di iscrizione nel registro delle imprese tenuto presso le CCIAA. Il professionista, quindi, dopo aver raccolto i nominativi delle microimprese neocostituite, procede immediatamente<sup>5</sup> ad inviare loro, mediante posta cartacea<sup>6</sup>, una lettera contenente anche un bollettino postale precompilato con i dati aziendali del destinatario<sup>7</sup>.

10. In particolare, sul margine sinistro della parte superiore di tale lettera è apposta, con notevole evidenza grafica, la seguente dicitura *“Iscrizione al portale multiservizi riservato alle ditte iscritte a Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato (C.C.I.A.A.)”*. Al centro, invece, viene riportato, sempre ricorrendo a caratteri di testo di particolare evidenza grafica, la dicitura *“Quota Iscrizione Spese Inserimento”*.

11. Il concreto contenuto dell'offerta promozionale del professionista viene riportato con ridotta evidenza grafica. Più precisamente, nella parte sinistra della lettera, con caratteri di minori dimensioni, vengono riportate delle informazioni inerenti, *“L'iscrizione è obbligatoria per le ditte iscritte a: Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato, qualora si desidera usufruire dei servizi offerti, totalmente detraibili a fini IVA. L'accettazione della nostra proposta e l'utilizzo del nostro portale multiservizi ha finalità esclusivamente commerciale e non surroga, né in alcun modo sostituisce gli adempimenti imposti dallo Stato Italiano e/o dalla Pubblica Amministrazione in tema di iscrizione al Registro delle Imprese (C.C.I.A.A. e quant'altro) ed in tema di esazione di diritti dovuti per legge”* (sottolineatura aggiunta)<sup>8</sup>. Più in basso, infine, il professionista, facendo sempre ricorso ad una scarsa enfasi grafica, fornisce le seguenti ulteriori informazioni *“Vi preghiamo di controllare la dicitura esatta dei dati a lato e di comunicare eventuali errori e/o cambiamenti per la corretta iscrizione sul portale [www.multiportale.it](http://www.multiportale.it). Il portale multiservizi è gestito da Servimpresa srl. Le modalità di iscrizione ed ogni questione relativa all'accettazione della nostra proposta sarà regolata dalle condizioni generali di contratto riportate nella parte retrostante”*.

12. Nella parte retrostante della lettera sono contenute, con evidenza grafica ancor più ridotta rispetto alle informazioni presentate nella parte frontale, le condizioni generali tra le quali il recesso (cfr. sez. III.iv) *infra*), la decorrenza e la durata del contratto.

13. Il bollettino postale precompilato riporta il numero di conto corrente del beneficiario del versamento, cioè quello del professionista, l'importo da pagare (309,87 euro), la data di scadenza entro la quale dovrà essere eseguito il versamento, la causale (*“Iscrizione portale multiservizi n.:*” seguito dal numero dell'iscrizione) e i dati della microimpresa che esegue il versamento, comprensivi anche del codice fiscale o della partita IVA.

## iii) Il servizio di annunci pubblicitari a pagamento

14. Per quel che concerne il servizio di annunci pubblicitari a pagamento, dai rilievi di ufficio svolti sul sito *internet* del professionista in data 9 aprile e 18 settembre 2014<sup>9</sup>, è emerso che Servimpresa, a seguito del pagamento della somma indicata nell'anzidetto bollettino precompilato,

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 7.

<sup>6</sup> Ibidem. L'invio avviene mediante l'impiego di buste in bianco, in cui non è riportata neanche l'indicazione del mittente.

<sup>7</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 5, 8 e 11.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 5.

<sup>9</sup> Cfr. docc. nn. 6 e 23.

si limita a creare all'interno del proprio *database* un *account* per conto delle microimprese completamente sprovvisto di contenuti informativi.

15. Dall'esame del sito *internet* [www.multiportale.it](http://www.multiportale.it) si osserva, infatti, che spetta alle microimprese iscritte nella predetta banca dati l'onere di inserire nel proprio *account* le informazioni commerciali inerenti alla propria attività d'impresa, i propri dati di contatto, i riferimenti logistici, nonché il collegamento al sito *internet* se esistente.

16. Dai predetti rilievi d'ufficio, inoltre, si evince che le imprese che hanno eseguito il versamento di 309,87 euro in favore di Servimpresa, e vengono inserite nella banca dati *online* presente sul sito *internet* [www.multiportale.it](http://www.multiportale.it) alla sezione denominata "Iscritti". La ricerca sistematica all'interno di tale *database*, in particolare, avviene sulla scorta del criterio della collocazione geografica dell'impresa, selezionando con il cursore le immagini delle Regioni che compongono la raffigurazione geografica dell'Italia, oppure inserendo il "nome dell'iscritto [...] la categoria, o delle parole chiavi"<sup>10</sup>.

17. È stato inoltre rilevato che in data 18 settembre 2014<sup>11</sup> gli *account* effettivamente personalizzati dalle microimprese, con l'inserimento dei propri dati aziendali, erano soltanto 55<sup>12</sup> su un totale di 5.342. La quasi totalità degli *account*<sup>13</sup> risulta quindi del tutto priva di contenuto, come dimostrato anche dal fatto che all'interno degli stessi il professionista ponga la seguente avvertenza: "Nominativo registrato. Pagina personale caricata sul server. Non ti resta che inviare, tramite il modulo sottostante, i dati della tua attività per farti personalizzare a tuo piacimento questa pagina! Senza alcun costo aggiuntivo creeremo la 'tua pagina web'!" (sottolineatura aggiunta). Al di sotto della stessa sono, invece, inseriti dei campi di testo vuoti (*email*, ragione sociale, regione, cod. iscrizione, partita IVA, telefono, descrizione dettagliata attività, foto e logo), che potranno essere compilati a cura delle microimprese iscritte qualora queste ultime intendano inserire un contenuto all'interno del proprio *account*.

18. Dai documenti agli atti<sup>14</sup>, inoltre, risulta che il ricavo al netto dell'imposta ottenuto dal professionista per ogni singola attivazione ascende a 253,99 euro.

19. Tra i canali che il professionista mette a disposizione delle microimprese per gestire la fase eventuale di personalizzazione dell'*account* si segnala anche la presenza di un recapito telefonico (899.48.20.35) a numerazione non geografica (NNG), al quale è applicata una tariffazione speciale<sup>15</sup>.

#### iv) Le modalità di esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso

Per quel che concerne le concrete modalità di esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso da Servimpresa, l'art. 5 delle "Condizioni Generali di Contratto", apposte nella parte retrostante della comunicazione commerciale, prevede che "*Servimpresa S.r.l. riconosce al*

---

<sup>10</sup> Cfr. doc. n. 23.

<sup>11</sup> Ibidem.

<sup>12</sup> Gli *account* personalizzati, in particolare, sono così distribuiti tra le diverse Regioni: 2 per il Piemonte, 10 per la Lombardia, 1 per il Trentino-Alto Adige, 4 per il Friuli-Venezia Giulia, 9 per il Veneto, 1 per la Liguria, 5 per l'Emilia-Romagna, 7 per la Toscana, 3 per le Marche, 1 per l'Umbria, 8 per il Lazio, 1 per l'Abruzzo e 3 per la Sardegna.

<sup>13</sup> Si fa riferimento agli *account* contenuti in 14 delle 20 Regioni di cui si compone il *database*, in quanto per 6 di esse, nel momento in cui sono stati svolti gli ultimi rilievi d'ufficio (18 settembre 2014) risultavano ancora inattive (Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria e Sicilia).

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 14.

<sup>15</sup> Tale tipologia di numeri telefonici, infatti, è dedicata alla vendita di servizi professionali e, pertanto, al soggetto che effettua la telefonata viene applicata una tariffa ad hoc. Il meccanismo descritto è volto a garantire un ritorno economico al professionista che acquista tali numeri, in quanto il cd. Centro Servizi, ovvero la società che commercializza tali numerazioni speciali, gli restituisce parte della tariffa applicata all'utente, cioè la cd. quota reverse.<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 10.

beneficiario il diritto di recesso, da esercitarsi nei modi o termini previsti dalla normativa dei contratti contemplata dal C.C. vigente, *corrispondendo (EX ART.1373 c.c.) per l'esercizio de quo ed a titolo di penale la somma di € 109,87*<sup>16</sup>. Riguardo alle modalità di esercizio di tale diritto, quindi, troverebbe applicazione, nel caso di specie, il disposto di cui all'art. 1373 del Codice Civile. Per ciò che concerne la determinazione del termine per esercitare il diritto di recesso, l'anzidetta disposizione normativa stabilisce che tale facoltà non può più essere esercitata se il contratto ha già avuto un principio di esecuzione, sicché nel caso di specie lo stesso potrebbe essere utilmente esercitato solo nel caso in cui avvenga, ad eseguito pagamento, prima dell'attivazione dell'account telematico da parte di Servimpresa.

### **3) Le argomentazioni difensive del professionista**

**20.** La Parte non ha presentato alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

## **IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**21.** Per quanto concerne i profili di merito, va innanzitutto posto in evidenza che la pratica commerciale contestata a Servimpresa si articola in una serie di condotte che nel loro insieme sono idonee a determinare un indebito condizionamento delle scelte commerciali delle microimprese recentemente iscritte o annotate nel registro delle imprese.

### **i) Questioni preliminari**

**22.** In via preliminare va chiarito che la condotta in esame è idonea a pregiudicare il comportamento economico delle microimprese, in quanto dall'analisi dei documenti agli atti<sup>17</sup> e dal tipo di attività svolta dal professionista, risulta che tale pratica commerciale abbia coinvolto anche quei soggetti che rivestono le caratteristiche normativamente stabilite dall'art. 18, comma 1, let. *d-bis*), del Codice del Consumo, che definisce le microimprese come “*entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003*”.

**23.** Le caratteristiche dell'attività di Servimpresa ai fini dell'invio della proposta commerciale, sono tali da rendere la pratica in oggetto suscettibile di ledere anche gli interessi economici delle microimprese, in quanto i dati aziendali raccolti ineriscono a qualsiasi tipologia di impresa, a prescindere dalle sue dimensioni, dalla collocazione geografica e dal settore di attività.

### **ii) Le violazioni realizzate dal professionista**

**24.** Per quel che concerne i profili di merito, Servimpresa impugna la propria pratica commerciale sul fatto che le imprese di nuova costituzione che hanno di recente assolto all'obbligo di iscrizione o annotazione nel registro delle imprese sono consapevoli del carattere obbligatorio che assumono gli obblighi camerali, anche di natura pecuniaria, che possono venire in rilievo in costanza della inclusione dei propri dati aziendali nel pubblico registro di cui si tratta.

**25.** Il professionista, come innanzi evidenziato, per realizzare il modello di *business* prescelto per l'esercizio della propria attività d'impresa, invia una comunicazione commerciale successivamente all'assolvimento da parte dei destinatari dell'obbligo di iscrizione o annotazione nel registro delle

---

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 10.

<sup>17</sup> Cfr. docc. nn. 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 e 31.

imprese. La natura commerciale della comunicazione non è palese. La sua ricezione non richiede, nel particolare frangente temporale di cui si tratta, congiuntamente all'impostazione grafica con la quale la stessa è presentata, in cui a giocare un ruolo predominante sono le espressioni "*Iscrizione al portale multiservizi riservato alle ditte iscritte a Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato (C.C.I.A.A.)*", "*Quota Iscrizione Spese Inserimento*" e "*L'iscrizione è obbligatoria per le ditte iscritte a: Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato [...]*", nonché la marginalizzazione dei dati informativi del reale offerente, cioè la società Servimpresa a r.l., condiziona indebitamente il processo decisionale delle microimprese, comprimendone la libertà di scelta al punto da far sì che esse assumano una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

**26.** Il processo decisionale delle microimprese relativo alla scelta di acquistare o meno i servizi erogati dal professionista risulta, in particolare, inciso negativamente dalle pregiudizievoli conseguenze economiche che vengono implicitamente ricollegate all'eventuale mancato assolvimento di obblighi camerali previsti dalla legge, logicamente posti in relazione con la recente iscrizione nel registro delle imprese.

**27.** Il versamento della quota di 309,87 euro, infatti, assume per le microimprese carattere di adempimento obbligatorio, proprio in ragione della prospettazione costruita dal professionista nell'ambito della proposta commerciale di cui si tratta, sicché le stesse sono indebitamente portate ad evitare di porre in essere una condotta che potrebbe determinare la violazione di specifici obblighi giuridici, temendo in conseguenza di tale omissione di incorrere nelle sanzioni legalmente previste per tali inadempienze.

**28.** Pertanto, alla luce di quanto innanzi rilevato, l'espedito dell'invio della comunicazione commerciale a seguito della recente iscrizione nel registro delle imprese da parte di persone giuridiche di nuova costituzione<sup>18</sup>, con le modalità e i termini concretamente adoperati dal professionista per promuovere l'offerta del proprio servizio in abbonamento, costituisce un elemento sufficiente per addivenire all'indebito condizionamento del processo decisionale delle microimprese, facendolo sfociare nell'acquisto di un servizio in abbonamento non richiesto<sup>19</sup>.

**29.** Il carattere aggressivo della pratica, inoltre, è accresciuto dal fatto che il professionista assume anche una condotta idonea a neutralizzare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso alle microimprese. In tal senso, infatti, propende la circostanza che Servimpresa, facendo esplicito rinvio<sup>20</sup> all'art. 1373 del Codice Civile, sulla scorta del quale la facoltà di ripensamento può essere esercitata solo se il contratto non abbia già avuto un principio di esecuzione, ostacola il concreto esercizio di tale diritto da parte delle microimprese.

**30.** Nel caso di specie, infatti, in ragione del tipo e della natura della prestazione fornita dal professionista, dello strumento mediante il quale la stessa viene erogata, dell'elevatissimo numero di imprese (pari a 5.342 alla data del 18 settembre 2014<sup>21</sup>) inserite sul *database* telematico in un arco di tempo molto ridotto (l'attività d'impresa è iniziata l'11 febbraio 2014<sup>22</sup>), nonché alla luce delle modalità di pagamento concesse alle microimprese (esclusivamente il pagamento mediante bollettino postale), l'esercizio di tale facoltà è stato significativamente ostacolato, in quanto la

---

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 7.

<sup>19</sup> Dalle segnalazioni agli atti, in particolare, si evince che la data di scadenza per eseguire il versamento in favore del professionista coincide con i due-tre giorni successivi alla data di ricezione del bollettino precompilato. Cfr. docc. nn. 9, 12 e 13.

<sup>20</sup> Cfr. art. 5 delle "Condizioni Generali di Contratto". Vid. doc. n. 8.

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 23.

<sup>22</sup> Cfr. doc. n. 20bis.

stessa sarebbe potuta essere utilmente esercitata solo nel caso in cui la corrispondente richiesta fosse stata inoltrata prima dell'attivazione dell'account telematico da parte di Servimpresa. Pertanto, in ragione del fatto che è altamente plausibile ritenere che il professionista sia in grado di erogare il servizio quasi contestualmente alla ricezione del pagamento, il meccanismo innanzi descritto costituisce, di fatto, un valido espediente per impedire che le microimprese possano concretamente avvalersi della facoltà di ripensamento.

**31.** Inoltre, anche la previsione di una penale, di importo pari a 109,87 euro<sup>23</sup>, ostacola l'esercizio del diritto di recesso da parte delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale in questione.

**32.** Gli ostacoli all'esercizio del diritto di recesso, infine, non si esauriscono con la predisposizione del predetto aggressivo congegno, ma si estendono anche ai successivi contegni comportamentali assunti da Servimpresa. Dai documenti agli atti<sup>24</sup>, infatti, emerge che il professionista assuma un comportamento ostativo anche laddove venga manifestata la volontà di avvalersi della facoltà di recesso. Risulta, in particolare, che Servimpresa a fronte di una specifica richiesta di recesso non abbia consentito l'esercizio della predetta facoltà, limitandosi ad enfatizzare la natura onerosa della stessa, alla luce di quanto previsto dalle condizioni di contratto, e a offrire in cambio del suo ritiro un altro anno di permanenza sul proprio *database* telematico, nonché l'inserimento dei dati aziendali all'interno del corrispondente *account*<sup>25</sup>.

**33.** L'abbonamento annuale estorto da Servimpresa con le modalità sopra descritte determina una richiesta immediata di pagamento per un servizio non richiesto, il che configura una pratica *ex se* aggressiva ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo.

**34.** In conclusione si ritiene che le condotte tenute da Servimpresa S.r.l. violino il disposto di cui agli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo. La contrarietà alla diligenza professionale, in particolare, si riscontra nel fatto che il professionista procede all'invio della propria proposta commerciale facendo leva sul fatto che la recente iscrizione o annotazione nel registro delle imprese fa sorgere l'obbligo per le imprese di nuova costituzione, tra cui anche le microimprese, di versare periodicamente alla competente CCIAA delle somme di denaro a titolo di oneri legali di funzionamento e mantenimento di tale pubblico registro. Il *deficit* di diligenza professionale, inoltre, investe le modalità con le quali Servimpresa realizza e veicola, dal punto di vista grafico e temporale, la propria comunicazione commerciale, nonché quelle relative all'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, che si risolvono in ulteriori espedienti di cui il professionista si avvale per condizionare indebitamente il processo decisionale delle microimprese, costringendole ad assumere una decisione di consumo che non avrebbero altrimenti preso.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**35.** Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**36.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta

---

<sup>23</sup> Cfr. doc. n. 8.

<sup>24</sup> Cfr. doc. n. 14.

<sup>25</sup> Il professionista, d'altronde, nonostante il fatto che la microimpresa in questione abbia formalmente rifiuto l'offerta all'uopo formulata e che vi sia altresì stata la successiva reiterazione della richiesta di recesso, non ha più dato alcun tipo di riscontro.

dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**37.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della diffusione all'intero territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto nel corso dell'anno 2014 il professionista ha iscritto, all'interno della propria banca dati telematica, ben 5.342 imprese e microimprese italiane dislocate in almeno 14 Regioni. Inoltre, in considerazione del fatto che il professionista è una società neocostituita che non ha fornito, nel corso del procedimento, alcun documento contabile relativo all'esercizio 2014, si considera che per ogni versamento di 309,87 euro eseguito tramite il bollettino postale precompilato, Servimpresa effettivamente incamera 253,99 euro al netto delle imposte e che risultano attivi, alla data del 18 settembre 2014, 5.342 *account* sul database telematico presente sul sito *internet www.multiportale.it*, per un totale pari a circa 1.357.000 euro. La gravità della pratica si apprezza, infine, anche prendendo in considerazione il mezzo utilizzato, costituito da una comunicazione postale, suscettibile di raggiungere direttamente e personalmente i destinatari, le modalità particolarmente insidiose di sottoscrizione dell'abbonamento annuale, la particolare aggressività con cui è stato ostacolato il diritto di recesso nonché il significativo pregiudizio economico che discende dalla realizzazione di siffatta pratica commerciale, tenuto conto delle ridotte dimensioni economico-finanziarie delle microimprese e del fatto che le stesse, nella maggior parte dei casi, hanno appena intrapreso la propria attività d'impresa nel momento in cui ricevono la comunicazione di Servimpresa.

**38.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale realizzata dalla società Servimpresa S.r.l. è stata posta in essere a partire dall'11 febbraio 2014, data in cui il professionista ha iniziato la propria attività d'impresa<sup>26</sup>. La pratica commerciale è tuttora in corso.

**39.** Sulla base di tali elementi, si ritiene quindi di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Servimpresa S.r.l. nella misura di 135.000 € (centotrentacinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*) del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente, falsandone in misura apprezzabile il comportamento economico, le microimprese destinatarie, mediante l'invio non richiesto di una comunicazione commerciale contenente un bollettino postale precompilato con cui eseguire in favore del professionista un versamento di importo pari a 309,87 euro, nonché attraverso la neutralizzazione del diritto di recesso, in relazione all'acquisto di un abbonamento annuale per l'inserimento nel *database* telematico presente sul sito *internet www.multiportale.it*;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Servimpresa S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*) del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

---

<sup>26</sup> Cfr. doc. n. 20bis.

b) di irrogare alla società Servimpresa S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 135.000 € (centotrentacinquemila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 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'art. 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.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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

IL PRESIDENTE



---

*Roberto Chieppa*

*Giovanni Pitruzzella*

---

**IP206 - SOLUZIONI PER ABITARE/HABITAT - FIDELITY CARD**

*Provvedimento n. 25146*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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, il combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 1, comma 6, del Decreto Legislativo n. 21/2014 che ha confermato il massimo edittale della sanzione nella misura di 5.000.000 di euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 24533 del 2 ottobre 2013, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal mese di settembre 2010 dalla società Soluzioni per Abitare S.r.l., consistente nel fornire ai consumatori informazioni inesatte, incomplete o non vere in ordine alla natura, alle caratteristiche e alle condizioni economiche dell'offerta promozionale del professionista, nonché nella complessiva ingannevolezza delle modalità utilizzate da quest'ultimo al fine di indurre i consumatori a concludere, inconsapevolmente, contratti finalizzati all'acquisto di articoli per la casa;

VISTA la propria delibera n. 24987 del 19 giugno 2014, con la quale l'Autorità ha contestato a Soluzioni per Abitare S.r.l. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 24533 del 2 ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. PREMESSA**

1. Con provvedimento n. 24533 del 2 ottobre 2013 (PS8495), l'Autorità ha deliberato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Soluzioni per Abitare S.r.l., consistente nel promuovere, mediante *telemarketing* e successive visite al domicilio dei consumatori, una tessera sconto gratuita che avrebbe consentito agli aderenti di beneficiare di vantaggiosi sconti (fino al 50%) per l'acquisto di articoli per la casa e, nel corso di tale visita, erano indotti a sottoscrivere un modulo contrattuale asseritamente finalizzato alla sola consegna della *Card* ma che invece li impegnava ad effettuare acquisti obbligatori dal catalogo del professionista, per un importo anche di diverse migliaia di euro. In particolare, i consumatori contattati telefonicamente dal professionista non erano posti nella condizione di poter conoscere, sin da tale primo contatto, la reale natura e le effettive condizioni della proposta commerciale loro fatta, essendo invece indotti a ritenere che l'iniziativa promossa riguardasse solo e semplicemente l'offerta gratuita di una tessera sconto spendibile per eventuali futuri acquisti. Inoltre, caratteristiche, natura e convenienza economica dell'offerta non erano meglio chiarite nel corso del successivo incontro presso il domicilio dei consumatori, né dal contenuto informativo del modulo sottoposto alla firma del consumatore in occasione di tale incontro. Solo una volta scaduti i termini per esercitare il

diritto di recesso, quando i consumatori erano ormai vincolati al contratto sottoscritto e al relativo impegno di acquisto, gli stessi venivano a conoscenza della reale natura e finalità del modulo sottoscritto.

2. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha deliberato che la pratica commerciale posta in essere da Soluzioni per Abitare S.r.l. era in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 22, 23, lettere *g)* e *v)*, 24, 25, lettere *b)*, *d)* ed *e)*, del Codice del Consumo e ne ha vietato l'ulteriore diffusione assegnando alla Parte un termine di sessanta giorni dalla notifica del provvedimento per comunicare le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida (punto *c)*.

3. Il citato provvedimento n. 24533 del 2 ottobre 2013 risulta notificato al professionista tramite la Guardia di Finanza in data 6 febbraio 2014.

4. In data 27 marzo 2014 l'Autorità, in assenza di un riscontro del professionista in merito all'ottemperanza alla diffida di cui al punto *c)* della delibera del 2 ottobre 2013, ha richiesto a Soluzioni per Abitare S.r.l. di fornire entro 10 giorni informazioni in merito alle misure adottate in esecuzione del medesimo provvedimento. In data 10 aprile 2014 la società ha fatto pervenire una scarna nota in cui comunicava esclusivamente che *“le attività oggetto di sanzione sono state definitivamente abbandonate dalla nostra società”*<sup>1</sup>.

5. Con richieste di intervento pervenute ininterrottamente dalla notifica del provvedimento di chiusura del procedimento PS8495 del 6 febbraio 2014, alcuni consumatori e loro associazioni hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato. In particolare, dalle segnalazioni in atti è emerso che, a seguito di una telefonata da parte di agenti di Soluzioni per Abitare S.r.l. in cui veniva prospettata la consegna gratuita a domicilio di una tessera sconto e di un catalogo pubblicitario, i consumatori erano indotti a sottoscrivere un modulo, presentato come necessario per ottenere una tessera sconto per eventuali futuri acquisti di merce, a prezzi particolarmente scontati (fino al 50%). In realtà, in occasione della visita a domicilio di un secondo agente, i consumatori venivano edotti della circostanza che, avendo sottoscritto il suddetto modulo, si erano impegnati ad acquistare articoli per la casa commercializzati da Soluzioni per Abitare S.r.l., per il valore di 2.900 euro.

6. Fatti analoghi sono stati segnalati nel periodo maggio-giugno 2014 da parte dell'associazione Federconsumatori, sedi di Udine e di Bologna<sup>2</sup>. In particolare, i cataloghi allegati alle richieste di intervento pervenute in Autorità si riferivano alla promozione relativa all'anno 2014 come indicato dalla seguente dicitura apposta in testa alla prima pagina: *“Gentile signora/ina, siamo lieti che Lei possa essere annoverata tra i nostri clienti; Le presentiamo, di seguito, l'elenco degli articoli della nuova promozione 2014”*<sup>3</sup>.

7. In data 12 giugno 2014<sup>4</sup> è stata acquisita copia della visura camerale relativa alla società Soluzioni per Abitare S.r.l., da cui risulta che è ancora attiva e che, nonostante la diversa denominazione impiegata nei nuovi moduli contrattuali in diffusione (*“Habitat”* e *“Abitare”* in luogo di *“Soluzioni per Abitare”*), il numero di partita IVA e l'indirizzo indicati sugli stessi sono gli stessi della società Soluzioni per Abitare S.r.l.

8. Inoltre, i moduli contrattuali attualmente in uso differiscono per il logo e per alcune piccole differenze grafiche del tutto marginali rispetto a quelli oggetto del procedimento PS8495 definito dalla delibera n. 24533 del 2 ottobre 2013, mentre continuano a indicare un elenco di prodotti, a

<sup>1</sup> Comunicazione prot. 0022697 del 10 aprile 2014.

<sup>2</sup> Cfr. Docc. 15, 21 e 22 del fascicolo istruttorio.

<sup>3</sup> Cfr. allegato al doc. 22 del fascicolo istruttorio.

<sup>4</sup> Doc. 24 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

riportare notazioni scritte a mano dall'agente circa la necessità o l'importanza di effettuare almeno un acquisto, e a indicare la precisazione, posta in caratteri grandi e marcati al centro della pagina, “<CONFORME AL CODICE DEL CONSUMO (Decreto Legislativo. 206/2005)> PROMOZIONE DA CATALOGO E CAMPIONARIO GRATUITA CON SERVIZI INCLUSI”<sup>5</sup> lasciando intendere al consumatore che si trattasse di un servizio di mera promozione pubblicitaria, quindi gratuita e senza obbligo di acquisto.

9. Dalle evidenze documentali risulta che la pratica commerciale ritenuta scorretta è stata nuovamente diffusa successivamente alla data di notifica del provvedimento di scorrettezza. Pertanto, con provvedimento del 19 giugno 2014 n. 24987, l'Autorità ha contestato a Soluzioni per Abitare S.r.l. di aver violato la delibera del 2 ottobre 2013 n. 24533.

10. Successivamente all'avvio del presente procedimento, sono pervenute ulteriori segnalazioni<sup>6</sup> relative a fatti analoghi, verificatisi nei mesi di luglio e settembre 2014, a quelli accertati nella menzionata delibera del 2 ottobre 2013.

## II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

11. Il professionista non ha in alcun modo partecipato al procedimento di inottemperanza (IP206) pur avendo regolarmente ricevuto la comunicazione di avvio in data 7 luglio 2014.

## III. VALUTAZIONI

12. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla delibera del 2 ottobre 2013 n. 24533, in quanto la società Soluzioni per Abitare S.r.l. continua a svolgere la propria attività senza fornire informazioni chiare circa la reale natura e le effettive condizioni della proposta commerciale, né in occasione del primo contatto telefonico, né durante la prima visita a domicilio, né, infine, nel modulo contrattuale sottoposto ai clienti per la sottoscrizione.

13. Più precisamente, i contatti telefonici descritti nelle segnalazioni in atti continuano ad agganciare il consumatore con il falso espediente di un sondaggio o di una vincita di un premio<sup>7</sup> promuovendo la consegna, o la visione, al domicilio dei consumatori di un catalogo di prodotti per la casa a prezzi molto convenienti.

14. Il successivo primo incontro risulta ancora finalizzato a far sottoscrivere moduli asseritamente volti a assegnare un “codice cliente” necessario per beneficiare di sconti in caso di futuri acquisti, sempre prospettati come non obbligatori. Tali moduli hanno, al contrario di quanto prospettato, natura di proposta contrattuale e quelli attualmente in diffusione - al netto della diversa denominazione impiegata (“Habitat” o “Abitare”) e di alcune differenze grafiche del tutto marginali rispetto a quelli valutati nella delibera del 2 ottobre 2013 - continuano a indicare un elenco di prodotti, a riportare notazioni scritte a mano dall'agente circa la necessità o l'importanza di effettuare almeno un acquisto, e a inserire indicazioni specifiche sui prodotti acquistati o da acquistare. Inoltre permane la precisazione, posta in caratteri grandi e marcati al centro della pagina, “<CONFORME AL CODICE DEL CONSUMO (Decreto Legislativo. 206/2005)> PROMOZIONE DA CATALOGO E CAMPIONARIO GRATUITA CON SERVIZI INCLUSI”.

15. Infine, dalla documentazione agli atti emerge che i consumatori sono stati messi in grado di comprendere la reale natura della proposta commerciale del professionista e di conoscerne gli

<sup>5</sup> Doc. 7, 8, 11, 14, 15, 17, 20, 21 e 22 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>6</sup> Doc. 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 e 34 di cui all'indice del fascicolo istruttorio.

<sup>7</sup> Doc. 13 e 16 del fascicolo istruttorio.

effettivi termini economici soltanto nel corso della seconda visita a domicilio, quando oramai sono già vincolati, in base al contratto sottoscritto in precedenza, ad acquistare i prodotti del catalogo, entro il termine di cinque anni e per un importo minimo di spesa significativo (quasi 3.000 euro).

16. Pertanto, il professionista non ha posto fine alla pratica scorretta accertata nella delibera del 2 ottobre 2013, n. 24533.

#### IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

17. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 1, comma 6, del Decreto Legislativo n. 21/2014, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

18. 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, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

19. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto del pregiudizio economico derivante dalla continuazione della pratica commerciale in esame, in considerazione della rilevanza degli impegni minimi di spesa ai quali i consumatori vengono inconsapevolmente indotti a vincolarsi.

20. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi agli atti risulta che la pratica commerciale ha continuato a essere diffusa almeno dal mese di febbraio 2014 e risulta ancora in atto.

21. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Soluzioni per Abitare S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 40.000 €(quarantamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

#### DELIBERA

a) che il comportamento della società Soluzioni per Abitare S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera del 2 ottobre 2013 n. 24533, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Soluzioni per Abitare S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 euro (quarantamila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera deve essere pagata 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'art. 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.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---

**PS9128 - DITTA SPOLITU-RECUPERO CREDITO***Provvedimento n. 25147*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;VISTO il “*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, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Gino Domenico Spolitu, titolare dell'omonima impresa individuale, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Il professionista, che svolge attività di recupero crediti, dall'anno d'imposta 2001 all'anno d'imposta 2013 non ha presentato dichiarazioni dei redditi.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento, avviato alla luce di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e di segnalazioni di diversi consumatori<sup>1</sup> pervenute nel periodo giugno 2013/maggio 2014, concerne il comportamento posto in essere dal professionista consistente nell'inoltro a diversi consumatori, per il tramite di un avvocato, di atti di citazione in giudizio presso diverse sedi di Giudici di Pace (Napoli, Scalea, Lagonegro<sup>2</sup>), al fine di recuperare presunti crediti oggetto di contestazione, senza il rispetto del foro territorialmente competente, rappresentato da quello di residenza del consumatore.

---

<sup>1</sup> Doc. 1, 2, 3, 4, 5 e 6.

<sup>2</sup> Doc. 1, 2, 3, 4, 5 e 6.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

3. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 18 giugno 2014 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9128 per possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25, lettera e), del Codice del Consumo.

4. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'aggressività della pratica, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui essa è diretta e in quanto idonea a limitare considerevolmente, mediante indebito condizionamento, la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio e, pertanto, ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

5. Il professionista non ha depositato alcuna memoria difensiva.

6. In data 4 agosto 2014 è stato richiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, comma 5, del Codice del Consumo, e dell'art. 15 del Regolamento, di fornire prove sull'esattezza materiale dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale oggetto di istruttoria.

7. In data 11 settembre 2014 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

#### 2) *Le evidenze acquisite*

8. Dalla documentazione agli atti emerge che il professionista ha inoltrato su scala nazionale (per consumatori residenti almeno a Varese, Roma, Reggio Calabria e Caserta<sup>3</sup>), quantomeno dal giugno 2013 al febbraio 2014, atti di citazione in giudizio presso diverse sedi di Giudici di Pace (Napoli, Scalea, Lagonegro) non competenti per territorio, relativi a presunti crediti. Il professionista, inoltre, non ha dato alcun riscontro all'onere della prova attribuitogli al fine di dimostrare che i consumatori sono citati:

a) presso il foro competente, corrispondente a quello di residenza del consumatore;

b) per crediti fondati e non prescritti, per i quali si sia poi concretamente proceduto ad iscrivere a ruolo la causa.

### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

9. La pratica commerciale oggetto di valutazione si sostanzia nel fatto che, al fine di tentare di recuperare presunti crediti oggetto di contestazione, il professionista ha inoltrato a diversi consumatori, per il tramite di un avvocato, atti di citazione (con l'indicazione fittizia della data della prima udienza) presso sedi di Giudici di Pace sistematicamente diverse da quelle territorialmente competenti, senza procedere ad alcuna iscrizione a ruolo.

10. Nel corso dell'istruttoria è stato chiesto al professionista di produrre documentazione oggettiva volta a comprovare la circostanza che i consumatori sono citati: a) presso il foro competente, corrispondente a quello di residenza del consumatore; b) per crediti fondati e non prescritti, per i quali si sia poi concretamente proceduto ad iscrivere a ruolo la causa.

Il professionista non ha depositato alcuna memoria difensiva e, pertanto, non ha fornito alcun riscontro all'attribuzione dell'incombente istruttorio dell'onere della prova.

Ne consegue che tale onere probatorio, attribuito alla Parte ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 5, del Codice del Consumo, non è stato assolto, con ciò risultando indimostrato che i

---

<sup>3</sup> Doc. 1, 2, 3, 4, 5 e 6;



consumatori sono citati presso il foro competente e in relazione a crediti fondati e non prescritti per i quali si sia poi proceduto ad iscrivere a ruolo la relativa causa.

11. La condotta del professionista integra, quindi, una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad indurre il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. La condotta del professionista appare idonea, infatti, a determinare nel consumatore medio un indebito condizionamento, ingenerando il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria (oggetto di contestazione), sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto, piuttosto che esporsi ad un contenzioso giudiziario, sostenendone i relativi oneri economici e disagi. Gli atti di citazione inoltrati sono idonei a esercitare, nei confronti dei destinatari, un notevole grado di pressione psicologica, suscettibile, nella sostanza, di determinare un significativo condizionamento delle scelte e dei comportamenti.

12. La pratica commerciale in esame appare, inoltre, non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, in quanto non si è riscontrato da parte del professionista "il normale grado della specifica competenza ed attenzione" che ragionevolmente ci si poteva attendere, avuto riguardo alle caratteristiche dell'attività svolta.

13. Pertanto, la pratica oggetto di contestazione risulta aggressiva e scorretta, in violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25, lettera e), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori interessati.

#### **V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

14. Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

16. Con riguardo alla gravità della violazione, nella fattispecie in esame si tiene conto della diffusione su scala nazionale della pratica e della natura particolarmente aggressiva della condotta, consistente nell'inoltro di atti di avvio di procedimenti giudiziari presso sedi di Giudici di Pace non competenti per territorio.

17. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno dal giugno 2013 al febbraio 2014.

18. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al professionista nella misura di 10.000 €(diecimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta per i profili di aggressività di cui agli artt. 20, 24 e 25, lettera e), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Gino Domenico Spolitu, titolare dell'omonima impresa individuale, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 lettera e), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare al sig. Gino Domenico Spolitu, titolare dell'omonima impresa individuale, una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 €(diecimila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 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'art. 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.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può

---

essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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*

---

**PS9454 - PHILIPS VISAPURE SPAZZOLA PULIZIA VISO**

*Provvedimento n. 25150*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

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

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Philips S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società produce e commercializza prodotti di elettronica (audio e video, illuminazione, microprocessori, diagnostica medica) nonché piccoli e grandi elettrodomestici per la pulizia della casa e della persona, per la cosmesi, ecc. La società presenta al 31 dicembre 2013 un fatturato pari a circa 550 milioni di euro<sup>1</sup>.

2. Altroconsumo, in qualità di segnalante. È un'associazione di consumatori senza fini di lucro ed ha come obiettivo l'informazione e la tutela dei consumatori.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella diffusione di un messaggio pubblicitario tramite internet, attraverso il sito denominato *www.Philips.it* (rilevazione del 7 maggio 2014), relativo al prodotto VisaPure.

4. In particolare, sulla base di una segnalazione dell'associazione di consumatori Altroconsumo, pervenuta in data 24 gennaio 2014, il professionista avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta in relazione alla promozione del prodotto denominato "VisaPure – Philips". Secondo, l'associazione dei consumatori Altroconsumo, infatti, il professionista avrebbe diffuso informazioni scorrette ed ingannevoli in merito all'efficacia del citato prodotto.

5. Nello specifico, il segnalante lamenta che il messaggio attraverso affermazioni non vere lascerebbe intendere ai destinatari che il prodotto offerto ha caratteristiche diverse da quelle reali

---

<sup>1</sup> Fonte Infocamere.

in merito ai risultati ottenibili con l'utilizzo dello stesso. In particolare sul sito si legge: "*Pulizia della pelle 10 volte più efficace rispetto alla pulizia manuale*"; "*per rendere la pelle morbida e raggianti [...] Il movimento pulsante verticale solleva delicatamente le impurità della pelle come cellule morte, lo sporco e i residui di trucco. Il movimento rotatorio spazza via le impurità, lasciando la pelle profondamente pulita*".

**6.** Alla segnalazione l'associazione segnalante ha allegato il risultato di alcuni *test* effettuati dall'associazione stessa che dimostrerebbero che i risultati pubblicizzati non sarebbero corrispondenti ai risultati realmente ottenibili con l'utilizzo del prodotto.

**7.** Nella segnalazione si afferma, inoltre, che i dati relativi all'efficacia del prodotto pubblicizzati, che nel messaggio vengono avvalorati con la citazione di *test* di efficacia effettuati dal professionista, non sarebbero testi significativi in quanto basati su prove effettuate in uno "studio interno condotto nei Paesi Bassi nell'anno 2011 su 21 donne che hanno confrontato la pulizia con VisaPure e la pulizia con le mani" e di conseguenza con modalità non idonee ad affermare in modo obiettivo e corretto la validità dei risultati ottenuti e pubblicizzati.

**8.** Il *test* effettuato da Altroconsumo, ed allegato alla segnalazione, ha riguardato 20 donne di età compresa tra i 18 e i 50 anni, con pelle sporca, ed è stato effettuato sotto la supervisione di un dermatologo. Il test si è sostanzialmente svolto con le volontarie all'utilizzo del prodotto queste hanno sciacquato il viso con acqua e applicato la stessa lozione detergente, un lato del viso è stata pulita utilizzando le spazzole del VisaPure, secondo le indicazioni rinvenibili nel prodotto stesso, l'altro lato del viso, invece è stato lasciato "naturale". Al termine dell'utilizzo di VisaPure, le donne si sono sciacquate il viso con acqua e asciugate delicatamente con un panno in carta apposito. Lo studio è stato condotto in un laboratorio specializzato, rispettando i criteri etici e sotto la supervisione di un dermatologo. Le volontarie sono state selezionate sulla base di specifici criteri, il *test* è stato condotto in doppio cieco (né i volontari né il dermatologo sapevano quale prodotto stessero utilizzando) e secondo un protocollo di randomizzazione dei volontari.

**9.** Il *test* ha valutato lo "*skin gloss*" o grado di lucidità della pelle con un apposito strumento (spettrofotometro/colorimetro CM-700D Konica-Minolta) in 3 diverse aree del viso tra i 2 lati del viso e lo ha paragonato al dato rilevato prima della pulizia. I risultati ottenuti sono stati sottoposti ad analisi statistica per evidenziare eventuali differenze significative tra i parametri misurati. Dopo l'utilizzo di ciascun prodotto, non sono state rilevate differenze significative tra il lato del viso trattato con le spazzole per la pulizia di VisaPure e quello pulito con la lozione detergente e l'acqua. Nessuno dei prodotti testati, quindi, può essere considerato più efficace della pulizia tradizionale e può vantare di lasciare "*la pelle profondamente pulita*".

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

**10.** In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 19 maggio 2014 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9454 nei confronti della società Philips per possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), e 22 del Codice del Consumo.

**11.** In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario in quanto contrario alla diligenza professionale e suscettibile di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla natura ed alle caratteristiche del prodotto pubblicizzato, ai risultati che si possono attendere con il suo utilizzo ed ai risultati di prove e *test* effettuati sul prodotto stesso.

**12.** In particolare, la condotta sopra descritta potrebbe costituire una violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), e 22 del Codice del Consumo in quanto vengono attribuite al prodotto

caratteristiche di efficacia supportate da *test* scientifici non identificati e presentati con modalità potenzialmente fuorvianti in merito agli effetti conseguibili a seguito dell'utilizzo del prodotto stesso. Inoltre, i dati forniti come risultati di *test* scientifici potrebbero trarre i consumatori in errore inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

**13.** Il professionista in data 23 giugno 2014 ha inviato una memoria ed ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio.

**14.** In data 11 agosto 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**15.** In data 12 agosto 2014 è pervenuta una memoria conclusiva del professionista.

#### ***Le evidenze acquisite***

**16.** VisaPure è un dispositivo elettronico per la pulizia e per rimuovere il trucco dal viso, dal collo e dal *décolleté*. La spazzola posta all'estremità dell'apparecchio, azionata mediante una batteria contenuta nello stesso, vibra e ruota: il movimento pulsante verticale solleva delicatamente le impurità, lo sporco e i residui di trucco; quello rotatorio spazza via le impurità. VisaPure offre due diverse impostazioni di velocità (pulizia delicata e profonda). Il dispositivo si utilizza congiuntamente a un detergente, per un periodo di circa 20 secondi per ciascuna parte che si intende trattare.

**17.** L'indagine, effettuata da Philips, è stata condotta su un campione di 21 donne sane, di età compresa tra i 20 e 50 anni, applicando la metodologia e la procedura descritte nell'articolo di Gregory Peterson e altri, "*A novel fluorescent make-up methodology used to measure the cleansing efficacy of a sonic skin care brush*", pubblicato nel 2007 sul *Journal of the American Academy of Dermatology*. Ai fini dell'analisi, sono stati utilizzati prodotti per il trucco e per la detersione che garantissero la fedeltà dei risultati e non potessero in alcun modo alterare le rilevazioni. La misurazione del colore della pelle (indice del grado di pulizia della medesima) è stata effettuata valutando tre diversi parametri mediante un spettrometro di alta precisione. I risultati del predetto studio confermano la maggior efficacia di VisaPure rispetto al lavaggio manuale. Più specificamente, essi dimostrano che VisaPure è 10 volte più efficace nella pulizia e nella rimozione del trucco, in termini di valore medio e 10.4 volte in termini di valore mediano. La superiore efficacia di VisaPure, rispetto alla pulizia manuale, attiene alla rimozione del trucco.

**18.** Philips non ha ricevuto alcun reclamo avente ad oggetto l'efficacia di VisaPure e, a fronte della campagna promozionale "*soddisfatti o rimborsati*", lanciata da Philips a partire dal 1° marzo 2014, soltanto due acquirenti hanno richiesto il rimborso del prezzo di acquisto previa restituzione di VisaPure.

**19.** VisaPure non ha specifiche controindicazioni, come indicato nel libretto di istruzioni d'uso del prodotto accluso alla confezione di vendita, non va tuttavia utilizzato su pelle screpolata o irritata, su ferite aperte, in presenza di condizioni dermatologiche gravi o in caso di assunzione di farmaci steroidei.

**20.** VisaPure è stato messo in commercio nel mese di maggio 2013 e nel periodo ottobre 2013 – aprile 2014 sono stati venduti circa [omissis]<sup>2</sup> apparecchi per un valore superiore ai [omissis] euro.

---

<sup>2</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

### ***Le argomentazioni difensive del professionista***

**21.** Il messaggio promuove il prodotto VisaPure, descrivendone in maniera obiettiva e documentata le funzionalità ed i risultati che un suo corretto utilizzo consente di conseguire. Più in particolare, il messaggio illustra puntualmente le funzionalità del prodotto in questione ed il relativo meccanismo di funzionamento; ne descrive fedelmente il grado di efficacia, in termini di capacità di rimozione del trucco e di pulizia della pelle; e indica ai consumatori la fonte atta a validare l'efficacia dichiarata. Il tutto in modo assolutamente trasparente ed inequivoco.

**22.** La pagina del sito *web* di Philips dedicata a VisaPure lo presenta come una *"nuova tecnologia per la pulizia del viso"* e ne elenca le principali caratteristiche. Innanzitutto, viene descritto il meccanismo mediante il quale la spazzola vibrante e rotante, posta all'estremità del dispositivo, pulisce la pelle e rimuove il *make-up*, in maniera profonda e al tempo stesso delicata. La correttezza della comunicazione commerciale di Philips non è, del resto, minimamente messa in discussione dalla segnalazione di Altroconsumo, il cui *test* è stato palesemente condotto in modo sommario e non in modo scientifico. Nello studio condotto da Philips, le donne erano truccate e lo scopo dell'indagine era testare la maggior efficacia di VisaPure nella pulizia del viso e le principali caratteristiche del su descritto studio sono state specificamente identificate e sono state adeguatamente rappresentate ai consumatori.

**23.** Sul sito *internet* della Società si precisa, infatti, con una grafica visibile e ben leggibile, che si è trattato di uno *"studio interno"*, che non vuol dire *"autovalutazione"*, ma una analisi condotta in laboratori di Philips. Contestualmente, si indicano, inoltre, in modo sintetico: la data in cui lo studio è stato effettuato, il campione di donne preso a riferimento e le modalità di raffronto utilizzate (pulizia manuale e dispositivo elettronico per la rimozione del trucco). Di contro, nel *test* depositato da Altroconsumo le donne non erano truccate, circostanza che ne mina in radice l'attendibilità. Quanto precede conferma, quindi, la correttezza del *claim*: *"10 volte più efficace rispetto alla pulizia manuale"* utilizzato da Philips per promuovere il proprio prodotto VisaPure.

**24.** La giurisprudenza amministrativa ha declinato il paradigma normativo di cui agli articoli 20-22 del Codice del Consumo chiarendo che messaggi promozionali che attribuiscono a un prodotto determinate proprietà e doti di efficacia devono descrivere in modo veritiero i risultati conseguibili, rappresentando fedelmente, laddove sostanzino i propri *claim* con il riferimento a *test* scientifici, le risultanze di tali *test*.

**25.** In applicazione dei suddetti principi, i giudici amministrativi hanno riconosciuto la correttezza della condotta di un professionista, che aveva segnalato sul proprio sito *web* le risultanze emerse da un *test* effettuato sul proprio prodotto *"con un messaggio privo di capziosità ed idoneo ad informare i destinatari dello stesso delle caratteristiche, capacità e funzioni dei prodotti"*.

**26.** In applicazione di tale metodologia, è stata svolta una comparazione tra la pulizia del viso effettuata mediante l'utilizzo di VisaPure e la pulizia del viso manuale. In estrema sintesi, è stato applicato un preciso ed identico quantitativo di *make-up* su due zone della pelle di 21 donne, scelte secondo criteri atti a garantire la massima attendibilità dei risultati. Si è, quindi, provveduto a struccare entrambe le zone, l'una mediante VisaPure, l'altra mediante pulizia manuale.

**27.** Al fine di valutare l'efficacia del prodotto rispetto ai risultati conseguibili attraverso la pulizia manuale con acqua e detergente, sono state effettuate tre misurazioni del colore della pelle, per ciascuna delle due zone, in modo da rilevarne le variazioni. La prima misurazione è stata effettuata prima dell'applicazione del *make-up*, la seconda dopo l'applicazione, la terza e ultima a seguito della pulizia, rispettivamente, mediante VisaPure e manuale. I risultati di tali misurazioni sono stati, infine, messi a confronto mediante *"paired t-test"*, che permette di comparare due tipi di valore, quello medio e quello mediano.

**28.** La veridicità e correttezza del messaggio escludono in radice che lo stesso possa essere ritenuto idoneo a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio ai sensi dell'art. 20, comma 2, del codice del consumo. La manifesta inidoneità del messaggio a produrre effetti ingannevoli in relazione all'efficacia di VisaPure è, del resto, comprovata dalla totale assenza di segnalazioni o reclami da parte di consumatori, oltre che dall'elevatissimo indice di gradimento del prodotto, attestato dalle numerose recensioni positive, rilasciate sia da consumatori, sia da soggetti terzi specializzati nella valutazione della qualità dei prodotti in commercio

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**29.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 29 agosto 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**30.** Con parere pervenuto in data 26 settembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame non risulta scorretta ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettera b), e 22 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- rilevato che la comunicazione pubblicitaria riporta affermazioni quali *“Pulizia della pelle 10 volte più efficace rispetto alla pulizia manuale” – “per rendere la pelle morbida e raggiante .... Il movimento pulsante verticale solleva delicatamente le impurità della pelle come cellule morte, lo sporco e i residui di trucco. Il movimento rotatorio spazza via le impurità, lasciando la pelle profondamente pulita”*;
- che i *test* condotti dall'associazione Altroconsumo per provare il prodotto VisaPure sono stati effettuati “genericamente”, così come affermato dagli stessi segnalanti “rispettando criteri etici e sotto la supervisione di un dermatologo”;
- al contrario lo studio effettuato da Philips è stato svolto da professionisti;
- i *test* condotti dall'associazione appaiono operati secondo criteri approssimativi non citando il nome del laboratorio o dello specialista dermatologo, mentre i *test* del professionista appaiono correlati all'effetto pulente in quanto comprovate da numerosi e severi *test* svoltisi in laboratori specializzati;
- le affermazioni relative alle caratteristiche ed alla qualità del prodotto oggetto della pratica commerciale risultano verosimili.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**31.** Il messaggio pubblicitario oggetto del presente provvedimento, pubblicizza il prodotto denominato VisaPure, come idoneo a *“sollevare le impurità della pelle come le cellule morte, lo sporco e i residui di trucco. Il movimento rotatorio spazza via le impurità, lasciando la pelle profondamente pulita. I movimenti coordinati delle setole ti offrono una pulizia comodo e completa coma mai prima”* e, pertanto, descrive il prodotto come idoneo ad consentire agli acquirenti di ottenere con l'utilizzo dello stesso una pulizia profonda del viso e comunque idoneo per ottenere una *“pelle profondamente pulita”*.

**32.** La struttura e le affermazioni contenute nel messaggio oggetto del procedimento *de quo* lasciano intendere che il prodotto ha una funzione di pulizia quotidiana del viso *“È un modo semplice, delicato e efficace per pulire la pelle quotidianamente”* caratterizzata da un'efficacia 10 volte superiore al metodo manuale con batuffoli e detergenti, quest'ultima affermazione si basa su *test* scientifici effettuati dal professionista.



**33.** Nello specifico, infatti, dalle evidenze acquisite agli atti è emerso che il prodotto pubblicizzato è un dispositivo elettronico – che attraverso spazzole che ruotano e vibrano - elimina le impurità del viso ed offre una pulizia più completa e profonda della pelle rispetto alla pulizia quotidiana effettuata dalle donne con l’acqua ed il detergente per la rimozione del trucco.

**34.** Le affermazioni pubblicitarie sono chiaramente enfatiche e volte a descrivere e ad avvalorare l’efficacia del prodotto proposto tramite quelle caratteristiche forme di iperbole pubblicitaria che le consumatrici sono in grado di percepire e di decodificare in quanto tali. D’altra parte lo stesso professionista afferma che l’apparecchio di cui trattasi è stato pensato per ottenere una pulizia della pelle più efficace e più delicata rispetto alla pulizia manuale effettuata con detersivi ed acqua.

**35.** Si ritiene, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che il messaggio non sia idoneo ad indurre in errore i consumatori in quanto i *test* condotti dal professionista appaiono correlati al solo effetto pulente e comprovati da numerose e severe prove svoltesi in laboratori specializzati.

**36.** Peraltro, come emerso infatti dalle metodiche utilizzate dai due diversi *test* svolti, rispettivamente dal segnalante e dal professionista, nel primo *test* è stato utilizzato un campione di donne con la pelle semplicemente “sporca” al fine di verificare l’efficacia dell’apparecchio per una pulizia della pelle intesa come una pulizia profonda, mentre, invece, nel *test* effettuato dal professionista è stato utilizzato un campione di donne truccate. Pertanto la circostanza che dai *test* siano emersi diversi risultati non può valere al fine di smentire la veridicità di quanto affermato e pubblicizzato dal professionista .

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame non risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, lettera *b*), e 22, comma 2, del Codice del Consumo, limitatamente ai profili oggetto di valutazione;

#### DELIBERA

che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Philips S.p.A., non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, lettera *b*), e 22, comma 2, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

Il presente provvedimento verrà comunicato 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’art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all’art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell’art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*



**PS9455 - CLARISONIC MIA2 SPAZZOLA PULIZIA VISO***Provvedimento n. 25151*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 ottobre 2014;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il “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, successivamente sostituito dal “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. L'Oréal Italia S.p.A. (di seguito anche L'Oréal) in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società produce e commercializza profumi, cosmetici, prodotti di bellezza in generale, nonché articoli per la cosmetica e la profumeria, saponi e detersivi per l'igiene personale, ed è titolare, tra gli altri, del marchio “Clarisonic”. Dal bilancio 2013 risulta un fatturato pari a circa 30 milioni di euro.

2. ALTROCONSUMO, in qualità di segnalante. E' un'associazione di consumatori senza fini di lucro ed ha come obiettivo l'informazione e la tutela dei consumatori.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella diffusione di un messaggio pubblicitario volto alla promozione del prodotto Clarisonic Mia2.

Il suddetto messaggio pubblicitario, diffuso attraverso il sito internet denominato *www.clarisonic.it* (rilevazione del 16 aprile 2014), conterrebbe informazioni scorrette e ingannevoli sulle caratteristiche del prodotto.

4. Il segnalante lamenta la non veridicità del *claim* utilizzato dal professionista nei messaggi pubblicitari nei quali afferma: “*Test cosmeto-clinici hanno dimostrato una pulizia del viso 6 volte più efficace della pulizia manuale*” – “*pelle trasformata in soli 60 secondi .... E' un modo semplice, delicato e efficace per pulire la pelle quotidianamente, rendere i pori meno visibili, ridurre l'aspetto di rughe e linee sottili e favorire l'assorbimento dei trattamenti applicati successivamente. La pelle sarà più luminosa e visibilmente più bella*”. Secondo l'associazione

segnalante, le affermazioni contenute nel suddetto *claim* sarebbero idonee ad indurre in errore i consumatori sulle caratteristiche e sull'efficacia del prodotto.

**5.** La scorrettezza del messaggio risulterebbe dalla difformità tra i risultati dei test effettuati dall'associazione segnalante sul prodotto, ed i risultati pubblicizzati dal professionista.

L'associazione nella denuncia sostiene l'irrelevanza scientifica dei test citati nei messaggi sulla base dei quali si afferma l'efficacia cosmo-clinica del prodotto, in quanto tali test sarebbero stati effettuati su un campione di soli 10 soggetti appositamente preparati per il test e, di conseguenza, con modalità non idonee a consentire di valutare i risultati ottenuti come significativi né a consentire un confronto corretto con prodotti analoghi.

**6.** Il test effettuato da Altroconsumo, ed allegato alla segnalazione, ha riguardato 20 donne di età compresa tra i 18 e i 50 anni, con pelle sporca, ed è stato effettuato sotto la supervisione di un dermatologo. Il test si è sostanzialmente svolto con le volontarie all'utilizzo del prodotto queste hanno sciacquato il viso non truccato con acqua, un lato del viso è stata pulita utilizzando le spazzole di cui al prodotto Clarisonic secondo le indicazioni rinvenibili nel prodotto stesso, l'altro lato del viso, invece, è stato pulito con una lozione detergente. Al termine dell'utilizzo del dispositivo, le donne si sono sciacquate di nuovo il viso con acqua e asciugate delicatamente con un panno in carta apposito. Lo studio è stato condotto in un laboratorio specializzato, rispettando i criteri etici e sotto la supervisione di un dermatologo. Le volontarie sono state selezionate sulla base di specifici criteri, il test è stato condotto in doppio cieco (né i volontari né il dermatologo sapevano quale prodotto stessero utilizzando) e secondo un protocollo di randomizzazione dei volontari.

**7.** Il test ha valutato lo "skin gloss" o grado di lucidità della pelle con un apposito strumento (spettrofotometro/colorimetro CM-700D Konica-Minolta) in 3 diverse aree del viso tra i 2 lati del viso e lo ha paragonato al dato rilevato prima della pulizia. I risultati ottenuti sono stati sottoposti ad analisi statistica per evidenziare eventuali differenze significative tra i parametri misurati. Dopo l'utilizzo di ciascun prodotto, non sono state rilevate differenze significative tra il lato del viso trattato con le spazzole del prodotto in questione e quello pulito con la lozione detergente.

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

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

##### **Attività istruttoria**

**8.** In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 19 maggio 2014 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9455 nei confronti del professionista L'Oréal Italia S.p.A. per possibile violazione degli articoli 21, comma 1, lettera *b*), e 22 del Codice del Consumo.

**9.** In tale sede, veniva ipotizzata l'ingannevolezza della pratica commerciale posta in essere dal professionista, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore e a determinarlo ad una scelta commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

**10.** In particolare, si sono ipotizzati i seguenti profili di scorrettezza:

- il *claim* pubblicitario promuove un prodotto prospettando caratteristiche di efficacia e risultati conseguibili a seguito del suo uso di dubbia veridicità e presentati con modalità potenzialmente fuorvianti;
- i dati forniti come risultanti dai test scientifici condotti sul prodotto potrebbero indurre il consumatore in errore, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

11. Il professionista in data 30 giugno 2014 ha inviato una memoria ed ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio.

12. In data 11 agosto 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

### 2) *Le evidenze acquisite*

13. Da un'analisi del sito internet *www.clarisonic.it* dedicato alla promozione del prodotto in questione emergono le seguenti affermazioni pubblicitarie: **“PELLE MERAVIGLIOSAMENTE TRASFORMATA IN SOLI 60 SECONDI”** – **“La spazzola di pulizia Clarisonic è un apparecchio per il trattamento della pelle che si basa sulla tecnologia sonora. E' un modo semplice, delicato e efficace per pulire la pelle quotidianamente, rendere i pori meno visibili, ridurre l'aspetto di rughe e linee sottili e favorire l'assorbimento dei trattamenti applicati successivamente. La pelle sarà più luminosa e visibilmente più bella.”**

14. Ancora sul sito internet ed in particolare nella pagina intitolata **“Cos'è Clarisonic”** si legge: **“Clarisonic nasce a Seattle, negli Stati Uniti da un gruppo di ingegneri e imprenditori che avevano come obiettivo quello di creare un sistema semplice, efficace e delicato per liberare i pori e rendere la pelle più bella. Inizialmente sviluppato per un utilizzo professionale in cabina, Clarisonic è presto diventato la scelta Nr.1 tra le spazzole di pulizia dai dermatologi statunitensi\*\* [Dati di archivio. Sondaggio condotto presso 400 Dermatologi negli Stati Uniti – Luglio 2012.], trasformando così le abitudini e l'industria della bellezza.”** – **“Il nostro sistema di pulizia sonora, delicato e al tempo stesso potente, rimuove efficacemente le impurità per una pelle più morbida, liscia, luminosa e dall'aspetto più sano. Pulisce così a fondo da consentire un migliore assorbimento dei trattamenti applicati successivamente e riduce la presenza di pori e l'aspetto di rughe e linee sottili.”**

### 3) *Le argomentazioni difensive di L'Oréal*

15. La società L'Oréal nelle proprie difese, ritiene non fondati i rilievi della associazione segnalante e non significativi i risultati dei test dalla stessa condotti ed allegati alla segnalazione e afferma la liceità del messaggio pubblicitario.

16. Il professionista sostiene che la finalità del dispositivo pubblicizzato è quella di fornire un metodo di pulizia della pelle più delicato e più efficace rispetto ai metodi tradizionali. Tale obiettivo viene perseguito con il ricorso alla cd. *tecnologia sonora*. Quest'ultima creerebbe una sinergia tra la pelle e la testina del dispositivo permettendo la rimozione in profondità delle impurità della pelle, delle cellule morte, del sebo e del trucco.

17. Il Professionista afferma inoltre la scarsa attendibilità del test condotto dalla segnalante ribadendo la fondatezza e la serietà di quelli eseguiti dalla L'Oréal<sup>1</sup>. In particolare, il Professionista argomenta sui punti ritenuti di maggior rilevanza: sul parametro misurato<sup>2</sup>; sul metodo impiegato<sup>3</sup>; sulle procedure di standardizzazione<sup>4</sup>; sull'analisi dei risultati<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Doc. nn. 5 e 6 della memoria difensiva. Sull'eccezione sollevata dalla segnalante circa l'utilizzo di make up fluorescente per effettuare i test, il Professionista replica affermando l'utilità del carattere fluorescente del trucco al fine di mettere in risalto anche le più piccole particelle di materiale presente sulla pelle.

<sup>2</sup> Viene contestato il parametro di riferimento utilizzato dall'associazione segnalante (la lucentezza o “skin gloss”) reputato inidoneo al fine di valutare l'effetto detergente del dispositivo.

<sup>3</sup> Il metodo adottato dalla segnalante non sarebbe supportato né da referenze bibliografiche né da riferimenti scientifici. Mancherebbero inoltre prove oggettive dell'esistenza di una correlazione tra lucentezza e livello di sporco/sebo sulla pelle. Infine non sarebbero specificati né l'obiettivo dello studio né le informazioni sul tipo di pelle dei volontari reclutati.

<sup>4</sup> I vizi rilevati dal professionista attengono all'assenza di: un periodo di acclimatazione dei volontari; indicazioni sul periodo di “wash-out”; specificazioni sulle tre sedi di misura; informazioni sul tipo e la quantità di sporco; ecc.

In riscontro alle informazioni richieste in sede di avvio, il Professionista nelle difese sostiene che:

- il claim *“Test cosmeto-clinici hanno dimostrato una pulizia 6 volte più efficace della pulizia manuale”* sarebbe confermato dai risultati di uno studio cosmetoclinico effettuato dalla *“Pacific Bioscience Laboratories Inc., Bellevue, Whashington”*<sup>6</sup>;
- il claim *“Pelle trasformata in soli 60 secondi”* farebbe riferimento al fatto che il prodotto *“Clarisonic Mia2”* è dotato di un timer programmato per attivare automaticamente una *“routine di pulizia”* di 60 secondi (20 secondi sulla fronte, 20 secondi sul naso e mento e 10 secondi su ogni guancia). Una volta terminata la *“routine”* il dispositivo si spegne automaticamente. L'utilizzo del termine *“trasformare la pelle”* sarebbe giustificato dagli studi citati<sup>7</sup>.

**18.** Infine la Società produce una serie di studi condotti sulla base di questionari on-line nonché le relazioni di alcuni esperti, atti a comprovare il raggiungimento dei risultati affermati nel claim *“pelle trasformata in soli 60 secondi .... E' un modo semplice, delicato e efficace per pulire la pelle quotidianamente, rendere i pori meno visibili, ridurre l'aspetto di rughe e linee sottili e favorire l'assorbimento dei trattamenti applicati successivamente. La pelle sarà più luminosa e visibilmente più bella”*.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**19.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 29 agosto 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**20.** Con parere pervenuto in data 26 settembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta non risulta scorretta ai sensi degli articoli. 21, comma 1, lettera b), e 22 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- i test condotti dall'associazione Altroconsumo atti a comprovare l'ingannevolezza del prodotto *“Clarisonic”* sono stati effettuati *“genericamente”*, così come affermato dagli stessi segnalanti *“rispettando criteri etici e sotto la supervisione di un dermatologo”* valutando unicamente lo *“skin gloss”* senza provare la correlazione tra lucentezza e sporco della pelle;
- i test del professionista, al contrario, descrivono lo studio utilizzato per il confronto con acqua con acqua e detergente;
- i test condotti dall'associazione appaiono operati secondo criteri approssimativi non citando il nome del laboratorio o dello specialista dermatologo, mentre i test del professionista appaiono correlati all'effetto pulente in quanto comprovate da numerosi e severi test svoltisi in laboratori specializzati.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**21.** La struttura e le affermazioni contenute nel messaggio oggetto del procedimento *de quo* lasciano intendere che il prodotto ha una funzione di pulizia quotidiana del viso *“E' un modo semplice, delicato e efficace per pulire la pelle quotidianamente”* caratterizzata da un'efficacia 6

<sup>5</sup> Nel rapporto fornito dalla segnalante non sarebbero infine indicati i valori di riferimento per l'analisi dei dati e i confronti statistici.

<sup>6</sup> Allegati 1 e 2 del Razionale contenuto nella memoria del Professionista. Nello studio condotto da L'Oréal viene utilizzato come indicatore di *“sporco”* un nuovo make-up fluorescente. La vecchia metodologia per misurare l'efficacia di un trattamento di pulizia considerava invece la quantità di sebo come indicatore di pelle sporca sulla fronte (pag. 11 memoria).

<sup>7</sup> Per *“trasformazione”* il Professionista intende: la pulizia della pelle, la riduzione dell'aspetto delle rughe e delle linee sottili, la riduzione della visibilità dei pori, l'assorbimento facilitato dei trattamenti applicati e l'aumento della luminosità della pelle.

volte superiore al metodo manuale con batuffoli e detersivi, quest'ultima affermazione si basa su test scientifici effettuati dal professionista.

**22.** Dalle risultanze agli atti è emerso che il prodotto pubblicizzato è un dispositivo elettronico – che attraverso spazzole che ruotano e vibrano - elimina il make up dal viso. La pelle, dopo il passaggio delle spazzole per circa 60 secondi (20 secondi sulla fronte, 20 secondi sul naso e mento e 10 secondi su ogni guancia), risulta più pulita rispetto alla tradizionale pulizia manuale quotidiana del viso con acqua e detersivo. La documentazione versata in atti dal professionista dimostra che l'affermazione pubblicitaria circa l'efficacia del prodotto è veritiera in quanto i: *“Test cosmeto-clinici hanno dimostrato una pulizia 6 volte più efficace della pulizia manuale”* e pertanto non può disconoscersi l'efficacia del prodotto né ritenere ingannevoli le affermazioni su riportate.

**23.** Le affermazioni in merito alla circostanza che con l'utilizzo di Clarisonic si avrà una *“PELLE TRASFORMATA IN SOLI 60 SECONDI .... E' un modo semplice, delicato e efficace per pulire la pelle quotidianamente, rendere i pori meno visibili, ridurre l'aspetto di rughe e linee sottili e favorire l'assorbimento dei trattamenti applicati successivamente. La pelle sarà più luminosa e visibilmente più bella”* sono chiaramente enfatiche e volte a descrivere e ad avvalorare l'efficacia del prodotto proposto tramite quelle caratteristiche forme di iperbole pubblicitaria che le consumatrici sono in grado di percepire e di decodificare in quanto tali. D'altra parte lo stesso professionista afferma che l'apparecchio di cui trattasi è stato pensato per ottenere una pulizia della pelle più efficace e più delicata rispetto alla pulizia manuale effettuata con detersivi ed acqua<sup>8</sup>.

**24.** Con specifico riferimento poi ai test depositati agli atti dalla società per dimostrare l'efficacia del prodotto Clarisonic si segnala che da questi emerge che il professionista per misurare l'efficacia di un trattamento di pulizia, non ha utilizzato il metodo convenzionale che prende in considerazione la quantità di sebo presente sulla pelle, ma ha fatto ricorso ad una diversa metodologia che utilizza quale indicatore di “sporco”, oggettivamente quantificabile, un nuovo make-up fluorescente, in modo da poter rendere maggiormente verificabili i risultati ottenibili con il prodotto pubblicizzato.

**25.** Si ritiene, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che il messaggio non sia idoneo ad indurre in errore i consumatori in quanto i test condotti dal professionista appaiono correlati al solo effetto pulente e comprovati da numerose e severe prove svoltesi in laboratori specializzati.

**26.** Peraltro, come emerso infatti dalle metodiche utilizzate dai due diversi test svolti, rispettivamente dal segnalante e dal professionista, nel primo test è stato utilizzato un campione di donne con la pelle semplicemente “sporca” al fine di verificare l'efficacia dell'apparecchio per una pulizia della pelle intesa come una pulizia profonda, mentre, invece, nel test effettuato dal professionista è stato utilizzato un campione di donne truccate. Pertanto la circostanza che dai test siano emersi diversi risultati non può valere al fine di smentire la veridicità di quanto affermato e pubblicizzato dal professionista .

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame non risulta scorretta ai sensi degli articoli. 20, 21, lettera b), e 22, comma 2, del Codice del Consumo limitatamente ai profili oggetto di valutazione;

---

<sup>8</sup> Lo stesso Professionista definisce il prodotto Clarisonic Mia2 come un dispositivo pensato per ottenere una pulizia della pelle più efficace e più delicata allo stesso tempo.

**DELIBERA**

che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società L'Oréal Italia S.p.A., non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli. 20 e 21, lettera *b*) e 22, comma 2, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

Il presente provvedimento sarà comunicato 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'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
*Roberto Chieppa*

**IL PRESIDENTE**  
*Giovanni Pitruzzella*

---



## VARIE

### **LINEE GUIDA SULLA MODALITÀ DI APPLICAZIONE DEI CRITERI DI QUANTIFICAZIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE**

*Provvedimento n. 25152*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 ottobre 2014;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287 e, in particolare, l'art. 15, comma 1, e l'art. 31 della medesima legge;

VISTI gli Orientamenti per il calcolo delle ammende adottati dalla Commissione europea nel 1998 e successivamente sostituiti dagli Orientamenti adottati nel 2006;

CONSIDERATO che l'adozione da parte delle Autorità di concorrenza di linee guida che individuino il percorso logico e l'iter di calcolo per la quantificazione delle sanzioni è una *best practice* comunemente condivisa e generalmente raccomandata in tutte le sedi internazionali;

RITENUTO, dunque, di dotare l'Autorità di apposite Linee Guida che, anche sulla base degli orientamenti comunitari, dell'esperienza acquisita e delle indicazioni del giudice amministrativo, definiscano una metodologia di calcolo per la quantificazione delle sanzioni in applicazione delle norme a tutela della concorrenza, con l'obiettivo di assicurare trasparenza, prevedibilità e carattere obiettivo delle proprie decisioni;

VISTE le osservazioni pervenute all'esito della consultazione pubblica preventiva sulla bozza di "*Linee guida sulla modalità di applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità in applicazione dell'articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90*", indetta dal 15 maggio 2014 al 30 giugno 2014, sul presupposto che la qualità della regolazione è valorizzata da forme di partecipazione pubblica dei soggetti interessati e che una regolazione condivisa consente una migliore applicazione delle norme;

RITENUTO di modificare la versione preliminare delle Linee Guida poste in consultazione pubblica, in parziale accoglimento delle osservazioni pervenute;

### **DELIBERA**

di adottare le "*Linee guida sulla modalità di applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità in applicazione dell'articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90*", il cui testo allegato è parte integrante del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

## **Linee Guida sulla modalità di applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità in applicazione dell’articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90**

### **I. Premessa**

1. Con la decisione che accerta un’infrazione grave degli articoli 2 e 3 della legge n. 287/90 o degli articoli 101 e 102 TFUE, l’Autorità, tenuto conto della gravità e della durata dell’infrazione, dispone “*l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria fino al dieci per cento del fatturato realizzato in ciascuna impresa o ente nell’ultimo esercizio chiuso anteriormente alla notificazione della diffida*”, ai sensi dell’articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90. Inoltre, l’articolo 31 della medesima legge stabilisce che per le sanzioni amministrative pecuniarie conseguenti alla violazione delle norme in materia di concorrenza “*si osservano, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689*”. In particolare, l’articolo 11 della legge n. 689/81 prevede che nel determinare l’importo della sanzione “*si ha riguardo alla gravità della violazione, all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche*”.

2. Nell’esercizio del potere di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie, l’Autorità dispone di un ampio margine di discrezionalità<sup>1</sup>, nei limiti di quanto previsto dalle richiamate norme. In particolare, la sanzione non deve superare il dieci per cento del fatturato totale realizzato a livello mondiale<sup>2</sup> in ciascuna impresa o ente nell’ultimo esercizio chiuso anteriormente alla notificazione della diffida. Nel rispetto di tali vincoli, ai fini di un’effettiva deterrenza, il livello della sanzione irrogata non deve eccedere quanto necessario per indurre le imprese a conformarsi alle norme *antitrust*.

3. La politica sanzionatoria dell’Autorità è volta sia a punire coloro che hanno posto in essere condotte illecite e a scongiurare la reiterazione delle stesse, sia a dissuadere le altre imprese dal porre in essere comportamenti vietati. In particolare, nell’esercizio del proprio potere sanzionatorio, l’Autorità persegue il seguente duplice obiettivo:

- a) deterrenza specifica nei confronti delle imprese o delle associazioni di imprese che si sono rese responsabili di una violazione delle norme in materia di intese e di abuso di posizione dominante (c.d. *effetto dissuasivo specifico*);
- b) deterrenza generale nei confronti degli altri operatori economici dall’assumere o continuare condotte contrarie alle norme di concorrenza (c.d. *effetto dissuasivo generale*).

4. Scopo delle presenti Linee Guida è quello di illustrare i principi che l’Autorità applicherà per la quantificazione delle sanzioni nei casi di infrazioni gravi alle norme nazionali o comunitarie in materia di intese e di abuso di posizione dominante al fine di assicurare la trasparenza e la prevedibilità del proprio processo decisionale. Esplicitare la metodologia seguita per la

<sup>1</sup> Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza 29 dicembre 2010, n. 9565, *Ras-Generali/Iama Consulting*.

<sup>2</sup> La giurisprudenza ha confermato la prassi dell’Autorità di considerare quale soglia legale massima il fatturato totale realizzato a livello mondiale, comprensivo di IVA e altre imposte fiscali (Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenze 27 febbraio 2008, nn. 695 e 697, *Associazione Nazionale Esercenti Cinematografi Lombarda*).

quantificazione delle sanzioni, sebbene non corrisponda a un calcolo esatto, è, infatti, funzionale a consentire alle parti di essere messe a conoscenza delle motivazioni e dell'iter logico che hanno indotto l'Autorità a irrogare una determinata sanzione pecuniaria, facilitando al contempo un pieno sindacato giurisdizionale sull'operato dell'Istituzione<sup>3</sup>. Inoltre, un grado più elevato di trasparenza e prevedibilità delle sanzioni applicabili agli illeciti concorrenziali può efficacemente contribuire a scoraggiare le violazioni del diritto *antitrust*.

5. L'Autorità intende esercitare il proprio potere sanzionatorio con particolare rigore là dove ritenuto appropriato e, in particolare, nei casi di intese segrete volte alla fissazione dei prezzi e/o alla ripartizione dei mercati e/o alla limitazione della produzione o comunque di fattispecie che arrecano un serio pregiudizio al funzionamento del mercato a danno dei consumatori.

6. La metodologia di calcolo di seguito illustrata fornisce indicazioni di carattere generale. Essa, tuttavia, non va intesa come la base di un metodo di calcolo automatico e aritmetico<sup>4</sup>.

## II. La determinazione della sanzione: l'importo di base

7. L'importo di base della sanzione si ottiene moltiplicando una percentuale del valore delle vendite, determinata in funzione del livello di gravità dell'infrazione, alla durata della partecipazione di ciascuna impresa all'infrazione. In alcune circostanze, di seguito specificate, l'Autorità potrà considerare opportuno l'inserimento nell'importo di base di un ammontare supplementare (di seguito, *entry fee*). Nella determinazione dell'importo di base della sanzione, l'Autorità utilizzerà cifre arrotondate.

### II.1 Valore delle vendite dei beni o servizi oggetto dell'infrazione

8. Affinché la sanzione abbia un'effettiva efficacia deterrente, è almeno necessario che essa non sia inferiore ai vantaggi che l'impresa si attende di ricavare dalla violazione. Tali vantaggi, dipendendo dalla tipologia di infrazione posta in essere, sono funzione del valore complessivo delle vendite interessate dalla condotta illecita. Per questa ragione, l'Autorità ritiene che le sanzioni applicabili agli illeciti *antitrust* debbano essere calcolate a partire dal valore delle vendite dei beni o servizi oggetto, direttamente o indirettamente, dell'infrazione, realizzate dall'impresa nel mercato/i rilevante/i nell'ultimo anno intero di partecipazione alla stessa infrazione (di seguito, *valore delle vendite*).

9. Il valore delle vendite sarà determinato al netto dell'IVA e delle altre imposte direttamente legate alle vendite. Qualora il dato relativo al fatturato, riferito all'ultimo anno intero di partecipazione all'infrazione, non sia reso disponibile dall'impresa oppure non sia attendibile ovvero sufficientemente rappresentativo o, comunque, altrimenti non determinabile, l'Autorità prenderà in considerazione qualsiasi altra informazione che essa ritenga pertinente o appropriata,

---

<sup>3</sup> Come riconosciuto dalla giurisprudenza, le parti devono essere messe "in condizioni di controllare che il metodo di calcolo utilizzato e i passaggi seguiti [dalla Commissione] siano privi di errori e compatibili con le disposizioni e i principi applicabili in materia di ammende, in particolare con il divieto di discriminazione" (Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenze 27 febbraio 2008, nn. 695 e 697, *Associazione Nazionale Esercenti Cinematografi Lombarda*; anche Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza 17 dicembre 2007, n. 6469, *Lottomatica-Sisal*, Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza 20 maggio 2011, n. 3013, *Riciclaggio delle Batterie Esauste*).

<sup>4</sup> Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenze 27 febbraio 2008, nn. 695 e 697, *Associazione Nazionale Esercenti Cinematografi Lombarda*; Tar del Lazio, Sez. I, sentenza 9 gennaio 2013, n. 125, *Posta Elettronica Ibrida*.

quale ad esempio: la media del valore delle vendite nell'intero periodo di durata dell'infrazione oppure un altro anno di tale periodo di riferimento o, ancora, una percentuale del fatturato totale realizzato in Italia.

**10.** Nei casi di associazioni di imprese, per "valore delle vendite" dei beni o servizi oggetto dell'infrazione si intende il valore complessivo dei contributi associativi versati dai membri dell'associazione.

### ***II.2 Percentuale del valore delle vendite in funzione della gravità dell'infrazione***

**11.** La percentuale da applicarsi al valore delle vendite cui l'infrazione si riferisce sarà determinata in funzione del grado di gravità della violazione. Tale percentuale non sarà superiore al 30% del valore delle vendite.

**12.** Nel valutare la gravità della violazione, l'Autorità terrà conto in primo luogo della natura dell'infrazione. L'Autorità ritiene che le intese orizzontali segrete di fissazione dei prezzi, di ripartizione dei mercati e di limitazione della produzione costituiscano le più gravi restrizioni della concorrenza. Al riguardo, l'eventuale segretezza della pratica illecita ha una diretta relazione con la probabilità di scoperta della stessa e, pertanto, con la sanzione attesa. Per questo tipo di infrazioni, la percentuale del valore delle vendite considerata sarà di regola non inferiore al 15%.

**13.** Nel caso delle infrazioni plurisoggettive, l'Autorità potrà considerare, ai fini della valutazione di gravità, la quota di mercato aggregata detenuta dal complesso delle imprese che hanno partecipato all'infrazione.

**14.** Ulteriori criteri di qualificazione della gravità, di cui l'Autorità terrà conto ai fini della scelta della percentuale da applicare al valore delle vendite, sono: *i)* le condizioni di concorrenza nel mercato interessato (quali, ad esempio, il livello di concentrazione, l'esistenza di barriere all'entrata); *ii)* la natura dei prodotti o servizi, con particolare riferimento al pregiudizio all'innovazione; *iii)* l'attuazione o meno della pratica illecita; *iv)* la rilevanza dell'effettivo impatto economico o, più in generale, degli effetti pregiudizievoli sul mercato e/o sui consumatori, qualora l'Autorità disponga di elementi che consentano una stima attendibile degli stessi.

### ***II.3 Durata dell'infrazione***

**15.** La durata dell'infrazione, espressamente considerata dall'articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90, ha un impatto sulle conseguenze pregiudizievoli dell'infrazione e, dunque, risulta meritevole di valorizzazione nella determinazione dell'ammontare appropriato della sanzione: l'importo ottenuto applicando una determinata percentuale al valore delle vendite verrà moltiplicato per il numero di anni di partecipazione all'infrazione.

**16.** Per le frazioni di anno, la durata sarà calcolata in funzione dei mesi e dei giorni effettivi di partecipazione all'infrazione.

### ***II.4 Importo supplementare (entry fee)***

**17.** Al fine di conferire al potere sanzionatorio dell'Autorità il necessario carattere di effettiva deterrenza con specifico riferimento alle più gravi restrizioni della concorrenza, indipendentemente dalla loro durata e dalla loro effettiva attuazione, l'Autorità potrà considerare opportuno l'inserimento nell'importo di base di un ammontare supplementare compreso tra il 15% e il 25% del valore delle vendite dei beni o servizi oggetto dell'infrazione.

### ***II.5 Collusione nell'ambito di procedure di gare di appalti pubblici***

**18.** In generale, anche nei casi di collusione nell'ambito di procedure di gare di appalti pubblici, l'Autorità prenderà in considerazione il valore delle vendite direttamente o indirettamente interessate dall'illecito. In linea di principio, tale valore corrisponde, per ciascuna impresa partecipante alla pratica concertativa, agli importi oggetto di aggiudicazione o posti a base d'asta in caso di assenza di aggiudicazione o comunque affidati ad esito di trattativa privata<sup>5</sup> nelle procedure interessate dall'infrazione, senza necessità di introdurre aggiustamenti per la durata dell'infrazione ai sensi dei paragrafi precedenti. Resta fermo che laddove il mercato rilevante risulti più ampio della/e gara/e considerata/e<sup>6</sup>, l'Autorità potrà prendere in considerazione il valore complessivo delle vendite relative all'intero mercato del prodotto/servizio interessato dall'infrazione (comprensivo dunque di tutte le vendite realizzate dall'impresa nel mercato rilevante e non solo di quelle oggetto della gara d'appalto interessata) nell'ultimo anno intero di partecipazione all'infrazione, se del caso modulato in funzione della sua durata ai sensi dei paragrafi precedenti.

### **III. Adeguamenti dell'importo di base: circostanze aggravanti e circostanze attenuanti**

**19.** L'importo di base della sanzione, determinato come descritto nei paragrafi che precedono, potrà essere incrementato per tener conto di specifiche circostanze che aggravano (circostanze *aggravanti*) o attenuano (circostanze *attenuanti*) la responsabilità dell'autore della violazione, con particolare riferimento al ruolo svolto dall'impresa nell'infrazione, alla condotta da essa tenuta nel corso dell'istruttoria, nonché all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione e alla personalità dello stesso, anche alla luce di quanto previsto dall'articolo 11 della legge n. 689/81.

**20.** In presenza di più circostanze concorrenti, l'Autorità procederà ad una loro valutazione e quantificazione complessiva. Di regola, l'incidenza di ciascuna delle circostanze considerate dall'Autorità ai sensi dei paragrafi che seguono non sarà superiore/inferiore al 15% dell'importo di base, fino a una percentuale complessiva pari a, più o meno, il 50% dell'importo di base.

**21.** Le **circostanze aggravanti** includono, a titolo esemplificativo:

- l'aver svolto un ruolo decisivo nella promozione, organizzazione o monitoraggio di una infrazione plurisoggettiva, indotto o costretto, anche con misure di ritorsione, altre imprese a parteciparvi e/o a proseguire nella stessa;
- tenere condotte volte a impedire, ostacolare o comunque ritardare l'attività istruttoria dell'Autorità.

**22.** In deroga al paragrafo 20, l'importo di base potrà essere ulteriormente aumentato fino al 100% nel caso in cui la stessa impresa abbia precedentemente commesso una o più infrazioni simili o della stessa tipologia<sup>7</sup>, in relazione all'oggetto o agli effetti, accertata/e dall'Autorità o dalla

---

<sup>5</sup> Ad esempio, gli importi assegnati ad esito di trattativa privata laddove la pratica sia stata attuata per il tramite del boicottaggio della/e gare/e.

<sup>6</sup> Ad esempio, quando l'intesa interessa la partecipazione a una pluralità di gare suscettibili di incidere sul prezzo dei beni interessati sull'intero mercato o quando è volta a non partecipare alle gare per influenzare il prezzo di mercato.

<sup>7</sup> Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza 20 aprile 2011, n. 2438, *Tele2/Tim-Vodafone-Wind*; Consiglio di Stato, Sez. V, sentenza 13 dicembre 2011, n. 6525, *La Nuova Meccanica Navale/Cantieri del Mediterraneo*.

Commissione Europea, nei cinque anni precedenti l'inizio dell'infrazione oggetto di istruttoria. Per determinare il livello appropriato dell'incremento dell'importo di base da applicare nel caso di recidiva, l'Autorità terrà conto della natura e della relativa affinità sostanziale tra le violazioni accertate.

**23. Le circostanze attenuanti** includono, a titolo esemplificativo:

- aver adottato tempestivamente iniziative adeguate per mitigare gli effetti della violazione, in particolare ripristinando le condizioni di concorrenza precedenti all'infrazione e/o prevedendo e attuando, spontaneamente o nel contesto di una transazione consensuale conclusa precedentemente alla decisione di accertamento dell'infrazione, misure risarcitorie in favore dei soggetti danneggiati dall'illecito. La mera interruzione del comportamento illecito successivamente all'avvio dell'istruttoria non costituisce una circostanza attenuante;
- collaborare efficacemente con l'Autorità nel corso del procedimento istruttorio al di là di quanto richiesto dagli obblighi di legge. Per le fattispecie che ricadono nell'ambito di applicazione del programma di clemenza dell'Autorità, la cooperazione delle imprese sarà valutata esclusivamente secondo le disposizioni del programma di clemenza;
- dimostrare di aver svolto un ruolo marginale alla partecipazione dell'infrazione, provando altresì di non aver di fatto concretamente attuato la pratica illecita;
- l'esistenza di misure normative e/o di provvedimenti dell'autorità pubblica che favoriscano, facilitino o autorizzino l'infrazione;
- l'adozione e il rispetto di uno specifico programma di *compliance*, adeguato e in linea con le *best practice* europee e nazionali. La mera esistenza di un programma di *compliance* non sarà considerata di per sé una circostanza attenuante, in assenza della dimostrazione di un effettivo e concreto impegno al rispetto di quanto previsto nello stesso programma (attraverso, ad esempio, un pieno coinvolgimento del *management*, l'identificazione del personale responsabile del programma, l'identificazione e valutazione dei rischi sulla base del settore di attività e del contesto operativo, l'organizzazione di attività di *training* adeguate alle dimensioni economiche dell'impresa, la previsione di incentivi per il rispetto del programma nonché di disincentivi per il mancato rispetto dello stesso, l'implementazione di sistemi di monitoraggio e *auditing*).

**24.** Inoltre, in deroga al paragrafo 20, l'importo della sanzione potrà essere ulteriormente ridotto fino al 50% dell'importo di base qualora nel corso dell'istruttoria l'impresa fornisca informazioni e documentazione che, anche attraverso un'ispezione mirata, siano ritenute decisive per l'accertamento di una infrazione *diversa* da quella oggetto dell'accertamento e ricadente nell'ambito di applicazione del programma di clemenza, laddove l'impresa benefici dell'immunità condizionata dalle sanzioni per tale infrazione diversa ai sensi dei paragrafi 2 e 12 del programma di clemenza.

#### **IV. Altri adeguamenti a garanzia della proporzionalità e dell'effettiva deterrenza**

**25.** L'Autorità potrà incrementare la sanzione fino al 50% qualora l'impresa responsabile dell'infrazione abbia realizzato nell'ultimo esercizio chiuso anteriormente alla notificazione della diffida un fatturato totale a livello mondiale particolarmente elevato rispetto al valore delle vendite dei beni o servizi oggetto dell'infrazione oppure appartenga a un gruppo di significative dimensioni economiche.

26. L'Autorità potrà incrementare la sanzione in considerazione dell'importo degli utili illeciti realizzati dall'impresa responsabile dell'infrazione, qualora disponga di elementi che consentano una stima attendibile degli stessi.

#### V. Concorso di più illeciti

27. Nei casi in cui una medesima condotta risulti in violazione degli articoli 2 e 3 della legge n. 287/90 o degli articoli 101 e 102 TFUE ovvero nei casi in cui la stessa condotta comporti più violazioni delle medesime disposizioni, all'impresa responsabile si applica la sanzione irrogata dall'Autorità per la violazione più grave da essa accertata con la stessa decisione, aumentata sino al triplo, sulla base di quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, della legge n. 689/81<sup>8</sup> (concorso formale).

28. Nei casi in cui più condotte violino più volte una o più delle suddette disposizioni, all'impresa responsabile si applicano tante sanzioni quante sono le violazioni accertate (concorso materiale).

#### VI. Massimo edittale

29. Quando l'importo finale della sanzione, determinato come descritto nei paragrafi che precedono, supera il massimo edittale di cui all'articolo 15, comma 1, della legge n. 287/90, esso è ridotto nella misura eccedente tale limite. La base di calcolo del massimo edittale è rappresentata, in conformità con la giurisprudenza nazionale, dal fatturato totale realizzato a livello mondiale nell'ultimo esercizio chiuso anteriormente alla notificazione della diffida, da parte di ciascuna impresa partecipante all'infrazione.

#### VII. Clemenza

30. Nei casi di applicazione del programma di clemenza, la sanzione può essere, ai sensi dell'articolo 15, comma 2-bis, non applicata ovvero ridotta conformemente alle condizioni previste nella relativa "*Comunicazione sulla non imposizione e sulla riduzione delle sanzioni*".

#### VIII. Capacità contributiva

31. L'Autorità considera le condizioni economiche dell'impresa responsabile dell'infrazione, in base a quanto previsto dall'articolo 11 della legge n. 689/81. Al riguardo, su motivata e circostanziata istanza di parte avanzata entro il termine di chiusura della fase di acquisizione degli elementi probatori, di cui all'articolo 14, comma 2, del DPR n. 217/98, l'Autorità può ridurre la sanzione per tener conto dell'effettiva limitata capacità contributiva della stessa. L'impresa che intende avanzare tale istanza deve produrre evidenze complete, attendibili e oggettive da cui risulti che l'imposizione di una sanzione, determinata secondo quanto delineato nelle presenti Linee Guida, ne pregiudicherebbe irrimediabilmente la redditività economica, potendo pertanto determinarne l'uscita dal mercato. L'Autorità non prenderà in considerazione istanze basate unicamente su perdite di bilancio negli ultimi esercizi o di crisi generalizzata del settore interessato.

---

<sup>8</sup> Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza 20 dicembre 2010, n. 9306, *ENI-Trans Tunisian Pipeline*. Tale previsione non si riferisce alla fattispecie di intesa continuata e complessa e/o all'abuso di posizione dominante realizzato mediante una strategia complessa e unitaria.



**IX. Irrogazione della sanzione in solido**

32. Nel caso in cui all'infrazione abbiano preso parte più società appartenenti al medesimo gruppo, l'Autorità può irrogare la sanzione in solido a tali società.

**X. Sanzione di importo simbolico**

33. In alcune specifiche circostanze, di cui si dà espressamente conto nel provvedimento che accerta l'infrazione, l'Autorità può irrogare una sanzione di importo simbolico.

**XI. Disposizioni finali e transitorie**

34. Le specifiche circostanze del caso concreto o l'esigenza di conseguire un particolare effetto deterrente possono giustificare motivate deroghe dall'applicazione delle presenti Linee Guida, di cui si dà espressamente conto nel provvedimento che accerta l'infrazione.

35. Le presenti Linee Guida si applicano ai procedimenti in corso, nei quali non sia stata notificata alle parti la comunicazione delle risultanze istruttorie, di cui all'articolo 14, comma 1, del DPR n. 217/98.

---

**PROTOCOLLO DI INTESA INTEGRATIVO IN MATERIA DI TUTELA DEL  
CONSUMATORE TRA L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL  
MERCATO E L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA  
IDRICO**

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito AGCM) e l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito AEEGSI)

Premesso che:

- ai sensi delle rispettive leggi istitutive, l'AEEGSI è preposta alla promozione della concorrenza e dell'efficienza attraverso la regolazione dei settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici e l'AGCM alla tutela della concorrenza e del mercato e alla tutela del consumatore rispetto alle pratiche commerciali scorrette di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo);
- al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze, con l'obiettivo di assicurare la più ampia tutela del consumatore, sulla base della vigente disciplina europea e nazionale di settore, l'AEEGSI e l'AGCM hanno stipulato, in data 13 settembre 2012, un apposito Protocollo Quadro di Intesa;
- l'articolo 1, comma 6, lettera a), del decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, con cui è stata recepita la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, ha modificato l'articolo 27 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, introducendo il comma aggiuntivo 1-*bis*, il quale prevede, in particolare:
  - l'attribuzione all'AGCM della competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta anche nei settori regolati, fermo restando il rispetto della regolazione vigente e fatta salva la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta;
  - la stipula di protocolli di intesa disciplinanti gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze;
- con particolare riguardo ai settori dell'energia elettrica e del gas, le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE prevedono espressamente, ciascuna all'articolo 3, l'obbligo per gli Stati membri di garantire “[...] un elevato livello di protezione dei consumatori, con particolare riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di contratto, alle informazioni generali ed ai meccanismi di risoluzione delle controversie. Gli Stati membri provvedono affinché i clienti idonei possano effettivamente cambiare fornitore con facilità. Per quanto riguarda almeno i clienti civili, queste misure comprendono quelle che figurano nell'allegato I”;
- l'allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, “fatte salve le norme comunitarie relative alla tutela dei consumatori”, elenca molteplici misure di protezione del consumatore, disponendo altresì che “I clienti sono protetti dai metodi di vendita sleali o ingannevoli”;
- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, agli articoli, rispettivamente, 37, paragrafo 1, lettera n), e 41, paragrafo 1, lettera o), attribuiscono alle Autorità di regolazione nazionali il compito di “garantire, in collaborazione con altre autorità competenti, che le misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate all'allegato I, siano effettive e applicate”;

- l'articolo 46 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, di recepimento delle predette direttive, prevede che, al fine dello svolgimento efficace e coordinato delle attività e delle rispettive funzioni, l'AEEGSI e l'AGCM stipulano tra loro appositi protocolli d'intesa;
- tale cooperazione si inserisce nel più generale principio di leale collaborazione tra le pubbliche istituzioni, che trova riscontro, per l'AEEGSI, nell'articolo 2, comma 22, della legge 14 novembre 1995, n. 481, secondo cui "le pubbliche amministrazioni sono tenute a fornire, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni", e, per l'AGCM, nell'articolo 10, comma 4, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, secondo cui "l'Autorità ha diritto di corrispondere con tutte le pubbliche amministrazioni e con gli enti di diritto pubblico, e di chiedere ad essi, oltre a notizie ed informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni";
- ai fini dell'applicazione del presente Protocollo si intendono come pratiche commerciali scorrette quelle di cui al capo II del titolo III della parte II del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, per le quali spetta all'AGCM la competenza sanzionatoria a norma dell'articolo 27 del medesimo decreto legislativo n. 206 del 2005;

Visti:

- la direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE;
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE ed in particolare gli articoli 9, 10, 11 e 13;
- la legge 10 ottobre 1990, n. 287;
- legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- il decreto legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 febbraio 2014, n. 9, ed in particolare l'articolo 1, commi 6-ter e 6-quater;
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, ed in particolare l'articolo 16, commi 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12 e 15;
- il Protocollo Quadro del 13 settembre 2012 sulla cooperazione tra l'AGCM e l'AEEGSI per coordinare e rendere più efficace l'esecuzione dei rispettivi mandati istituzionali;

Tutto ciò premesso, l'AGCM e l'AEEGSI concordano quanto segue.

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

## **Articolo 1**

### **Attività di cooperazione**

1. L'AGCM e l'AEEGSI cooperano nelle seguenti forme:
  - a) coordinamento degli interventi istituzionali su settori di comune interesse;
  - b) segnalazione dell'AGCM all'AEEGSI di casi in cui, nell'ambito di procedimenti di competenza dell'AGCM medesima, emergano ipotesi di eventuali violazioni da parte degli operatori delle disposizioni normative e/o regolamentari relative ai settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici che non integrano fattispecie di pratiche commerciali scorrette, nonché di eventuali violazioni della regolazione settoriale di cui all'allegato I alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, alla direttiva 2012/27/UE e alle rispettive disposizioni di recepimento, le cui fattispecie sono da individuarsi ai sensi del comma 2, lettera a) del presente articolo;
  - c) segnalazione dell'AEEGSI all'AGCM di casi in cui, nell'ambito di procedimenti di competenza dell'AEEGSI medesima, emergano ipotesi di eventuali fattispecie di pratiche commerciali scorrette relative ai settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici, da individuarsi ai sensi del comma 2, lettera a) del presente articolo.
2. In particolare, l'AEEGSI e l'AGCM cooperano nello svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali attraverso i seguenti strumenti:
  - a) costituzione di un gruppo di lavoro permanente sull'attuazione del presente Protocollo, il quale svolge le funzioni assegnate sulla base delle linee guida adottate congiuntamente dall'AGCM e dall'AEEGSI, anche al fine di individuare le casistiche di fattispecie di cui al comma 1, lettere b) e c) del presente articolo di rispettiva competenza;
  - b) scambio reciproco di documenti, dati e informazioni sui procedimenti avviati, con modalità concordate, per lo svolgimento delle rispettive funzioni;
  - c) individuazione, con dichiarazioni congiunte periodiche dei rispettivi Organi di vertice, di fattispecie che, pur nell'ambito di quanto definito nella precedente lettera a), risultino meritevoli di specifica attenzione e istruzione per i profili di rispettiva competenza coinvolti e, quindi, di un intervento congiunto da parte delle Autorità in questione.

## **Articolo 2**

### **Richiesta di parere in corso di procedimento istruttorio**

1. L'AGCM al termine dell'istruttoria chiede il parere di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, all'AEEGSI che si pronuncia entro trenta giorni dal ricevimento della documentazione posta a fondamento del provvedimento.
2. Nell'ipotesi in cui vengano presentati impegni da parte del professionista, l'AGCM, ove non ritenga la pratica commerciale manifestamente grave e scorretta ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, ovvero non ritenga manifestamente inidonei gli impegni proposti, invia la relativa documentazione all'AEEGSI, che adotta il parere di cui al comma precedente entro quarantacinque giorni dalla ricezione della documentazione medesima.
3. Qualora ritenga di non poter condividere, anche in parte, il parere reso ai sensi dei precedenti commi, l'AGCM dà conto nel provvedimento finale della posizione espressa dall'AEEGSI.
4. Nei soli casi previsti nell'articolo 1, comma 2, lettera c), l'AGCM pubblica il parere dell'AEEGSI in allegato al provvedimento finale.
5. Decorso inutilmente il termine per il rilascio del parere, l'AGCM può adottare il provvedimento di sua competenza.

## **Articolo 3**

### **Violazioni della regolazione di settore**

1. L'AGCM trasmette all'AEEGSI, entro trenta giorni dal ricevimento, le segnalazioni presentate dai consumatori, singoli o associati, riguardanti le fattispecie di cui all'articolo 1, comma 1, lettera b).

## **Articolo 4**

### **Rispetto della regolazione vigente**

1. In base a quanto previsto nell'articolo 27, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, il rispetto della regolazione vigente da parte del professionista esclude, limitatamente a tale profilo, la configurabilità di una condotta contraria alla diligenza professionale.

## **Articolo 5**

### **Strumenti di conciliazione volontaria**

1. L'AEEGSI, che mantiene e implementa una regolazione finalizzata alla conciliazione volontaria, anche mediante il ricorso allo *switching back*, delle controversie insorte nei settori dell'energia elettrica e il gas tra imprese e consumatori in materia di contratti conclusi in violazione delle disposizioni del codice di condotta commerciale, previsto dal medesimo regolatore, comunica all'AGCM, anche per il tramite dello Sportello per il consumatore di energia, l'esito negativo delle procedure conciliative relative al suddetto *switching back*, trasmettendone il fascicolo, ai fini delle valutazioni di competenza.

## **Articolo 6**

### **Segreto d'ufficio e riservatezza nei confronti dei terzi**

1. La divulgazione ai terzi di documenti, informazioni e dati acquisiti in forza del presente Protocollo è soggetta al regime di tutela del segreto d'ufficio e della riservatezza vigente per l'Autorità presso la quale è avvenuta l'acquisizione.

#### **Articolo 7**

##### **Pubblicazione ed entrata in vigore**

1. Il presente accordo entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione ed è pubblicato nei siti *internet* dell'AGCM e dell'AEEGSI secondo le modalità previste nei rispettivi ordinamenti.

#### **Articolo 8**

##### **Disposizioni finali**

1. Il presente Protocollo integra e sostituisce, per la parte relativa alla tutela del consumatore nei confronti delle pratiche commerciali scorrette, il Protocollo Quadro del 13 settembre 2012.

**Roma, 23 ottobre 2014**

per l'AUTORITÀ PER L'ENERGIA  
ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

*Il Presidente*  
*Guido Bortoni*

per l'AUTORITÀ GARANTE DELLA  
CONCORRENZA E DEL MERCATO

*Il Presidente*  
*Giovanni Pitruzzella*

---

## **PROTOCOLLO DI INTESA TRA L'AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI E L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito denominata "ART") e l'Autorità Garante della concorrenza e del Mercato (di seguito denominata "AGCM"), di seguito anche disgiuntamente denominate "la parte" e congiuntamente denominate "le parti"

premessi che

- l'ART, ai sensi e per gli effetti dell'art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge del 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i., è preposta, nel settore dei trasporti, a garantire l'accesso alle infrastrutture secondo metodologie che incentivino la concorrenza e l'efficienza produttiva della gestione, a definire, se ritenuto necessario in relazione alle condizioni di concorrenza, i criteri per la fissazione da parte dei soggetti competenti delle tariffe, dei canoni, dei pedaggi, nonché a svolgere le ulteriori funzioni di cui al comma 2 del predetto art. 37 d. l. 201/2011;
- l'AGCM, ai sensi e per gli effetti della legge 10 ottobre 1990, n. 287, è preposta alla tutela della concorrenza e del mercato, nonché alla tutela dei consumatori ai sensi del Codice del Consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni;
- l'ART e l'AGCM esercitano funzioni tra loro complementari, in ciò perseguendo interessi convergenti nello sviluppo e mantenimento di adeguati livelli di concorrenza nei mercati e la tutela dei consumatori;
- la suddetta convergenza di interessi, pur nel rispetto dell'autonomia e dell'indipendenza delle rispettive funzioni, determina l'opportunità di instaurare rapporti di cooperazione per coordinare e rendere più efficace e incisiva l'esecuzione dei rispettivi mandati istituzionali;
- tale cooperazione si inserisce nell'ambito di un più generale principio di leale collaborazione tra istituzioni;
- in particolare, il principio di leale collaborazione rende necessario condividere informazioni e dati acquisiti nell'esercizio delle rispettive funzioni e competenze, in coerenza con il principio di buon andamento dell'azione amministrativa di cui all'art. 97 della Costituzione;
- la piena applicazione del principio di leale collaborazione rende opportuna la stipula di un protocollo d'intesa che definisca gli strumenti di cooperazione tra le due Autorità;
- le parti concordano quanto segue convenendo, altresì, che quanto premesso costituisce parte integrante e sostanziale del presente protocollo di intesa.

### **Articolo 1**

#### **Oggetto**

1. Il presente protocollo di intesa disciplina l'oggetto e le modalità della cooperazione tra le parti in materie di interesse comune.
2. La cooperazione tra le parti ha ad oggetto:
  - a) il coordinamento degli interventi istituzionali, anche in ambito internazionale, in materie di comune interesse;
  - b) la segnalazione di ciascuna delle parti di casi in cui, nell'ambito di procedimenti di rispettiva competenza, emergano ipotesi di violazione, da parte degli operatori, di norme alla cui applicazione è preposta l'altra parte;

- c) lo scambio di pareri e avvisi su questioni di interesse comune;
  - d) la collaborazione nella elaborazione di segnalazioni al Parlamento o al Governo su materie di interesse comune;
  - e) la collaborazione nell'ambito di indagini conoscitive su materie di interesse comune;
  - f) iniziative congiunte in materia di *enforcement*, vigilanza e controllo dei mercati;
  - g) la collaborazione scientifica.
3. Per la realizzazione delle attività di cui al comma 1, le parti cooperano attraverso i seguenti strumenti:
- a) lo scambio reciproco, con modalità di volta in volta concordate, di documenti, dati e informazioni;
  - b) la costituzione di gruppi di lavoro, anche al fine di pervenire ad interpretazioni condivise, in ordine ai settori di rispettiva competenza;
  - c) ogni altra attività di collaborazione, anche informale, che sia utile al raggiungimento degli obiettivi di cui al presente protocollo.
4. Ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6 del d. lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, l'AGCM richiederà il parere dell'ART nei procedimenti di pratiche commerciali scorrette poste in essere nei settori regolamentati sottoposti alla vigilanza di quest'ultima, trasmettendo la documentazione rilevante necessaria ad una compiuta valutazione di merito della questione. Il parere sarà richiesto a seguito della chiusura della fase endoprocedimentale di acquisizione degli elementi probatori e verrà rilasciato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta e della relativa documentazione.
5. Nell'ipotesi in cui vengano presentati impegni da parte del professionista, l'AGCM, ove non ritenga la pratica commerciale manifestamente grave e scorretta ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ovvero non ritenga manifestamente inidonei gli impegni proposti, invia la documentazione rilevante all'ART che rilascia il parere di cui al comma precedente entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta di parere e della relativa documentazione.
6. Decorso il termine per il rilascio del parere, l'AGCM può adottare il provvedimento di sua competenza.



## **Articolo 2**

### **Attività di informazione sui procedimenti**

L'ART e l'AGCM si scambiano reciprocamente e periodicamente informazioni sulle linee generali di intervento, sulle attività oggetto di vigilanza (se necessario anche in fase preistruttoria), sui procedimenti avviati su fattispecie di interesse comune e sul relativo esito.

## **Articolo 3**

### **Attività ispettive congiunte**

L'ART e l'AGCM possono, nei limiti di legge, effettuare ispezioni congiunte relativamente a fattispecie di interesse comune, eventualmente avvalendosi anche del Corpo della Guardia di Finanza.

## **Articolo 4**

### **Segreto d'Ufficio e riservatezza nei confronti dei terzi**

La divulgazione a terzi di documenti, informazioni e dati acquisiti in forza del presente Protocollo è soggetta al regime di tutela del segreto d'Ufficio e della riservatezza vigente per l'Autorità presso la quale è avvenuta l'acquisizione.

## **Articolo 5**

### **Esecuzione del protocollo**

1. Ai fini della esecuzione del presente protocollo, ciascuna delle parti avrà cura di comunicare di volta in volta all'altra il nominativo della persona o delle persone incaricate in qualità di referenti per lo svolgimento delle attività oggetto di cooperazione ai sensi dell'art. 1.
2. Le parti possono, con successivi protocolli, concordare ulteriori modalità per la reciproca collaborazione nello svolgimento di specifiche funzioni e attività.

**Articolo 6**  
**Durata, entrata in vigore e pubblicazione**

Il presente protocollo ha durata triennale, entra in vigore alla data della sua sottoscrizione ed è pubblicato sui siti internet delle parti secondo le modalità stabilite nei rispettivi regolamenti.

**Roma, 27 agosto 2014**

Il Presidente della  
Autorità garante della concorrenza e del mercato  
*Giovanni Pitruzzella*

Il Presidente della  
Autorità di regolazione dei trasporti  
*Andrea Camanzi*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXIV- N. 42 - 2014

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

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

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

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---