



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XX - n. 44

Pubblicato sul sito *[www.agcm.it](http://www.agcm.it)*  
il 29 novembre 2010



## SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
<b>A413 - TNT POST ITALIA/POSTE ITALIANE</b>	
<i>Provvedimento n. 21786</i>	5
<b>I722 - LOGISTICA INTERNAZIONALE</b>	
<i>Provvedimento n. 21787</i>	6
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	8
<b>C10791 - SIRAM/BIOENERGIA INVESTIMENTI</b>	
<i>Provvedimento n. 21789</i>	8
<b>C10792 - CASTFUTURA/ASG INTERNATIONAL</b>	
<i>Provvedimento n. 21790</i>	11
<b>C10794 - EQUENS/EQUENS ITALIA</b>	
<i>Provvedimento n. 21791</i>	14
<b>C10786 - AUCHAN/IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE DI KUWAIT PETROLEUM ITALIA</b>	
<i>Provvedimento n. 21801</i>	17
<b>C10787 - SANTANDER PRIVATE BANKING/MELIORBANCA PRIVATE</b>	
<i>Provvedimento n. 21802</i>	20
<b>C10788 - API ANONIMA PETROLI ITALIANA/ IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE DI BORLETTI CORRADO E C.</b>	
<i>Provvedimento n. 21803</i>	23
<b>C10790 - FMA/RAMO DI AZIENDA DI CEVA LOGISTICS ITALIA</b>	
<i>Provvedimento n. 21804</i>	25
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	28
<b>AS774 - PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO - FINANZIAMENTI PER DIFFUSIONE DI SERVIZI DI CONNETTIVITA' AVANZATE</b>	28
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	30
<b>IP79 - ESTENSIONE MODA-LAVORO A DOMICILIO</b>	
<i>Provvedimento n. 21792</i>	30
<b>PS3184 - CIIP-RIMBORSO DIRITTI DI DEPURAZIONE</b>	
<i>Provvedimento n. 21794</i>	36
<b>PS5653 - TELECOM-ALICE PAY</b>	
<i>Provvedimento n. 21795</i>	46
<b>PS5804 - GAIA-PAGAMENTO CANONE DEPURAZIONE E FOGNATURE</b>	
<i>Provvedimento n. 21796</i>	55
<b>PS6093 - FARO FIVE-VERIFICHE GAS</b>	
<i>Provvedimento n. 21797</i>	72
<b>PS6458 - TULLIO SIMONCINI-CURE ONCOLOGICHE ALTERNATIVE</b>	
<i>Provvedimento n. 21800</i>	79



## INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

### **A413 - TNT POST ITALIA/POSTE ITALIANE**

*Provvedimento n. 21786*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la propria delibera del 15 ottobre 2009, n. 20376, con la quale è stata avviata, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, un'istruttoria nei confronti della società Poste Italiane S.p.A. per l'accertamento di eventuali violazioni dell'articolo 82 del Trattato UE (ora art. 102 TFUE);

VISTA la propria delibera del 21 luglio 2010, n. 21338, contenente la proroga del presente procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATA la complessità delle fattispecie oggetto del procedimento e della documentazione acquisita al fascicolo del procedimento;

RITENUTO, pertanto, necessario, ai fini dell'accertamento dei profili oggetto del procedimento, nonché del pieno esercizio del diritto di difesa e della più ampia applicazione del principio del contraddittorio, procedere al differimento del termine di conclusione del procedimento;

RITENUTO altresì necessario, per esigenze procedimentali, prorogare il termine di chiusura del procedimento in corso;

### **DELIBERA**

di prorogare al 31 luglio 2011 il termine di conclusione del procedimento.

**IL SEGRETARIO GENERALE**

*Luigi Fiorentino*

**IL PRESIDENTE**

*Antonio Catricalà*

---

**I722 - LOGISTICA INTERNAZIONALE***Provvedimento n. 21787*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il proprio provvedimento del 18 novembre 2009, con il quale è stata avviata un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, per presunta violazione dell'articolo 81 del Trattato CE (ora articolo 101 del TFUE), nei confronti delle società Agility Logistics S.r.l., Albin & Pitigliani S.p.A., Brigl S.p.A., Cargo Nord S.r.l., DHL Global Forwarding (Italy) S.p.A., Ferrari S.p.A., Francesco Parisi Casa di Spedizioni S.p.A., Gefco Italia S.p.A., Geodis Zust Ambrosetti S.p.A., I-DIKA - S.p.A., Italmondo – Trasporti Internazionali S.p.A., Italsempione – Spedizioni Internazionali S.p.A., ITK Zardini S.r.l., ITX Cargo S.r.l., Rhenus Logistics S.p.A., Saima Avandero S.p.A., Schenker Italiana S.p.A., S.I.T.T.A.M. – Spedizioni Internazionali Trasporti Terrestri Aerei Marittimi S.r.l., Transervice Europa S.r.l. (T.S.E. S.r.l.) e Villanova S.p.A. e dell'Associazione Fedespedi - Federazione Nazionale delle Imprese di Spedizioni Internazionali, al fine di accertare l'eventuale esistenza di un'intesa volta ad alterare le dinamiche competitive nel mercato della spedizione internazionale di merci su strada da e per l'Italia attraverso uno scambio di informazioni commercialmente sensibili ed un coordinamento delle strategie commerciali ed, in particolare, delle politiche di prezzo;

VISTO il proprio provvedimento del 10 febbraio 2010, con il quale l'istruttoria è stata estesa alle società DHL Express S.r.l., Geodis Wilson Italia S.p.A., Alpi Padana S.r.l. e Spedipra S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 15 settembre 2010, con il quale si è altresì deliberato di estendere l'istruttoria anche alle società Armando Vidale S.p.A. Trasporti Internazionali in Liquidazione e UBV Group S.p.A.;

VISTA la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATE l'ampiezza e la complessità della documentazione acquisita nello svolgimento dell'attività istruttoria, e la correlata necessità di assicurare alle parti un congruo termine per l'esercizio dei diritti di difesa;

RITENUTO, pertanto, necessario, allo scopo di dare piena applicazione al principio del contraddittorio, procedere al differimento del termine di conclusione del procedimento;

**DELIBERA**

di prorogare al 31 maggio 2011 il termine di conclusione del procedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

## OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

### **C10791 - SIRAM/BIOENERGIA INVESTIMENTI**

*Provvedimento n. 21789*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Antonio Pilati;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione della società Siram S.p.A., pervenuta in data 22 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. LE PARTI**

Siram S.p.A. (di seguito, Siram) è una società attiva, sia direttamente che indirettamente, nella gestione e manutenzione degli impianti tecnologici al servizio di edifici civili e industriali ed, in particolare, nella progettazione, installazione, gestione e manutenzione degli impianti termici, nella gestione calore, nella cogenerazione e teleriscaldamento, nel *facility management*. Il capitale di SIRAM è interamente detenuto da Dalkia International S.A., società di diritto francese soggetta al controllo congiunto di Electricité de France S.A. (di seguito, EDF), il cui azionista di maggioranza è lo Stato francese, e Dalkia S.A.S., società di diritto francese, controllata da Veolia Environnement S.A. (di seguito, Veolia), società anch'essa di diritto francese specializzata nei servizi ambientali (energia, acqua, rifiuti e trasporti), quotata alla Borsa di Parigi e di New York e non soggetta al controllo di alcun soggetto.

Nel 2009 EDF ha realizzato a livello mondiale un fatturato consolidato di circa 66,3 miliardi di euro, di cui circa 65,7 miliardi di euro per vendite in Europa e circa 4,9 miliardi di euro per vendite in Italia.

Nel 2009 Veolia ha realizzato a livello mondiale un fatturato consolidato di circa 34,5 miliardi di euro, di cui circa 26 miliardi di euro per vendite in Europa e circa 780 milioni di euro per vendite in Italia.

Bioenergia Investimenti S.p.A. (di seguito, Bioenergia) è una società che opera nell'investimento e nello sviluppo di iniziative nel campo della realizzazione di centrali elettriche alimentate da fonti rinnovabile ed in particolare da biomasse agricole. Ad oggi Bioenergia ha ottenuto l'autorizzazione alla realizzazione di tre impianti di generazione a biomassa, non ancora produttivi.

Il capitale sociale di Bioenergia è attualmente detenuto per il 47,5% da Bioenergia Holding S.r.l. (di seguito, BH), per il 47,5% da Alpe Energia S.r.l. e per il 5% da Siram.

Nel 2009, Bioenergia ha realizzato, interamente in Italia, un fatturato di circa 202.000 euro.



## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

L'operazione in esame consiste nell'acquisizione da parte di Siram, tramite la propria controllata Simav, del 47,5% del capitale sociale di Bioenergia attualmente detenuto da BH.

A seguito dell'operazione in esame Siram verrà a detenere quindi il 52,5% del capitale sociale di Bioenergia.

## III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 472 milioni di euro.

## IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

### *Il mercato rilevante*

L'operazione in esame riguarda l'attività di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili che rientra nell'ambito del più ampio settore della generazione di energia elettrica da fonti sia tradizionali sia rinnovabili. L'energia elettrica generata in Italia e quella importata definiscono, dal lato merceologico, l'offerta all'ingrosso di energia destinata alla copertura del fabbisogno nazionale e quindi il mercato dell'approvvigionamento all'ingrosso.

Dal punto di vista geografico, il mercato dell'approvvigionamento all'ingrosso di energia elettrica è di dimensioni sovranazionali, sulla base di una suddivisione in macrozone (Nord, Sud, Sicilia e Sardegna) dettata sia da vincoli di trasmissione che da differenze nella struttura dell'offerta, che si riflettono in differenze stabili nei prezzi di vendita dell'energia elettrica<sup>1</sup>. In ragione della localizzazione dei progetti di Bioenergia per la realizzazione delle nuove centrali di generazione da fonte rinnovabile, le zone interessate dall'operazione in esame sono la macrozona Nord e la Sicilia.

### *Effetti dell'operazione*

La quota di mercato nell'offerta all'ingrosso di energia elettrica, a dati 2009 ed in termini di potenza installata, attribuibile ad EDF (anche tramite Edison S.p.A.) nella macrozona nord e nella macrozona Sicilia è pari, rispettivamente a circa il 20% ed a circa il 17,5%. Veolia è presente in misura marginale, con quote ampiamente inferiori all'1%, nella sola macrozona Nord.

Le quote di mercato attribuibili, in prospettiva, ai progetti di sviluppo di nuova capacità di generazione oggetto di acquisizione risultano, inoltre, sia con riguardo alla macrozona Nord che alla macrozona Sicilia, ampiamente inferiori all'1%.

---

<sup>1</sup> Indagine conoscitiva sullo stato della liberalizzazione dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, febbraio 2005, in Boll. n. 6/05.

Ne discende che l'operazione comunicata non è idonea a modificare in maniera sostanziale le condizioni concorrenziali presenti nei mercati di riferimento.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante sui mercati interessati, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

#### DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

**C10792 - CASTFUTURA/ASG INTERNATIONAL***Provvedimento n. 21790*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione della società CastFutura S.p.A., pervenuta in data 22 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

CastFutura S.p.A. (di seguito, CastFutura) è una società attiva nella produzione e commercializzazione di componentistica per apparecchiature domestiche e professionali, di componenti meccanici ed elettromeccanici per stufe, cucine e termoelettrodomestici, nonché di accessori per elettrodomestici.

Il capitale sociale di CastFutura è detenuto per il 72,89% da BS Investimenti SGR S.p.A., il cui capitale sociale è interamente detenuto da BS Private Equity S.p.A.. Il capitale sociale di BS Private Equity S.p.A. è detenuto da persone fisiche e giuridiche, ciascuna delle quali ne detiene una percentuale inferiore al 17%, e nessuna delle quali è in grado, individualmente o congiuntamente, di esercitare il controllo su BS Private Equity S.p.A..

Nel 2009 il fatturato realizzato a livello mondiale da BS Private Equity S.p.A. è stato di circa 1,1 miliardi di euro, di cui circa [700-1.000]<sup>1</sup> milioni di euro realizzati nell'Unione Europea e circa [472-700] milioni di euro realizzati in Italia.

ASG International S.r.l. (di seguito, ASG International) è una società attiva nella produzione e commercio di materiali ferrosi e non ferrosi, e nella produzione e commercializzazione di componenti e accessori per elettrodomestici e di aste da spiedo e schidioni per girarrosti o articoli affini.

Il capitale sociale di ASG International è detenuto da LG S.r.l. per il 49%, da MGH S.r.l. per il 49% e da una persona fisica (di seguito, la persona fisica) per il 2%. Inoltre il capitale sociale di LG S.r.l. è detenuto per il 100% dalla persona fisica.

Nel 2009 il fatturato realizzato a livello mondiale da ASG International è stato di circa 2,3 milioni di euro, di cui circa [1-10] milioni di euro realizzati nell'Unione Europea e circa [1-10] milioni di euro realizzati in Italia.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione in esame consiste nell'acquisizione da parte di CastFutura del 100% del capitale sociale di ASG International.

---

<sup>1</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

Inoltre, CastFutura e ASG International hanno concordato di stipulare un contratto di consulenza tra la persona fisica e ASG International. Il predetto contratto avrà durata biennale con decorrenza dalla data di trasferimento delle partecipazioni di ASG International a favore di CastFutura.

Successivamente alla scadenza del citato contratto di consulenza, la persona fisica sarà tenuta al rispetto di un patto di non concorrenza della durata di cinque anni. Dal punto di vista merceologico, il patto avrà ad oggetto la produzione e la commercializzazione di aste da spiedo e griglie di rimando mentre per quanto concerne l'area geografica, esso riguarderà il territorio di Italia, Europa, Turchia e CIS, Medio Oriente, Africa, Nord e Sud America.

### **III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 472 milioni di euro.

Il patto di non concorrenza sottoscritto dalle Parti e descritto nel paragrafo precedente può essere ritenuto direttamente connesso e necessario alla realizzazione dell'operazione di concentrazione in esame, in quanto funzionale alla salvaguardia del valore dell'impresa acquisita, a condizione che esso sia limitato geograficamente all'area d'attività dell'impresa acquisita e temporalmente ad un periodo di due anni<sup>2</sup>.

### **IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE**

#### ***Il mercato del prodotto***

In considerazione dell'attività svolta dalla società oggetto di acquisizione, l'operazione in oggetto concerne il mercato della produzione e commercializzazione di aste da spiedo. Le aste da spiedo sono uno strumento di cottura formato da un'asta appuntita di metallo che infilza e sostiene le carni da arrostitire.

#### ***Il mercato geografico***

La dimensione geografica del mercato può considerarsi sovranazionale, quantomeno comunitaria, in considerazione della contenuta incidenza dei costi di trasporto in relazione al prezzo unitario del prodotto e dell'assenza di barriere tecniche o giuridiche idonee ad impedire gli scambi commerciali tra i vari Stati membri.

In ogni caso, ai fini della valutazione della presente operazione non è necessario procedere ad un'esatta definizione del mercato geografico rilevante, in quanto, qualunque sia la definizione di mercato geografico adottata, anche nell'ipotesi più restrittiva, la valutazione dell'impatto concorrenziale dell'operazione non muterebbe.

---

<sup>2</sup> Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle operazioni di concentrazione (2005/C 56/03) pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005.

***Effetti dell'operazione***

Nel mercato della produzione e commercializzazione di aste da spiedo, sia a livello nazionale sia a livello comunitario sia a livello mondiale, sia ASG International sia CastFutura detengono una quota inferiore al 3%.

In tale mercato sono presenti numerosi e qualificati concorrenti.

In virtù di quanto considerato, si ritiene che nel mercato di riferimento l'operazione non avrà effetti pregiudizievoli per la concorrenza, non determinando modifiche sostanziali nella struttura concorrenziale dello stesso.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante sul mercato interessato, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

RITENUTO, altresì, che gli obblighi di non concorrenza intercorsi tra le parti sono accessori alla presente operazione nei soli limiti sopra descritti e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, i suddetti patti che si realizzino oltre i limiti ivi indicati;

**DELIBERA**

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE  
*Antonio Catricalà*

---

**C10794 - EQUENS/EQUENS ITALIA***Provvedimento n. 21791*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione della società Equens S.E., pervenuta in data 26 ottobre 2010, e le successive integrazioni, pervenute in data 28 ottobre e 2 novembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

1. Equens S.E. (di seguito, Equens) è una società europea a responsabilità limitata istituita nel diritto dei Paesi Bassi ed opera a livello pan-europeo nel mercato dei pagamenti e del *processing* delle carte. Nel 2009 Equens non ha realizzato alcun fatturato in Italia mentre, a livello europeo, il suo fatturato, calcolato ai sensi dell'art. 16, comma 2, della legge n. 287/90 è stato pari a [10-47]<sup>1</sup> milioni di euro.

2. Equens Italia S.p.A. è un'impresa comune partecipata dall'Istituto Centrale delle banche Popolari (ICBPI) e Equens, nella quale entrambe le predette società detengono il 50% del capitale sociale<sup>2</sup>. Equens Italia offre un'ampia gamma di soluzioni per la gestione dei circuiti elettronici di pagamento ed è attiva, in particolare, nell'ambito: i) del *processing* elettronico dei pagamenti, ii) del *processing* delle carte di pagamento e iii) del *processing* dei terminali POS e ATM. Il fatturato, realizzato totalmente in Italia, da Equens Italia è stato pari a circa 53,5 milioni di euro.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

3. L'operazione in esame consiste nell'acquisto, da parte di Equens, di un numero di azioni corrispondente al 50% del capitale sociale di Equens Italia da ICBPI. Per effetto dell'operazione Equens arriverà quindi a detenere la totalità del capitale sociale di Equens Italia. ICBPI, come corrispettivo, riceverà un numero di azioni pari al 10% del capitale sociale di Equens e raggiungerà, in quest'ultima società, una quota pari al 20% del capitale sociale.

**III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE**

4. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CEE n. 139/2004 ed è soggetta all'obbligo di comunicazione

<sup>1</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni

<sup>2</sup> L'impresa comune è stata autorizzata dall'AGCM con provv. n. 18978 del 9 ottobre 2008, proc. C9653, in Boll. n. 38/08.

preventiva disposto dall'art. 16, commi 1 e 2, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'impresa di cui è prevista l'acquisizione è stato superiore a 47 milioni di euro.

#### IV. VALUTAZIONE

5. Ai fini della valutazione della presente operazione rilevano i mercati del *processing* delle carte di pagamento e quello dei servizi di pagamento.

Nell'ambito delle transazioni con carte di pagamento, l'attività di *processing* consiste in una serie di operazioni che il *processor* compie a vantaggio delle banche o di altre società che emettono carte di pagamento (*issuing processing*) o che convenzionano gli esercenti (*acquiring processing*). Nell'ambito dell'*issuing processing* rientrano, tra l'altro, la produzione e spedizione delle carte di pagamento nonché la gestione dei dati, delle autorizzazioni e delle posizioni contabili dei titolari, oltre alla gestione del blocco carte e dei parametri di sicurezza; nell'*acquiring processing* rientrano, tra l'altro, l'acquisizione e gestione dei contratti con gli esercenti, la gestione dei POS, delle transazioni, del *clearing* e del *settlement*, oltre che la produzione e spedizione dell'estratto conto esercenti e addebito delle commissioni.

Di regola le attività di *issuing* e *acquiring processing* sono affidate in *outsourcing* a società terze, spesso di origine bancaria, anche se, soprattutto all'estero, è sempre più frequente l'offerta di tali servizi da parte di società di *Information Technology*.

Dal punto di vista geografico, deve osservarsi che il mutamento del contesto regolamentare indotto dal progetto SEPA potrebbe consentire un'estensione del mercato oltre i confini nazionali. L'attuale struttura dei mercati e il presente assetto organizzativo dell'industria dei sistemi di pagamento, tuttavia, portano a considerare il mercato geografico ancora limitato al territorio nazionale.

Anche adottando un'interpretazione restrittiva dell'estensione geografica del mercato, comunque, l'operazione in esame non risulta avere effetti restrittivi della concorrenza in quanto Equens non è presente nel mercato italiano del *processing* delle carte di pagamento se non attraverso Equens Italia - la quale ha una quota inferiore all'1% - e non si realizzerà, pertanto, alcun effetto di sovrapposizione tra le quote di mercato delle parti.

6. Equens Italia è, inoltre, attiva nel mercato dei servizi di compensazione al dettaglio, fornendo anche servizi di *processing* consistenti nella gestione delle disposizioni di incasso e pagamento relative alle applicazioni standardizzate del sistema dei pagamenti italiano, ovvero ai servizi di Automated Clearing House (ACH) in circolarità SITRAD, nonché nella gestione delle disposizioni di pagamento SEPA Credit Trasfer e di incasso SEPA Direct Debit<sup>3</sup>. L'attività di ACH è svolta da Equens Italia come *insourcer* di ICBPI e di ICCREA.

Anche in questo caso, dal punto di vista geografico, la valutazione deve essere condotta considerando gli effetti della presente operazione nell'ambito del contesto italiano in ragione del permanere di elementi dal lato della domanda, di natura regolatoria e di tipo organizzativo dell'offerta, che rendono ancora nazionali i confini del mercato rilevante. Come si è visto, Equens non è attiva nel mercato italiano se non attraverso Equens Italia - la quale ha una quota inferiore

---

<sup>3</sup> Cfr. provvedimento n. 16641 del 4 aprile 2007, *SSB/SIA-CEDBORSA*.

all'1% - e, pertanto, l'operazione non determinerà mutamenti nello scenario concorrenziale di riferimento.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nei mercati interessati tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

#### DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate ed al Ministero dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---



**C10786 - AUCHAN/IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE DI KUWAIT PETROLEUM ITALIA***Provvedimento n. 21801*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione delle società Auchan S.p.A., pervenuta in data 18 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

Auchan S.p.A. (di seguito, AUCHAN) è un'impresa attiva nel settore della Grande Distribuzione Organizzata.

Il fatturato realizzato da AUCHAN nel 2009 è stato pari a 3.341 milioni di euro.

Oggetto della presente operazione è l'impianto di distribuzione carburanti (di seguito, Impianto) di proprietà di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (di seguito, Kupit) sito nel Comune di Padova.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione in esame consiste nell'assunzione da parte di AUCHAN della gestione dell'Impianto di proprietà di Kupit, sito nel Comune di Padova in via Venezia, attraverso un contratto di comodato gratuito. L'Impianto, attualmente contraddistinto dai colori Q8, passerà ad un *co-branding*, esponendo sia i colori della comodante che quelli della comodataria; AUCHAN avrà piena autonomia nella gestione dell'Impianto. Le Parti stipuleranno inoltre un contratto di somministrazione di carburanti di durata pari a quella del contratto di cessione gratuita, in base al quale AUCHAN dovrà rifornirsi in esclusiva da Kupit dei carburanti che saranno venduti nell'Impianto.

**III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di parte di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 472 milioni di euro.

Con riferimento alla pattuizione tra Kupit e AUCHAN avente ad oggetto l'impegno assunto da quest'ultima in materia di acquisto dei carburanti in esclusiva per tutta la durata del contratto di

comodato, si rileva che tale pattuizione, per il suo specifico contenuto, non può configurarsi accessoria all'operazione di concentrazione<sup>1</sup>.

#### **IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE**

##### ***Il mercato rilevante***

Il mercato del prodotto interessato dall'operazione comunicata è quello della distribuzione su rete stradale ordinaria di carburanti per uso autotrazione.

Sulla base delle caratteristiche della domanda e dell'offerta, l'estensione geografica del mercato della distribuzione di carburanti su rete stradale è di tipo locale e coincide, in prima approssimazione, con il territorio della provincia in cui è situato l'impianto oggetto dell'operazione.

Il mercato rilevante, ai fini della presente concentrazione, è, pertanto, quello della distribuzione di carburanti in rete stradale nella provincia di Padova.

##### ***Effetti dell'operazione***

Nel 2009 AUCHAN deteneva nel mercato rilevante della distribuzione di carburanti della provincia di Padova una quota di mercato pari all'1,2% circa. A seguito dell'operazione notificata, tale quota arriverebbe all'1,8% circa. In considerazione delle ridotte dimensioni delle quote di mercato delle Parti, l'operazione in esame non appare idonea a modificare in maniera significativa le condizioni competitive sul mercato rilevante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante sui mercati interessati, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

RITENUTO, altresì, che il patto intercorso tra Kupit e AUCHAN in materia di acquisto in esclusiva di prodotti petroliferi non può considerarsi accessorio alla presente operazione e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, il suddetto patto;

#### **DELIBERA**

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

---

<sup>1</sup> Cfr. la Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni, in G.U.U.E., C56, 5 marzo 2005, punto III.C.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

**C10787 - SANTANDER PRIVATE BANKING/MELIORBANCA PRIVATE**

*Provvedimento n. 21802*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione di Santander Private Banking S.p.A., pervenuta in data 18 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

Santander Private Banking S.p.A. (di seguito anche Santander Private) è la società attraverso la quale il Gruppo Santander opera nell'ambito delle gestioni patrimoniali e del *private banking* in Italia.

Il fatturato complessivamente realizzato dal Gruppo Santander nell'esercizio 2009 è stato pari a 39,4 miliardi di euro, di cui 937,2 milioni di euro in Italia.

Meliorbanca Private S.p.A. (di seguito anche Meliorbanca Private) è una società attiva nel settore delle gestioni patrimoniali e del *private banking* in Italia, svolgendo tali attività per conto di clienti privati. Meliorbanca Private S.p.A. risulta controllata da Banca Popolare dell'Emilia Romagna, che, attraverso Meliorbanca S.p.A., ne detiene l'intero capitale sociale.

Il fatturato di Meliorbanca Private, con riferimento all'esercizio 2009, da considerare ai sensi dell'art. 16, commi 1 e 2 (un decimo dell'attivo dello stato patrimoniale, esclusi i conti d'ordine), della legge n. 287/90, è risultato pari a circa 18,8 milioni di euro, realizzato interamente in Italia.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione in esame consiste nell'assunzione, da parte del Gruppo Santander, del controllo esclusivo di Meliorbanca Private attraverso l'acquisizione dell'intero capitale sociale di quest'ultima.

Gli accordi conclusi tra le parti prevedono, inoltre, una clausola di non concorrenza gravante in capo al venditore relativamente alle attività di Meliorbanca Private nelle zone di offerta dei propri servizi e per un periodo di tre anni decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto.

**III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione realizzata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04 ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'art. 16, commi 1 e 2, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 472 milioni di euro.

Il patto di non concorrenza stipulato tra le parti, e descritto in precedenza, costituisce una restrizione accessoria all'operazione, in quanto strettamente funzionale alla salvaguardia del valore dell'azienda acquisita, a condizione che abbia una durata limitata nel tempo, non eccedente il periodo di due anni decorrenti dalla data di perfezionamento della presente operazione, in quanto una durata del patto di non concorrenza superiore risulterebbe eccedere l'esigenza dell'acquirente di preservare l'effettivo valore dell'azienda acquisita<sup>1</sup>.

#### IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

L'operazione comunicata interessa il settore delle gestioni su base individuale di portafogli di investimento, che ricomprende le gestioni patrimoniali mobiliari tradizionali o classiche (GPM), le gestioni patrimoniali in fondi (GPF) e il *private banking*. Mentre le GPM e le GPF, prevalentemente dedicate alla clientela *retail*, vengono offerte secondo un'articolazione tendenzialmente standardizzata<sup>2</sup>, nel *private banking*, dedicato invece a clienti con ingenti somme da investire, la gestione è personalizzata ed il cliente può anche avere un ruolo attivo dando indicazioni sulle modalità con cui il portafoglio deve essere gestito.

Il mercato delle gestioni patrimoniali è caratterizzato da una fase produttiva, di rilevanza geografica nazionale, e da una fase distributiva, che risente delle dinamiche competitive esistenti a livello locale. Pertanto, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, l'ambito geografico dei mercati della distribuzione delle gestioni patrimoniali risulta essere provinciale.

In base alle informazioni fornite, le parti della presente operazione detengono in Italia una quota di mercato *combined* inferiore all'1% sia per le gestioni patrimoniali individuali per la clientela *retail* (GPM+GPF) sia per il *private banking*. Quanto alla distribuzione (su base provinciale), l'unica sovrapposizione determinata dalla presente operazione si verifica nella provincia di Milano dove sia Santander Private sia Meliorbanca Private hanno la propria direzione generale ed una filiale.

Considerato il livello non elevato della quota di mercato *combined* di Santander Private e tenuto conto della presenza di operatori concorrenti quali, ad esempio, Intesa Sanpaolo, Pioneer Investments, Banca Fideuram, Gruppo UBI Banca, Gruppo Banco Popolare, Intesa Sanpaolo Private Banking, Unicredit Private Banking e UBI Private Banking, l'operazione in esame non appare idonea a modificare, in modo significativo, l'assetto concorrenziale in tale mercato.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nei mercati interessati tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

RITENUTO, altresì, che il patto intercorso tra le parti è accessorio alla presente operazione nei soli limiti sopra descritti e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, il suddetto patto che si realizzi oltre il tempo ivi indicato;

<sup>1</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni, (2005/C56/03) pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005, par. 20.

<sup>2</sup> Si veda, al riguardo, la definizione dei mercati rilevanti relativi alle gestioni patrimoniali (GPM+GPF) adottata nei provvedimenti di chiusura istruttoria relativi al caso C8027 - *BANCA INTESA/SAN PAOLO IMI* e al caso C8660 - *UNICREDIT/CAPITALIA*.

**DELIBERA**

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate ed al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

**IL SEGRETARIO GENERALE**

*Luigi Fiorentino*

**IL PRESIDENTE**

*Antonio Catricalà*

---

**C10788 - API ANONIMA PETROLI ITALIANA/ IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE DI BORLETTI CORRADO E C.***Provvedimento n. 21803*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione delle società Api Anonima Petroli Italiana S.p.A., pervenuta in data 19 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

Api Anonima Petroli Italiana S.p.A. (di seguito, API), parte dell'omonimo Gruppo, è attiva nella distribuzione e commercializzazione di prodotti petroliferi sul territorio italiano attraverso una rete di impianti che espongono i marchi e segni distintivi sociali.

Il fatturato realizzato da API, quasi interamente in Italia, è stato pari nel 2009 a 2.394 milioni di euro.

Oggetto dell'operazione comunicata è l'impianto di distribuzione carburanti (di seguito, Impianto) di proprietà di Borletti Corrado e C. S.a.s. (di seguito, Borletti) sito nel Comune di Novara.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione in esame consiste nell'affitto da parte di API dell'Impianto per la distribuzione di carburanti e lubrificanti, di proprietà di Borletti, sito nel Comune di Novara in via XXIII Marzo 482; l'Impianto già espone i colori API. Il contratto di affitto avrà durata di 10 anni.

**III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di parte di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 472 milioni di euro.

#### **IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE**

##### ***I mercati rilevanti***

I mercati del prodotto interessati dall'operazione comunicata sono il mercato della distribuzione su rete stradale ordinaria di carburanti per uso autotrazione e il mercato della commercializzazione in rete di lubrificanti.

Sulla base delle caratteristiche della domanda e dell'offerta, l'estensione geografica dei mercati della distribuzione di carburanti e lubrificanti su rete stradale è di tipo locale e coincide tendenzialmente con il territorio della provincia in cui è situato l'impianto oggetto di acquisizione. Pertanto, i mercati rilevanti ai fini della presente operazione sono quello della distribuzione su rete stradale ordinaria di carburanti e quello della distribuzione di lubrificanti nella provincia di Novara.

##### ***Effetti dell'operazione***

Nel 2009 API deteneva nei mercati rilevanti della distribuzione di carburanti e commercializzazione di lubrificanti nella provincia di Novara quote di mercato pari rispettivamente a 4,9% e 4,5%. A seguito dell'operazione notificata, tali quote si incrementerebbero dello 0,8% e 1,2%. In considerazione delle ridotte dimensioni delle quote di mercato delle Parti, l'operazione in esame non appare idonea a modificare in maniera significativa le condizioni competitive sui mercati rilevanti.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante sui mercati interessati, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

#### **DELIBERA**

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE  
*Antonio Catricalà*

---



**C10790 - FMA/RAMO DI AZIENDA DI CEVA LOGISTICS ITALIA***Provvedimento n. 21804*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione della società FMA S.r.l., pervenuta in data 21 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

FMA S.r.l. (di seguito, FMA) è una società, controllata al 100% da FIAT POWERTRAIN TECHNOLOGIES S.p.A., appartenente al gruppo Fiat, attiva nella produzione e lavorazione meccanica industriale e, in particolare, nella progettazione, produzione montaggio e vendita di motori, alberi di trasmissione e cambi per autoveicoli. Il gruppo Fiat opera prevalentemente nel settore auto-motoristico, progettando, realizzando e componendo automobili, veicoli commerciali, trattori, macchine movimento terra. Il gruppo FIAT fabbrica inoltre motori e componenti per autoveicoli, nonché progetta e realizza mezzi e sistemi di produzione. Attraverso alcune società controllate, il gruppo Fiat è altresì attivo nel settore editoriale e delle comunicazioni.

Nel 2009 il gruppo Fiat ha realizzato a livello mondiale un fatturato consolidato di circa 50 miliardi di euro, di cui circa 16 miliardi nell'Unione Europea e 13 miliardi in Italia.

Oggetto di acquisizione è un ramo d'azienda, di proprietà della società CEVA LOGISTICS ITALIA S.r.l., (di seguito, ramo d'azienda LOGISTICS"), attivo nel settore della logistica e, in particolare, nel deposito, gestione e movimentazione dei magazzini.

Il ramo d'azienda citato è costituito, in particolare, da immobilizzazioni materiali e immateriali, beni in magazzino, contratti in essere con i fornitori di beni e servizi, contratti di *leasing* e noleggio relativi sia a veicoli e mezzi di movimentazione merci sia a beni, programmi e sistemi IT.

Nel 2009 il fatturato imputabile al ramo d'azienda LOGISTICS è stato di circa 7 milioni di euro.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione in esame consiste nell'acquisto, da parte di FMA, del descritto ramo d'azienda al fine di internalizzare l'attività di logistica da quest'ultimo svolta in via esclusiva a favore del gruppo FIAT nello stabilimento localizzato in Pratola Serra (AV).

**III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE**

L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di una parte di impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale

realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 472 (milioni di euro).

#### IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

##### *Il mercato del prodotto*

Il settore interessato dall'operazione in esame è quello dei servizi logistici integrati<sup>1</sup>, ovvero del complesso dei servizi resi da terzi ad imprese che svolgono attività commerciale o industriale, relativamente alla gestione del magazzino, al rifornimento e alla distribuzione fisica di parti, componenti e beni. Tali servizi vengono resi sia nelle fasi iniziali, intermedie e finali del ciclo produttivo (cd. logistica *inbound*), sia nella successiva fase della distribuzione dei prodotti finiti (cd. logistica *outbound*). Il mercato comprende, altresì, un'ampia gamma di servizi legati alla gestione del magazzino, quali l'attività di imballaggio, *kitting*, controllo di qualità, ecc.. Caratteristica del mercato è quella di considerare la molteplicità dei servizi richiesti dal cliente come un prodotto unitario, integrando tra loro le attività di programmazione, sviluppo e controllo del flusso di movimentazione dei beni.

##### *Il mercato geografico*

Il mercato rilevante come sopra individuato è da ritenersi di dimensione nazionale. La domanda proviene prevalentemente da operatori italiani che si rivolgono a imprese operanti sul territorio nazionale e i servizi riguardano prevalentemente la movimentazione di merci sul territorio nazionale. La dimensione nazionale di questo mercato è stata più volte confermata sia dalla Commissione<sup>2</sup>, che dall'Autorità<sup>3</sup>.

##### *Effetti dell'operazione*

La realizzazione dell'operazione in esame consente a FMA di internalizzare le attività di logistica già svolte a suo favore dal ramo d'azienda LOGISTICS la cui quota di mercato è pari a circa [omissis]<sup>4</sup>.

La conclusione della concentrazione, in quanto comporta soltanto la formale acquisizione del controllo, da parte di FMA, di un ramo d'azienda che ha già come unica attività lo svolgimento di servizi logistici a favore della stessa FMA sulla base di un contratto di concessione esclusiva, non è idonea ad alterare la struttura del mercato rilevante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante sul mercato interessato, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

<sup>1</sup> Cfr. Prov. n. 14412, C7077 - *Capitolouno/Nuova Dap Sidis*, in Boll. n. 24/05.

<sup>2</sup> Casi M.2831, *DVS/TNT LOGISTICS*, del 27 giugno 2002 e M.2722, *Autologic/Tnt/Wallenius Wilhelmsen/Cat Jv*, del 25 febbraio 2002.

<sup>3</sup> Caso C6837 - *Number 1 Logistic Group/Ramo Di Azienda Di Centro Distribuzione Merci*; Caso C6761 - *Palmar/Ramo Di Azienda Di Aziendal Services*.

<sup>4</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### **AS774 - PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO - FINANZIAMENTI PER DIFFUSIONE DI SERVIZI DI CONNETTIVITA' AVANZATE**

Roma, 3 settembre 2010

Presidente della Provincia Autonoma di Trento

Con riferimento alla richiesta di parere pervenuta in data 24 maggio 2010, successivamente integrata con le comunicazioni del 20 luglio e del 3 agosto 2010, nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato intende formulare alcune osservazioni in merito alla procedura a evidenza pubblica della Provincia Autonoma di Trento per l'aggiudicazione di un finanziamento, mediante la concessione di aiuti di Stato, per un programma di investimenti per la diffusione di servizi di connettività avanzata nelle aree non raggiunte dal servizio di connettività a causa del fallimento del mercato nella provincia di Trento.

In via preliminare, si osserva che la procedura in esame ha come obiettivo lo sviluppo di un'infrastruttura di rete per l'erogazione di servizi di connettività avanzata (con velocità di almeno 20 Mbps) nelle aree della provincia di Trento non ancora provviste di tali mezzi di connettività in quanto il mercato non consente agli operatori di avere nel breve periodo un rientro della redditività degli oneri di infrastrutturazione (cosiddetto fallimento del mercato). Considerato che l'individuazione di tali aree è avvenuta a seguito di una dettagliata analisi tecnico-economica delle condizioni di mercato ed infrastrutturali del territorio, la misura appare complessivamente in linea con l'obiettivo prefissato, sia a livello nazionale che comunitario, di realizzare una "società dell'informazione", basata sull'utilizzo di reti di telecomunicazioni che assicurino connettività a banda larga, per raggiungere il pieno sviluppo economico dei paesi membri.

Con riguardo alle caratteristiche del bando e della convenzione predisposti dalla Provincia di Trento, è previsto che l'operatore beneficiario sia selezionato sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa e del progetto che rappresenti la migliore integrazione con le infrastrutture già esistenti. Tale sistema, da un lato, appare idoneo a incentivare le offerte che, a condizioni qualitative equivalenti, richiedano l'importo di aiuto più basso, e dall'altro lato, consente di evitare duplicazioni delle reti già presenti sul territorio.

La convenzione predisposta dall'ente appaltante dispone che i costi di attivazione ed i canoni mensili verso l'utente finale siano specificati nell'offerta, risultino alle stesse condizioni praticate

nel resto del territorio nazionale per le stesse tipologie di servizi e non vengano aumentati per un periodo minimo di monitoraggio, pari a 48 mesi.

In tale ambito, appare apprezzabile la previsione in base alla quale l'operatore beneficiario, indipendentemente dalla posizione di mercato, avrà l'obbligo, per le aree oggetto di intervento, di offrire accesso e interconnessione ad altri operatori a condizioni conformi agli obblighi imposti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e a condizioni di trasparenza e non discriminazione per un periodo di almeno sette anni.

Con riguardo alle condizioni economiche previste per l'accesso all'ingrosso, queste dovranno essere specificate dall'operatore nell'ambito dell'offerta, in termini di tipologie e livelli di servizio offerti e modalità di fornitura, e dovranno rispettare la regolamentazione nazionale vigente indipendentemente dal potere di mercato. In particolare, i prezzi all'ingrosso dei servizi di accesso per gli altri operatori dovranno essere comparabili con quelli medi presenti nelle aree dove il servizio è già esistente e comunque dovranno rispettare i limiti imposti dal regolatore nazionale per i servizi *bitstream*.

L'Autorità osserva, a riguardo, che, se da un lato tale vincolo appare idoneo a consentire, anche nelle aree soggette a "divario digitale", l'applicazione di condizioni tecnico-economiche di accesso equivalenti a quelle sottoposte al vaglio regolamentare e finalizzate a consentire lo sviluppo di una concorrenza sostenibile, dall'altro lato tale disposizione potrebbe risultare limitativa. Considerato, infatti, che, sulla base del bando di gara, l'accesso all'ingrosso potrà essere offerto dall'operatore beneficiario con tutte le diverse modalità tecnicamente disponibili (accesso disaggregato, accesso *bitstream*, ecc.), si auspica che l'allineamento delle condizioni economiche relative ai valori regolamentati non venga limitato ai soli servizi *bitstream*, bensì venga preso in considerazione anche il listino regolamentato dei servizi di accesso disaggregato. In tal modo si potrebbe ottenere, anche nelle aree oggetto di finanziamento pubblico, un'evoluzione delle condizioni tecnico-economiche dei servizi di accesso in linea con quelle vigenti in ambito nazionale per l'intera gamma dei servizi di accesso.

L'Autorità auspica che le osservazioni sopra svolte possano essere tenute in considerazione nell'ambito della procedura ad evidenza pubblica per l'assegnazione del finanziamento pubblico.

Il presente parere sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'Autorità entro trenta giorni dal ricevimento del presente, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### IP79 - ESTENSIONE MODA-LAVORO A DOMICILIO

*Provvedimento n. 21792*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 20622 del 22 dicembre 2009 (caso PS3569), con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal Sig. Raffaele Loffredo, titolare dell'impresa individuale Estensione Moda (di seguito anche EM), con sede a Napoli, consistente nell'aver diffuso, attraverso la sezione delle offerte di lavoro di alcune testate quotidiane locali, messaggi ingannevoli e omissivi con i quali promuove un lavoro a domicilio consistente nell'imbustamento di *dépliant* pubblicitari, promettendo altresì ottimi margini di guadagno;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 20622 adottato il 22 dicembre 2009, l'Autorità ha deliberato l'ingannevolezza della pratica commerciale posta in essere dall'impresa individuale EM, consistente nell'aver diffuso, sul quotidiano "*Il Piccolo*" di Alessandria e provincia, n. 5, del 14 gennaio 2009, un'inserzione volta a promuovere una falsa offerta di lavoro a domicilio. In particolare, l'inserzione in esame riportava il seguente testo: "*Azienda ricerca personale ovunque residente, per lavoro a domicilio di imbustamento dépliant pubblicitari con ottimi margini di guadagno. Chiamaci e in 48 ore inizierai a guadagnare. Tel. 081.5888824 Cell. 3314878369*".

2. Tale inserzione sia per le espressioni in esso contenute, sia per la sua collocazione nella rubrica delle offerte di lavoro si presentava come un'offerta di lavoro con la previsione di un corrispettivo per la manodopera prestata.

3. In realtà, dalle dichiarazioni rese dai segnalanti e dalla documentazione agli atti dell'istruttoria è emerso che il rapporto che si instaurava tra EM e coloro che rispondevano all'inserzione era ben diverso da quanto prospettato nel messaggio. Infatti, lungi dall'avere ad oggetto una prestazione lavorativa, l'accordo fra le parti si concretizzava nella fornitura, al costo di 65 euro, di un plico di buste bianche e di moduli da compilare che riportavano, nella parte superiore, le seguenti informazioni riguardanti l'attività del professionista: *“si occupa di vendita per corrispondenza di abbigliamento su tutto il territorio nazionale ed internazionale. Per arricchire la propria banca dati cerca ambo sessi ovunque residenti a cui affidare mansioni di piccolo segretariato, selezione trascrizione di indirizzi ed imbustamento di dépliant da svolgere nel proprio domicilio, gestibile secondo le proprie esigenze”*.

4. Era poi riportata una descrizione delle modalità con cui potevano essere trascritti gli indirizzi (a mano, a macchina o con il computer).

5. Quanto ai guadagni e all'impegno del collaboratore, nei moduli era indicato che *“Non le promettiamo guadagni milionari ma le basteranno 1 o 2 ore al giorno per trascrivere 100 indirizzi al mese con un guadagno di 500,00 euro al mese (più tempo dedica più guadagna)”*.

6. Nei suddetti moduli era altresì precisato che: *“Per ricevere il nostro Piano di fattibilità si chiede un solo ed unico contributo (rimborsabile dopo le prime 50 adesioni) di 45,00 euro (quota di iscrizione) da versare come segue: euro 30,00 al collaboratore riportato nel riquadro A, e euro 15,00 all'azienda riportata nel riquadro B”*.

7. Nella parte inferiore dei moduli erano riportati due riquadri, da compilare, il primo intitolato *“Riquadro A (Collaboratore)”*; il secondo, intitolato *“Riquadro B (Aziende)”*, contenente l'impegno di *“[...] collaborare con la ESTENSIONE MODA eseguendo la selezione e trascrizione indirizzo e ho diritto a ricevere il Piano di fattibilità e i dépliant da imbustare, pertanto verso 15,00 Euro per iniziare da subito l'attività, senza alcuna spesa in più. Da spedire su vaglia postale a Estensione Moda, via Pitagora, 19 80126 Napoli e Euro 30,00 su vaglia postale al collaboratore sul riquadro A. Allego le due copie del versamento unitamente ai miei dati per ricevere il piano di fattibilità e iniziare l'attività”*.

8. Quanto al *“Piano di fattibilità di selezione trascrizione indirizzi e imbustamento dépliant”*, in esso era spiegato che il kit di lavoro messo a disposizione da Estensione Moda conteneva tutto il materiale che *“occorre per iniziare da subito a lavorare”*. Il lavoro consisteva nell'acquisire nominativi (iniziando da parenti, amici e conoscenti oppure pubblicando inserzioni gratuite su testate locali), ai quali inviare uno dei moduli contenuti nel pacco iniziale, dopo aver compilato il *“Riquadro A (collaboratore)”* con i propri dati personali, ma lasciando in bianco il *“Riquadro B (Aziende)”* che doveva essere compilato dal destinatario.

9. In merito ai guadagni nel *Piano di fattibilità* era precisato che *“[...] per ogni nuovo collaboratore da lei procacciato avrà un profitto di Euro 30,00”*. Veniva, altresì, riportato *“Ecco un esempio di guadagni che potrà ottenere inviando i dépliant contenuti nel 1° kit lavorativo: inviando 100 dépliant il 20% (dato statistico) aderirà alla proposta lavorativa, quindi saranno 20 persone. Lei guadagnerà 600,00 euro dedicando solo poche ore al giorno. Da questa cifra deve sottrarre ... [costi generali] ... per circa 50,00 Euro. Con questi dati statisticamente approvati, guadagnerà 600,00 Euro meno 50,00 Euro di spese. Euro 550,00 netti con un solo kit lavorativo. Per i nostri migliori collaboratori sono previsti dei Bonus di produzione: 100 adesioni Bonus 500,00 Euro, 250 adesioni Bonus 1000,00 Euro”*.

**10.** In definitiva, le evidenze agli atti dimostravano che la proposta commerciale dell'impresa individuale EM si traduceva in un sistema di promozione a carattere piramidale. Infatti, l'attività proposta dal professionista si sviluppava in un meccanismo di contatti "*a catena*", in base al quale, come descritto dettagliatamente nel *Piano di fattibilità*, coloro che rispondevano all'inserzione erano invitati a contattare altri soggetti aspiranti collaboratori, ai quali venivano inviati dei moduli (a pagamento) che contenevano analoga proposta commerciale.

**11.** L'Autorità ha ritenuto il suddetto messaggio pubblicitario ingannevole, in quanto idoneo a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo a compiere una scelta commerciale non consapevole. In particolare, la lettura del suddetto messaggio - destinato a soggetti in situazione di debolezza in quanto in cerca di un'occupazione - lasciava intendere ai destinatari di rispondere ad un'offerta di lavoro domiciliare che, in realtà, dissimula la vendita di un *kit* di buste e *dépliant* a fronte del versamento anticipato di 65 euro, nonché l'adesione ad un sistema di carattere piramidale.

**12.** Pertanto, con il citato provvedimento n. 20622 adottato il 22 dicembre 2009 l'Autorità ha deliberato che la pratica commerciale in esame, diffusa dall'impresa individuale EM, era in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera a), 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 dei destinatari con riguardo alla reale natura e alle caratteristiche del servizio offerto dal professionista e ne vietato l'ulteriore diffusione. Inoltre, al professionista è stata irrogata una sanzione pecuniaria di 50.000 euro.

**13.** Il citato provvedimento n. 20622 adottato il 22 dicembre 2009 è stato notificato al professionista in data 20 gennaio 2010.

**14.** Con segnalazione pervenuta in data 22 aprile 2010, integrata il 13 maggio 2010, un consumatore ha segnalato di avere riposto a un'inserzione diffusa, da Estensione Moda, sulla testata "Affare Fatto", edizioni di Pordenone e Udine nei giorni 7 e 8 aprile 2010. Tale inserzione risulta, altresì, diffusa sul sito *www.cittanostra.it* nella sezione "Cerca Annunci", nella categoria "Annunci Lavoro", edizione Pordenone, il giorno 27 aprile 2010. Il testo riportato sia nella testata locale che sul sito internet è il seguente: "*Cercasi personale ambosessi per lavoro a domicilio di imbustamento dépliant. Per iniziare subito chiama. Tel. (081) 2416540 – 331.4878369*".

**15.** Il segnalante riferisce di aver chiamato i numeri telefonici riportati nell'inserzione e di avere avuto dall'operatore telefonico l'informazione che il lavoro domiciliare prospettato consisteva nell'imbustamento di *dépliant* pubblicitari e che, a tal fine, sarebbe stato necessario versare 70 euro in contanti per ottenere il plico necessario per iniziare tale attività.

**16.** In realtà, nel pacco ricevuto dal segnalante vi erano delle buste bianche e dei moduli da compilare (che sono stati invitati dal segnalante successivamente alla propria richiesta di intervento, in data 13 maggio 2010), nei quali sono riportate informazioni analoghe a quelle contenute nei moduli già valutati nel citato provvedimento n. 20622, ossia che il professionista: "*si occupa di vendita per corrispondenza di abbigliamento su tutto il territorio nazionale ed internazionale. Per arricchire la propria banca dati cerca ambosessi ovunque residenti a cui affidare mansioni di piccolo segretariato, selezione trascrizione di indirizzi ed imbustamento di dépliant da svolgere nel proprio domicilio, gestibile secondo le proprie esigenze*". Segue una descrizione delle modalità con cui possono essere trascritti gli indirizzi (a mano, a macchina o con il computer).



17. Nella comunicazione è inoltre riportato che: *“Per ricevere il nostro Piano di fattibilità si chiede un solo ed unico contributo (rimborsabile dopo le prime 50 adesioni) di 45,00 euro (quota di iscrizione) da versare come segue: euro 30,00 al collaboratore riportato nel riquadro A, e euro 15,00 all’azienda riportata nel riquadro B”*.

18. Analogamente ai moduli già censurati, in quelli ora segnalati sono riportati due riquadri da compilare, il primo intitolato *“Riquadro A (Collaboratore)”*; il secondo, intitolato *“Riquadro B (Aziende)”*, contenente l’impegno di *“[...] collaborare con la ESTENSIONE MODA eseguendo la selezione e trascrizione indirizzo e ho diritto a ricevere il Piano di fattibilità e i dépliant da imbustare, pertanto verso 15,00 Euro per iniziare da subito l’attività, senza alcuna spesa in più. Da spedire su vaglia postale a Estensione Moda, via Pitagora, 19 80126 Napoli e Euro 30,00 su vaglia postale al collaboratore sul riquadro A. Allego le due copie del versamento unitamente ai miei dati per ricevere il piano di fattibilità e iniziare l’attività”*.

19. Il segnalante ha, altresì, allegato copia del cd. *“Piano di fattibilità di selezione trascrizione indirizzi e imbustamento dépliant”*, che riporta le medesime informazioni del Piano di fattibilità contestate nel citato provvedimento n. 20622.

20. In definitiva, dalle informazioni pervenute risulta che la pratica commerciale posta in essere da EM si sviluppa ancora attraverso un meccanismo di contatti *“a catena”* in base al quale un collaboratore dell’azienda contatta altri aspiranti collaboratori ai quali invia il dépliant contenente i moduli per il pagamento di 15 euro all’azienda e, come effetto dell’acquisizione di un nuovo aderente, 30 euro al collaboratore contattante; i nuovi collaboratori acquisiti inizieranno, a loro volta, a contattare nuovi consumatori ai quali poter mandare la comunicazione per ottenere a loro volta i 30 euro e così via.

21. Per quanto fin qui esposto, EM ha continuato a porre in essere una pratica commerciale che presenta i medesimi profili di scorrettezza già accertati, pur diffondendo un messaggio con testo leggermente diverso ma analogo nel contenuto.

22. Pertanto, con provvedimento del 14 luglio 2010, n. 21339, l’Autorità ha contestato al Sig. Raffaele Loffredo, titolare dell’impresa individuale Estensione Moda, di essersi reso inottemperante alla diffida contenuta nella delibera del 22 dicembre 2009, n. 20622.

23. Nel corso del procedimento di inottemperanza, in particolare in data 6 ottobre 2010, sono state effettuate rilevazioni del sito internet *www.cittanostra.it* dalle quali risulta che il suddetto messaggio sia tuttora in diffusione nella sezione *“offerte di lavoro”* delle edizioni di Udine e Treviso.

## II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

24. Il provvedimento di contestazione dell’inottemperanza alla citata delibera del 22 dicembre 2009, n. 20622 è stato comunicato al professionista in data 3 agosto 2010.

25. Il professionista, pur avendo regolarmente ricevuto il provvedimento di avvio del presente procedimento, non ha inviato alcun atto difensivo o documentazione.

## III. VALUTAZIONI

26. Come risulta chiaramente dalla documentazione agli atti del procedimento, il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla delibera del 22 dicembre 2009, n.

20622, in quanto ha reiterato una condotta che presenta i medesimi profili di scorrettezza rilevati in tale delibera, in violazione della diffida ivi contenuta.

**27.** Al riguardo, si rileva che l'inserzione segnalata risulta ancora collocata nella sezione dei quotidiani e del sito internet dedicata alle offerte di lavoro e propone, con un testo leggermente diverso rispetto a quello precedentemente censurato, un'attività a domicilio di imbustamento di *dépliant*. Il messaggio è, pertanto, rivolto a persone in cerca di occupazione e, per come è strutturato, risulta idoneo a ingenerare nei destinatari il convincimento che il professionista offra una concreta opportunità di lavoro domiciliare.

**28.** Inoltre, dagli elementi in atti emerge che la società EM, nei confronti di coloro che rispondono all'inserzione, continua a porre in essere la medesima pratica. Vi è, infatti, un primo contatto telefonico tra i destinatari del messaggio e il professionista nel corso del quale i primi vengono resi edotti della necessità di acquistare una fornitura di materiale che risulterebbe necessaria per iniziare l'attività lavorativa a domicilio; successivamente, al ricevimento della fornitura del materiale a pagamento, vengono informati della circostanza che i possibili guadagni provengono dai futuri aspiranti collaboratori, a cui invieranno i moduli ricevuti nel primo plico a pagamento che contengono la richiesta di versare 15 euro alla stessa EM e 30 euro a se stessi.

**29.** In definitiva, il messaggio pubblicitario non promuove un'offerta di lavoro inquadrata in un'attività di impresa, con la previsione di un corrispettivo per la manodopera prestata, ma si risolve in una iniziale richiesta di fornitura a pagamento di buste e *dépliant* e in un successivo meccanismo di reclutamento ad un sistema a carattere piramidale.

**30.** Alla luce delle evidenze istruttorie, si ritiene, pertanto, che il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla delibera del 22 dicembre 2009, n. 20622.

#### IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**31.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro.

**32.** 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.

**33.** Con riguardo alla gravità della violazione, si considera la significativa capacità di penetrazione del messaggio, essendo diffuso tramite internet e a mezzo stampa.

**34.** In merito alla durata della violazione, sulla base degli elementi in atti risulta che l'inserzione sia stata diffusa a mezzo stampa sulla testata "Affare Fatto", edizioni Pordenone e Udine, del 7 e 8 aprile 2010, nonché sul sito internet *www.cittanostra.it* il 27 aprile 2010 e il 6 ottobre 2010.

**35.** Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare al sig. Sig. Raffaele Loffredo, titolare dell'impresa individuale Estensione Moda, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 75.000 € (settantacinquemila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

## DELIBERA

a) che il comportamento dal sig. Sig. Raffaele Loffredo, titolare dell'impresa individuale Estensione Moda, consistente nell'aver violato la delibera del 22 dicembre 2009, n. 20622, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) che, per tale comportamento, venga comminata al sig. Sig. Raffaele Loffredo, titolare dell'impresa individuale Estensione Moda, una sanzione amministrativa pecuniaria di 75.000 € (settantacinquemila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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 sul 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 notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, 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  
*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE  
*Antonio Catricalà*

---

**PS3184 - CIIP-RIMBORSO DIRITTI DI DEPURAZIONE**

*Provvedimento n. 21794*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 26 agosto 2010, 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. LA PARTE**

1. CIIP S.p.A. (di seguito anche CIIP) in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle risorse idriche e gestisce il servizio idrico integrato nelle province di Ascoli Piceno e Fermo. La Società ha realizzato in Italia, nel 2009, un fatturato pari a circa 43 milioni di euro ed un utile di esercizio pari a circa 570.000 euro.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il presente procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da CIIP consistente nella richiesta di pagamento della tariffa di depurazione alle utenze che non usufruiscono del relativo servizio, anche dopo la pubblicazione della sentenza n. 335 del 15 ottobre 2008 della Corte Costituzionale che ha dichiarato l'illegittimità - per violazione dell'art. 3 della Costituzione - dell'art. 14, comma 1, della legge n. 36 del 5 gennaio 1994, (c.d. legge Galli) e dell'art. 155, comma 1, Decreto Legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 (c.d. Codice dell'Ambiente) nella parte in cui prevedevano che la quota tariffaria riferita al servizio di depurazione fosse dovuta dagli utenti «*anche nel caso in cui manchino gli impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi*».

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

##### **Attività preistruttoria**

3. A seguito della segnalazione di un consumatore pervenuta all'Autorità in data 21 gennaio 2009<sup>1</sup>, il 22 ottobre 2009 è stata inviata una richiesta di informazioni a CIIP al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie segnalata<sup>2</sup>.

4. In data 10 novembre 2009 il professionista ha fornito riscontro alla citata richiesta<sup>3</sup>.

##### **Attività istruttoria**

5. Sulla base della segnalazione pervenuta e di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo in data 1° giugno 2010 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS3184 a CIIP per presunta violazione degli artt. 20, 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo.

6. In tale sede veniva in particolare ipotizzato che il professionista avesse richiesto il pagamento di somme non dovute e che tale comportamento, posto in essere dal gestore di un servizio essenziale fornito in regime di monopolio (il servizio idrico integrato), apparisse contrario alla diligenza professionale e idoneo a condizionare indebitamente - e in misura apprezzabile - il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale (il pagamento della tariffa di depurazione non dovuta) che non avrebbe altrimenti preso.

7. Contestualmente all'avvio del procedimento è stato richiesto al professionista di fornire alcune informazioni utili alla valutazione della pratica commerciale in esame. La Parte ha fornito riscontro alla suddetta richiesta con memoria pervenuta in data 21 giugno 2010<sup>4</sup>.

8. In data 9 e 22 settembre 2010 è stato richiesto al professionista di fornire ulteriori informazioni al fine di valutare la pratica commerciale oggetto del procedimento. La Parte ha fornito riscontro alle suddette richieste, rispettivamente, in data 20 settembre e 7 ottobre 2010<sup>5</sup>.

9. In data 8 ottobre 2010 è stata comunicata alla parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>6</sup>.

10. In data 20 ottobre 2010 la Parte ha depositato la propria memoria conclusiva allegando il bilancio di esercizio 2009<sup>7</sup>.

#### *2) Il quadro normativo di riferimento*

11. La disciplina giuridica del servizio idrico integrato contenuta nella legge 5 gennaio 1994, n. 36, e confluita – con talune modifiche ed integrazioni – nel Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, qualifica la tariffa del servizio idrico integrato – ossia «l'insieme dei servizi pubblici di captazione,

---

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

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 4.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 5.

<sup>4</sup> Cfr. docc. 9 e 10.

<sup>5</sup> Cfr. docc. n. 11, 13, 14 e 15.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 16.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 17 e 18.

*adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue*»<sup>8</sup>- come il «corrispettivo» di una attività commerciale.

**12.** A fronte di tale previsione, l'art. 14, comma 1, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, e l'art. 155 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, stabilivano che «*Le quote di tariffa riferite ai servizi di pubblica fognatura e di depurazione sono dovute dagli utenti anche nel caso in cui manchino impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi*» ad eccezione delle utenze non allacciabili per le quali i singoli utenti ricevano l'approvazione degli impianti di scarico e trattamento adottati.

**13.** La Corte Costituzionale, con sentenza n. 335 del 15 ottobre 2008 ha dichiarato l'illegittimità, per violazione dell'art. 3 della Costituzione, delle indicate disposizioni rilevando che «*la quota di tariffa riferita al servizio di depurazione, in quanto componente della complessiva tariffa del servizio idrico integrato, ne ripete necessariamente la natura di corrispettivo contrattuale, il cui ammontare è inserito automaticamente nel contratto*» e che, dunque, la stessa non è dovuta in assenza della controprestazione ad essa collegata<sup>9</sup>.

**14.** Dalla sentenza discende, pertanto, il divieto per il Gestore del servizio idrico integrato di richiedere il canone di depurazione nel caso in cui manchino gli impianti o questi siano temporaneamente inattivi e l'obbligo di restituire la quota tariffaria di depurazione illegittimamente riscossa per gli anni in cui non è intervenuta la prescrizione dei termini.

**15.** L'art. 8 *sexies* della legge 27 febbraio 2009, n. 13, di conversione del Decreto Legge 30 dicembre 2008, n. 208, recante «*misure straordinarie in materia di risorse idriche e di protezione dell'ambiente*» ha poi stabilito che «*Gli oneri relativi alle attività di progettazione e di realizzazione o completamento degli impianti di depurazione, nonché quelli relativi ai connessi investimenti, come espressamente individuati e programmati dai piani d'ambito, costituiscono una componente vincolata della tariffa del servizio idrico integrato che concorre alla determinazione del corrispettivo dovuto dall'utente*» e che pertanto «*detta componente e' dovuta al gestore dall'utenza, nei casi in cui manchino gli impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi, a decorrere dall'avvio delle procedure di affidamento delle prestazioni di progettazione o di completamento delle opere necessarie alla attivazione del servizio di depurazione, purché alle stesse si proceda nel rispetto dei tempi programmati*».

**16.** I tempi e le forme di restituzione della quota di tariffa non dovuta per gli anni precedenti sono definite dall'art. 8 *sexies* comma 2, della legge n. 13/09 e dal successivo D.M. 30 settembre 2009 del Ministero dell'Ambiente<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> Il secondo comma del citato art. 13 conferma la natura di corrispettivo della tariffa nella parte in cui prevede che essa deve assicurare «la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio» e deve essere determinata in base ai criteri stabiliti in via generale per la determinazione dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n° 2676 ossia tenendo conto «della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di articolazione il servizio idrico integrato: (a) servizio acque potabili, (b) servizio fognature e (c) servizio di trattamento reflui relativo alla depurazione».

<sup>9</sup> In particolare la Corte Costituzionale ha precisato che «la tariffa del servizio idrico integrato si configura, in tutte le sue componenti, come corrispettivo di una prestazione commerciale complessa, il quale, ancorché determinato nel suo ammontare in base alla legge, trova fonte non in un atto autoritativo direttamente incidente sul patrimonio dell'utente, bensì nel contratto di utenza. L'inestricabile connessione delle suddette componenti è evidenziata (...) dal fatto che, a fronte del pagamento della tariffa, l'utente riceve un complesso di prestazioni, consistenti sia nella somministrazione della risorsa idrica, sia nella fornitura dei servizi di fognatura e depurazione».

<sup>10</sup> L'art. 8 *sexies*, comma 2, inoltre fissa in cinque anni decorrenti dal 1° ottobre 2009 il termine massimo di restituzione della quota di tariffa non dovuta affidando alle Autorità d'Ambito il compito di individuare, entro 120 giorni dalla data di entrata in vigore della legge, l'importo da restituire. Ivi infatti si legge «In attuazione della sentenza della Corte

### 3) Le evidenze acquisite

**17.** Dalla segnalazione pervenuta in data 21 gennaio 2009 e dalle informazioni fornite dal professionista nel corso dell'attività preistruttoria emerge che, a fronte di reiterate istanze di esonero dalla tariffa di depurazione, il professionista avrebbe invitato l'utente a corrispondere quanto fatturato in bolletta al fine di non incorrere nelle sanzioni per inadempimento e avrebbe eliminato la voce relativa alla depurazione, dopo aver eseguito un accertamento tecnico sul posto nel gennaio 2009, solo nella fattura di aprile 2009.

**18.** Al riguardo, il professionista ha dichiarato di aver avviato il monitoraggio degli impianti di depurazione esistenti sul territorio di competenza solo dopo la pubblicazione della sentenza della Corte Costituzionale, specificando che tale controllo era reputato necessario sin dall'atto della presa in carico del servizio di trattamento delle acque reflue, avvenuta nel gennaio 2004, in quanto la documentazione relativa alle reti fognarie e al trattamento delle acque reflue trasmessa dalle Amministrazioni comunali risultava non aggiornata rispetto alla situazione di fatto.

**19.** Pertanto, nella consapevolezza di non poter soddisfare nell'immediatezza eventuali istanze di esonero e/o di rimborso della tariffa presentate dagli utenti, avrebbe predisposto un testo uniforme di risposta ad eventuali reclami, nel quale invitava a corrispondere quanto fatturato in bolletta al fine di non incorrere nelle sanzioni per inadempimento e comunicando, altresì, che ai fini dell'applicazione della sentenza della Corte Costituzionale n. 335 del 15 ottobre 2008 avrebbe effettuato degli accertamenti volti a verificare le caratteristiche degli impianti utilizzati dall'utenza.

**20.** In proposito dalla documentazione acquisita agli atti si evince che ai sensi dell'art. 7 della Convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, il Gestore ha l'obbligo di adottare un adeguato sistema di controllo territoriale sullo stato globale del servizio e di verificare costantemente lo stato degli scarichi nei corpi recettori individuando le situazioni di crisi in atto o potenziali nelle reti e negli impianti. A tal fine il Gestore avrebbe dovuto dotarsi sin dalla presa in carico del servizio, di un «*adeguato servizio di controllo territoriale e di un laboratorio di analisi per i controlli di qualità delle acque alla presa, nelle reti di adduzione e di distribuzione, nei potabilizzatori e nei depuratori*»<sup>11</sup>.

**21.** Nelle proprie memorie il professionista, inoltre, ha dichiarato di aver costituito sull'esercizio 2008 un apposito fondo per il rimborso dei corrispettivi indebitamente percepiti escludendo dal pagamento del corrispettivo, in via cautelativa dal 1° gennaio 2009, tutti i clienti che, sino a quella data, risultavano ricadere in territori non serviti da impianti di depurazione, pari a circa 6.850 utenze.

**22.** Secondo le stesse dichiarazioni del professionista, dunque, sino al 31 dicembre 2008 la società ha continuato ad addebitare in bolletta la quota di tariffa riferita al servizio di depurazione e a

---

costituzionale n. 335 del 2008, i gestori del servizio idrico integrato provvedono anche in forma rateizzata, entro il termine massimo di cinque anni, a decorrere dal 1° ottobre 2009, alla restituzione della quota di tariffa non dovuta riferita all'esercizio del servizio di depurazione. Nei casi di cui al secondo periodo del comma 1, dall'importo da restituire vanno dedotti gli oneri derivati dalle attività di progettazione, di realizzazione o di completamento avviate. L'importo da restituire e' individuato, entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, dalle rispettive Autorità d'ambito». Il comma 4 dello stesso articolo demanda poi al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare il compito di stabilire entro due mesi dall'entrata in vigore della legge, con propri decreti, i criteri e i parametri per l'attuazione di quanto previsto in tema di rimborso. In attuazione di tale previsione il Ministero dell'Ambiente ha adottato il D.M. 30 settembre 2009 recante l'individuazione dei criteri e dei parametri per la restituzione agli utenti della quota di tariffa non dovuta riferita al servizio di depurazione.

<sup>11</sup> Cfr. Convenzione di affidamento tra l'AATO 5 Marche sud – Ascoli Piceno e CIIP *sub*. doc. n. 12.

sollecitarne il pagamento nei confronti di tutti gli utenti esentabili, nonostante le contestazioni mosse dai consumatori.

**23.** Nel corso del procedimento, inoltre, è emerso che da dicembre 2008 a gennaio 2010, la parte ha ricevuto circa venti reclami concernenti l'addebito della tariffa rispetto ai quali l'esonero dalla tariffa di depurazione è stato applicato solo a seguito di apposite ispezioni tecniche sul territorio e con decorrenza successiva alla richiesta<sup>12</sup>.

**24.** Nello specifico, i reclami presentati riguardano nella maggior parte dei casi utenze allacciate a fognature che non recapitano a impianti di depurazione o collegate a impianti temporaneamente inattivi.

**25.** Inoltre, le istanze sono state presentate anche da utenze site in agglomerati territoriali che già nel giugno 2008 risultavano non conformi alla normativa vigente per incapacità del trattamento dei reflui urbani o per mancanza del trattamento stesso e per i quali, secondo quanto riferito dalla Parte, sono tutt'ora in corso progetti che prevedono il collettamento degli scarichi a impianti di depurazione<sup>13</sup>.

**26.** La documentazione acquisita dimostra inoltre che, in alcuni casi, le verifiche presso le utenze e l'esonero dal pagamento della tariffa sono state effettuate anche a distanza di alcuni mesi dalla data di ricezione dei reclami<sup>14</sup>.

**27.** Infine, dalle bollette acquisite agli atti, si evince che la quota di tariffa di depurazione viene calcolata sull'intero consumo e ed pari a circa 0,40 euro al metro cubo di acqua e che, pertanto, può incidere notevolmente sulla spesa nel caso di consumi particolarmente elevati, arrivando anche a qualche decina di euro<sup>15</sup>.

#### **4) Le argomentazioni difensive della parte**

**28.** La Parte ha dichiarato di essersi immediatamente attivata dopo la pubblicazione della sentenza della Corte, prendendo atto dell'urgenza e priorità del monitoraggio degli impianti di depurazione esistenti, nella consapevolezza che tale monitoraggio avrebbe necessariamente richiesto un lasso di tempo congruo e comunque non atto a soddisfare nell'immediatezza eventuali istanze presentate dai clienti.

**29.** Il professionista avrebbe, pertanto, inviato delle comunicazioni *standard* nelle quali mirava ad informare i clienti circa l'avvio della procedura di monitoraggio tecnico invitando il cliente a corrispondere quanto addebitato in bolletta, non già per estorcere al cliente somme eventualmente non dovute, ma al fine di scoraggiare comportamenti di arbitraria astensione dal pagamento di tutte le altre voci legittimamente contenute in bolletta, prevenendo così ulteriori contestazioni e sanzioni.

**30.** La richiesta del canone di depurazione sarebbe stata interrotta in via cautelativa sin dal gennaio 2009 nei confronti delle utenze che risultavano non servite da impianto di depurazione attivo in

<sup>12</sup> Cfr. Reclami e relative bollette allegate ai docc. n. 9 e 16.

<sup>13</sup> Dalla documentazione prodotta in atti è emerso, in particolare, che nel 2008 la Regione Marche ha avviato cinque procedimenti finalizzati alla dichiarazione di conformità o non conformità - al 31 dicembre 2005 e al 31 dicembre 2007 - ai sensi degli artt. 3 (dotazioni di reti fognarie) e 4 (adeguato trattamento dei reflui urbani) Dir. 91/271/CEE e 105, D.Lgs. 152/2006 degli agglomerati Amandola, Grottazzolina, Pedaso, Campiglione e Fermo gestiti da CIIP dichiarando che, al momento dell'avvio delle procedure, gli agglomerati di Campiglione e Fermo non risultavano conformi alla normativa vigente per incapacità o per mancanza degli impianti di depurazione.

<sup>14</sup> Cfr. reclami n. 5, 6 e 7 allegati *sub* doc. n. 9 e 16.

<sup>15</sup> Cfr. bollette allegate *sub* doc. 16.



modo da circoscrivere l'indebito alle sole somme non prescritte fatturate nel periodo antecedente la sentenza.

**31.** Secondo il professionista, infine, i risultati conclusivi dell'azione di monitoraggio tecnico e di aggiornamento delle mappe disponibili nel mese di novembre 2009 avrebbero sostanzialmente confermato i dati rilevati nel mese di gennaio 2009.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**32.** La pratica commerciale contestata a CIIP, in qualità di gestore unico del servizio idrico integrato nell'ATO 5 Marche sud – Ascoli Piceno, consiste nell'aver richiesto, contrariamente a quanto previsto dalla normativa, il pagamento della tariffa di depurazione anche ad utenti che non usufruiscono del servizio.

**33.** Come evidenziato, infatti, le norme contenute negli artt. 13, comma 1, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, e 154 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, che imponevano il pagamento della tariffa anche rispetto ad utenze allocate in territori privi di impianti di depurazione o serviti da impianti temporaneamente inattivi sono state dichiarate illegittime dalla Corte Costituzionale con la sentenza del 15 ottobre 2008 che ha sancito il divieto di richiedere la tariffa riferita al servizio di depurazione in assenza della relativa controprestazione e di rimborsare le somme non ancora prescritte e riscosse negli anni precedenti.

**34.** Dalle evidenze istruttorie raccolte è emerso che CIIP ha continuato a richiedere la tariffa di depurazione agli utenti che non usufruivano del servizio di depurazione anche dopo la pubblicazione della Sentenza della Corte Costituzionale citata, continuando ad addebitare in bolletta la quota di tariffa riferita al servizio e a sollecitarne il pagamento nonostante le contestazioni mosse dai consumatori, nei confronti di tutti gli utenti poi risultati esentabili, sino al 31 dicembre 2008.

**35.** Il professionista ha, infatti, dichiarato di aver stralciato d'ufficio il canone di depurazione non già dalla prima fatturazione successiva alla pubblicazione della sentenza, ma solo dal mese di gennaio 2009 nei confronti delle utenze che, all'epoca, risultavano ubicate in zone non servite da impianti di depurazione.

**36.** Nel corso del procedimento, inoltre, è emerso che CIIP ha continuato a addebitare la tariffa di depurazione ad una ventina di utenti che non usufruivano del servizio anche dopo il 1° gennaio 2009<sup>16</sup>.

**37.** Dalla evidenze istruttorie raccolte, infatti, si evince che il professionista ha continuato a ricevere reclami provenienti da utenti che lamentavano l'illegittimità della richiesta di pagamento in questione almeno fino al gennaio 2010 e ha dichiarato di aver esonerato le relative utenze dalla tariffa di depurazione solo a seguito di apposite ispezioni tecniche sul territorio e con decorrenza successiva alla richiesta<sup>17</sup>.

**38.** Al riguardo deve rilevarsi che, in questi casi, la richiesta della tariffa di depurazione ha riguardato utenze site in territori non serviti da impianti di depurazione<sup>18</sup> o nei quali gli impianti

<sup>16</sup> Cfr. reclami n. 10, 29, 31, 32, 33, 34, 35 e 39 allegati *sub. doc.* n. 12.

<sup>17</sup> Cfr. bollette allegate *sub. doc.* n. 16, e in particolare, all. n. 7.

<sup>18</sup> Cfr. reclami n. 1, 4, 7, 9, 11, 13, 15, 16, 23, 29, 30, 35 e 36 allegati *sub. doc.* n. 9 e relative bollette allegate *sub. doc.* n. 16.

erano temporaneamente inattivi<sup>19</sup> per i quali, dunque, il professionista, qualora in possesso di dati aggiornati, avrebbe potuto interrompere la richiesta anche in assenza di una ispezione tecnica.

**39.** Si consideri che, oltretutto, almeno due reclami riguardavano utenze site in agglomerati per i quali sono tutt'ora in corso progetti che prevedono il collettamento degli scarichi a impianti di depurazione.

**40.** A ciò si aggiunga che, in alcuni casi, le verifiche presso le utenze e l'esonero dal pagamento della tariffa sono state effettuate anche a distanza di alcuni mesi dalla data di ricezione dei reclami<sup>20</sup>.

**41.** Ciò posto, la pratica commerciale consistente nella richiesta di pagamento della tariffa di depurazione agli utenti che non usufruiscono del servizio, integra una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente - e in misura apprezzabile - il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale, il pagamento di una tariffa non dovuta, che non avrebbe altrimenti preso.

**42.** Deve considerarsi, infatti, nel caso di specie, la natura del servizio idrico integrato quale servizio essenziale gestito in regime di monopolio locale e il conseguente obbligo per il consumatore a contrarre con il professionista e l'impossibilità di recedere dal relativo rapporto contrattuale. Tali circostanze sono idonee a costringere il consumatore al pagamento di quanto richiesto o, comunque, ad esercitare una pressione sullo stesso tale da limitare notevolmente la sua capacità di prendere una decisione consapevole. Il consumatore, infatti, è a conoscenza del fatto che una eventuale morosità può comportare il distacco della fornitura idrica.

**43.** La pratica commerciale appare idonea ad integrare, altresì, un'ipotesi di violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo, in quanto i comportamenti descritti risultano non conformi al livello di ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile da parte di un operatore attivo nella gestione del servizio idrico integrato.

**44.** In proposito non può essere accolta l'argomentazione difensiva della Parte, secondo cui CIIP ha interrotto la richiesta della tariffa di depurazione dal gennaio 2009 in quanto avrebbe avviato il monitoraggio degli impianti esistenti sul territorio di competenza solo dopo la sentenza della Corte Costituzionale.

**45.** Va infatti osservato che, il rispetto dei principi di correttezza e buona fede avrebbe richiesto al professionista di avviare il monitoraggio degli impianti fognari e dei territori non serviti da impianti di depurazione sin all'atto della presa in carico del servizio e di adottare un adeguato sistema di aggiornamento dei dati. In tal modo, alla data di pubblicazione della sentenza, CIIP avrebbe potuto conoscere dettagliatamente gli utenti che non usufruivano del trattamento di depurazione delle acque reflue in modo da interrompere nei loro confronti la richiesta di pagamento della tariffa in questione dalla prima fatturazione successiva alla pronuncia giurisprudenziale.

**46.** Deve infatti considerarsi che CIIP risulta affidataria del servizio idrico integrato per l'ATO sin dal gennaio 2004 e che, pertanto, la pronuncia della Corte Costituzionale in questione è stata

<sup>19</sup> Cfr. reclami n. 5 e 6 allegati *sub* doc. n. 16.

<sup>20</sup> Cfr. reclami n. 5, 6 e 7 allegati *sub* doc. n. 9 e 16. Al riguardo, si consideri che a fronte di reclami pervenuti nei mesi maggio e dicembre 2008 la parte ha effettuato i sopralluoghi solo nel giugno 2009 e che a fronte di un reclamo presentato nel gennaio 2010 il professionista ha svolto le verifiche nel mese di aprile 2010.

pubblicata a distanza di ben quattro anni dalla presa in carico della gestione; il professionista avrebbe inoltre dovuto acquisire dati certi sullo stato delle reti fognarie e degli impianti di depurazione esistenti, al fine di ottemperare alle previsioni comunitarie contenute nella Direttiva Comunitaria 91/271/CEE e nel successivo Decreto Legislativo n. 152/06, che prevedono l'adeguamento degli impianti fognari presenti sul territorio e l'installazione di impianti di trattamento delle acque reflue<sup>21</sup>.

**47.** Rileva, inoltre, la previsione contenuta nell'art. 7 della stessa Convenzione di affidamento che, come evidenziato, pone a carico del Gestore l'obbligo di adottare un adeguato sistema di controllo territoriale sullo stato globale del servizio, di verificare costantemente lo stato degli scarichi nei corpi recettori e di individuare situazioni di crisi in atto o potenziali nelle reti e negli impianti, nonché di dotarsi di un «*adeguato servizio di controllo territoriale e di un laboratorio di analisi per i controlli di qualità delle acque alla presa, nelle reti di adduzione e di distribuzione, nei potabilizzatori e nei depuratori*»<sup>22</sup>.

**48.** Lo *standard* di diligenza professionale richiesto dal *Codice* risulta poi palesemente violato se si considera il ritardo con il quale sono stati effettuati, in alcuni casi, i sopralluoghi presso le singole utenze che avevano richiesto l'esonero dalla tariffa.

**49.** In conclusione, alla luce delle precedenti considerazioni, la pratica commerciale risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, lettera *a*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente e in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale, che non avrebbe altrimenti preso.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**50.** 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**51.** 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.

**52.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della rilevante dimensione economica del professionista e della debolezza dei consumatori che, rispetto al servizio idrico integrato quale servizio essenziale gestito in regime di monopolio locale, sono obbligati a contrarre con il professionista senza poter recedere dal relativo rapporto contrattuale.

<sup>21</sup> Secondo la Direttiva 91/271/CEE gli Stati Membri avrebbero dovuto provvedere a che le acque reflue urbane che confluiscono in reti fognarie fossero sottoposte, prima dello scarico, ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente, al più tardi entro il 31 dicembre 2000 per tutti gli scarichi provenienti da agglomerati con oltre 15.000 a.e. (abitante equivalente) e - entro il 31 dicembre 2005 per tutti gli scarichi provenienti da agglomerati con un numero di a.e. compreso tra 10.000 e 15.000, nonché per gli scarichi in acque dolci ed estuari provenienti da agglomerati con un numero di a.e. compreso tra 2.000 e 10.000.

<sup>22</sup> Cfr. Convenzione di affidamento tra l'AATO 5 Marche sud – Ascoli Piceno e CIIP *sub. doc.* n. 12.

**53.** Rileva, inoltre, l'entità del danno economico subito dagli utenti con consumi particolarmente elevati posto che, la quota di tariffa di depurazione anticipata è calcolata sull'intero consumo e pari a circa 0,40 €/al metro cubo di acqua.

**54.** Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere, nella maggior parte dei casi, nel periodo compreso tra il 15 ottobre 2008 e il 31 dicembre 2008.

**55.** Considerati tali elementi, si ritiene di comminare alla società CIIP S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 40.000 €(quarantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta in quanto il professionista ha richiesto il pagamento della tariffa di depurazione anche agli utenti che non usufruivano del servizio inducendoli in tal modo ad assumere una decisione commerciale, il pagamento di somme non dovute, che non avrebbero altrimenti preso;

### DELIBERA

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

b) che alla società CIIP S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 € (quarantamila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei

casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

**PS5653 - TELECOM-ALICE PAY***Provvedimento n. 21795*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*”, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

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

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche Telecom), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nella realizzazione e fornitura di infrastrutture di telecomunicazioni, nonché nell'offerta dei relativi servizi. Il bilancio della società, riguardante l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta ricavi pari a 20.474 milioni di euro<sup>1</sup>.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento concerne l'attivazione non richiesta del servizio di pagamento denominato “*Alice pay*”, effettuata dal professionista nei confronti di propri clienti titolari di linee Adsl.

3. Il servizio “*Alice pay*” consente agli abbonati sottoscrittori di piani tariffari “*Alice ADSL*” di pagare, con addebito diretto sulla propria bolletta telefonica, l'acquisto *on-line* di contenuti digitali offerti, singolarmente o in abbonamento, da *Content Service Provider* (di seguito anche CSP) *partner* di Telecom tramite i siti “*Blinko*”, “”, “*Sendi*”, “*ed*”, “*ZedNews*”, “”, “*Zero9*”, “”, “*Kice*”, “”, e fruibili con cellulare o tramite posta elettronica.

4. Secondo le segnalazioni pervenute da alcuni consumatori<sup>2</sup>, i titolari delle utenze telefoniche Telecom avrebbero avuto consapevolezza dell'avvenuto acquisto *on-line* dei contenuti digitali solo al momento del ricevimento della fattura, nella quale l'addebito dei relativi importi sarebbe stato genericamente indicato sotto le voci “*Contenuti web Telecom Italia*” e “*Community Alice Pay*”.

5. In particolare, il professionista avrebbe: *i*) omesso di informare i propri clienti, nelle Condizioni Generali di Contratto o in altri strumenti di comunicazione, dell'automatica abilitazione del servizio di pagamento “*Alice Pay*” connessa all'attivazione di una linea Adsl Telecom; *ii*) omesso di predisporre una specifica procedura di certificazione, autenticazione o protezione dell'accesso al

1

Cfr.: [http://www.telecomitalia.it/content/dam/telecomitalia/it/archivio/documenti/Investitori/Bilanci\\_di\\_esercizio/2009/Relazione\\_finanziaria\\_annuale\\_31.12.09.pdf](http://www.telecomitalia.it/content/dam/telecomitalia/it/archivio/documenti/Investitori/Bilanci_di_esercizio/2009/Relazione_finanziaria_annuale_31.12.09.pdf).

<sup>2</sup> Cfr.: doc. nn. 1, 2, 3, 5, 6, 9, 10, 12, 15, 18, 19, 20, 24, 32, 35, 36, 59, 63, 64, 70 del fascicolo istruttorio. Si precisa che tramite la Direzione Contact Center sono pervenute 11 richieste di intervento.

portale, al fine di escludere la fruizione del servizio da parte di soggetti diversi dal titolare della linea telefonica; *iii*) a fronte delle richieste dei consumatori non interessati a fruirne, non consentito agli stessi di utilizzare il Servizio Clienti 187, al fine di effettuare la disattivazione dei servizi/contenuti digitali offerti dai *Content Service Provider partner* e la disabilitazione del servizio di pagamento “*Alice Pay*”.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L’iter del procedimento*

6. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e delle segnalazioni di venti consumatori, pervenute all’Autorità nel periodo gennaio 2010 - settembre 2010 anche tramite la Direzione *Contact Center*, in data 14 giugno 2010 è stato comunicato al professionista l’avvio del procedimento istruttorio PS5653, per presunta violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio, è stato chiesto al professionista di fornire informazioni ritenute utili alla valutazione della pratica commerciale in esame.

8. Con comunicazione pervenuta in data 12 luglio 2010, Telecom ha dato riscontro alla richiesta di informazioni.

9. In data 17 settembre 2010, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del Regolamento.

10. In data 27 settembre 2010, la Parte ha presentato una memoria conclusiva, successivamente integrata in data 26 ottobre 2010.

#### 2) *Le evidenze acquisite*

11. “*Alice Pay*” è un servizio di pagamento gratuito, automaticamente disponibile per tutti i clienti *consumer* Adsl di Telecom, che consente di acquistare *on line* contenuti digitali, ricevibili tramite cellulare o computer, offerti in collaborazione con alcuni tra i principali *Content Service Provider* attivi sul mercato italiano, con addebito dei relativi costi sul Conto Telecom Italia del cliente.

12. Nella pagina *web* di Telecom, dedicata agli acquisti dei contenuti digitali, il professionista descrive il servizio di pagamento “*Alice Pay*”, informa sulle modalità e sulle condizioni che regolano l’acquisto ed elenca i siti presso i quali è possibile acquistare i contenuti digitali<sup>3</sup>.

13. In particolare la procedura di attivazione dei servizi/contenuti digitali offerti tramite “*Alice Pay*” si svolge in tre fasi.

14. Nella prima, il cliente sceglie sul sito *web*, realizzato da un *CSP partner*, il contenuto che vuole acquistare con addebito su Conto Telecom.

15. Nella seconda fase, il cliente, identificato in virtù del riconoscimento automatico della linea Adsl, procede all’acquisto *on-line* con “*Alice Pay*” tramite la pagina *web* dedicata, effettuando le seguenti operazioni: a) inserimento del numero di cellulare sul quale intende ricevere il contenuto richiesto; b) accettazione delle clausole contrattuali; c) digitazione delle ultime tre cifre del proprio numero di rete fissa<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Cfr.: indirizzo del sito internet di Telecom Italia [http://www.alice.it/servizi/alice\\_pay.html](http://www.alice.it/servizi/alice_pay.html).

<sup>4</sup> Cfr. Allegato 2 del Doc. n. 62 del fascicolo istruttorio.

16. Nella terza fase, manifestata la volontà di procedere all'acquisto, il cliente: a) visualizza un messaggio di cortesia sulla corretta conclusione della transazione<sup>5</sup>; b) riceve conferma scritta dell'acquisto sul proprio indirizzo di posta elettronica "Alice", con tutte le informazioni relative all'acquisto, le condizioni contrattuali accettate<sup>6</sup> e le modalità di cessazione del servizio in abbonamento e/o di disabilitazione di "Alice Pay" sulla propria linea telefonica<sup>7</sup>; c) fruisce, tramite il cellulare indicato, dei contenuti digitali prescelti. Nel caso in cui il cliente si fosse registrato sul portale *www.187.it* con un diverso indirizzo di posta elettronica, il messaggio di cui al precedente punto b) è inviato anche a questo secondo indirizzo.

17. Da canto suo, il CSP *partner* invia un SMS al numero di cellulare indicato, per confermare l'attivazione e indicare le modalità di disattivazione<sup>8</sup>. Finché il servizio è attivo, l'invio del suddetto messaggio è ripetuto una volta ogni trenta giorni.

18. Il costo del contenuto digitale acquistato dal cliente è addebitato sul suo Conto Telecom Italia. Per ogni servizio in abbonamento è previsto un costo massimo mensile di 20 euro (IVA inclusa), con addebito massimo di 5 euro settimanali. È, inoltre, stabilito che il cliente non possa avere attivi contemporaneamente più di tre servizi in abbonamento, allo scopo di prevenire l'insorgenza di significative esposizioni debitorie, da parte dei clienti, conseguenti all'uso di "Alice Pay".

19. Il professionista ha precisato che i servizi di erogazione dei contenuti digitali possono essere disattivati mediante tre canali: 1) il Servizio Clienti 187; 2) il *Call Center* del CSP interessato; 3) l'area *web* "I tuoi acquisti" del sito *www.alicepay.it*.

20. In particolare, nella sezione "Riepilogo acquisti"<sup>9</sup> dell'area "I tuoi acquisti", alla quale si accede inserendo la *login* e la *password* della propria casella di posta elettronica "Alice", il cliente può: a) verificare tutti gli acquisti effettuati con "Alice Pay"; b) disporre la cessazione dei servizi in abbonamento attivi, selezionando il comando "DISATTIVA".

21. La disabilitazione<sup>10</sup> della linea Adsl agli acquisti con il servizio di pagamento "Alice Pay" può essere effettuata via *web* attraverso la sezione "Gestione Linea" dell'area "I tuoi acquisti". Inoltre, a partire dal 15 giugno 2010, al cliente è consentito procedere alla disabilitazione del servizio "Alice Pay" sulla propria linea Adsl anche mediante il Servizio Clienti 187.

22. La procedura di "ri-abilitazione" del servizio di pagamento "Alice Pay" richiede necessariamente la digitazione della *login* e della *password* di posta elettronica "Alice".

23. Il professionista, dopo l'avvio del procedimento, ha comunicato ai clienti, in allegato alle fatture emesse ai primi di luglio e di agosto 2010, quanto segue: *"La informiamo che, con l'attivazione del servizio Adsl di Telecom Italia, lei è automaticamente abilitato all'utilizzo di Alice Pay. Alice Pay è un servizio gratuito che le consente di acquistare on line contenuti digitali offerti in collaborazione con alcuni tra i principali fornitori di contenuti attivi sul mercato italiano, con addebito dei relativi costi sul suo Conto Telecom Italia. Alice Pay le consente anche di donare piccole somme, con addebito sul suo Conto Telecom Italia, in occasione di particolari eventi di raccolta fondi a scopo benefico (Click solidale). Nel caso decidesse di effettuare acquisti con*

<sup>5</sup> Cfr. Allegato 3 del Doc. n. 62 del fascicolo istruttorio.

<sup>6</sup> Cfr. Allegato 4 del Doc. n. 62 del fascicolo istruttorio.

<sup>7</sup> Cfr. Allegato 5 del Doc. n. 62 del fascicolo istruttorio.

<sup>8</sup> [Il testo dell'SMS recita: "Sei abbonato al servizio [...] tramite Alice Pay. Per disattivazioni vai su *www.alicepay.it*, oppure chiama il 187".

<sup>9</sup> Cfr. Allegato 6 del Doc. n. 62 del fascicolo istruttorio.

<sup>10</sup> Cfr. Allegato 7 del Doc. n. 62 del fascicolo istruttorio.



addebito in bolletta tramite Alice Pay, al momento dell'acquisto on line le verranno sottoposte le condizioni contrattuali, che dovrà leggere e accettare prima di effettuare l'acquisto. Se lo desidera può disabilitare Alice Pay in qualsiasi momento tramite il sito [www.alicepay.it](http://www.alicepay.it), oppure chiamando il servizio clienti 187. Per ulteriori chiarimenti o segnalazioni può contattare il servizio clienti 187 o inviare un'e-mail all'indirizzo [alicepay@telecomitalia.it](mailto:alicepay@telecomitalia.it)"<sup>11</sup>.

24. Inoltre, all'interno dei siti aziendali [www.187.it](http://www.187.it) e [www.alice.it](http://www.alice.it), il professionista, a partire dal 16 luglio 2010, ha inserito, nelle sezioni dedicate alla descrizione dei servizi Adsl rivolti ai clienti *consumer*, un'apposita informativa con la quale: a) richiama l'attenzione dei consumatori sul fatto che con i servizi ADSL di Telecom viene abilitato il servizio gratuito "Alice Pay", che consente di effettuare acquisti *on line* di contenuti digitali con addebito dei relativi costi sul Conto Telecom Italia; b) precisa che le condizioni contrattuali che regolano gli acquisti tramite "Alice Pay" sono sottoposte al cliente al momento delle singole transazioni e devono essere accettate prima della conclusione delle transazioni medesime; c) chiarisce che è possibile ottenere ulteriori informazioni su "Alice Pay" e/o la disabilitazione di "Alice Pay" tramite il sito [www.alicepay.it](http://www.alicepay.it), ovvero contattando il Servizio Clienti 187<sup>12</sup>.

25. La Parte ha, inoltre, riferito che i CSP *partner* sono responsabili, da contratto, della realizzazione dei contenuti digitali, della pubblicità e della trasmissione ai clienti dei contenuti richiesti, previa conclusione della relativa procedura di acquisto sui sistemi di Telecom che, a sua volta, per le suddette prestazioni, si impegna a corrispondere ai CSP un compenso mensile (*revenue sharing*) determinato in percentuale sui ricavi provenienti dalla vendita dei contenuti. Tale percentuale può variare dal [omissis]<sup>13</sup> al [omissis], a seconda del contratto sottoscritto con il CSP *partner*<sup>14</sup>.

26. Secondo quanto dichiarato dal professionista, il servizio "Alice Pay" è stato introdotto, in via sperimentale, nel mese di marzo 2007 e solo a partire dal 2009 il numero degli acquisti effettuati tramite "Alice Pay" è cresciuto, interessando, [omissis]<sup>15</sup> clienti Adsl *consumer* di Telecom. Il servizio non è mai stato oggetto di attività di promozione commerciale. Nel periodo gennaio 2009 - giugno 2010<sup>16</sup>, il valore complessivo delle vendite di contenuti digitali tramite "Alice Pay" è stato pari a [omissis] euro. Fino al 15 giugno 2010, il numero complessivo dei servizi/contenuti digitali in abbonamento disattivati a seguito di richieste *on line* sul sito [www.alicepay.it](http://www.alicepay.it) o presentate al Servizio Clienti 187, era pari a [omissis]; mentre, il numero di clienti che hanno disabilitato il servizio "Alice Pay" sulla propria linea Adsl era pari a [omissis].

### 3) Le argomentazioni difensive del professionista

27. In relazione alla presunta omissione informativa, Telecom Italia ritiene che, sin dalla fase di avvio, ai clienti sarebbe stata fornita una descrizione chiara e completa del servizio "Alice Pay" e delle sue modalità di funzionamento tramite un'apposita sezione contenuta nel proprio sito internet<sup>17</sup>.

<sup>11</sup> Cfr.: Allegato 2 del documento n. 74 del fascicolo istruttorio.

<sup>12</sup> Cfr.: Allegato 1 del documento n. 74 del fascicolo istruttorio

<sup>13</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>14</sup> Cfr. Allegato 8A e 8B del Doc. n. 62 del fascicolo istruttorio.

<sup>15</sup> [Omissis]

<sup>16</sup> Telecom non dispone del valore di fatturato relativo alle vendite di servizi/contenuti digitali per gli anni 2007 e 2008.

<sup>17</sup> Cfr.: indirizzo del sito internet di Telecom Italia [http://www.alice.it/servizi/alice\\_pay.html](http://www.alice.it/servizi/alice_pay.html).

28. In particolare, la Società sostiene che i clienti avrebbero consapevolezza di ciascun acquisto effettuato con “*Alice Pay*” sia prima della conclusione della transazione, tramite l’accettazione delle condizioni contrattuali e le indicazioni ricevute sulle modalità di disattivazione del contenuto acquistato e/o di disabilitazione di “*Alice Pay*”, sia immediatamente dopo la sua conclusione, per mezzo della conferma scritta dell’acquisto effettuato, inviata al proprio indirizzo di posta elettronica “*Alice*”.

29. Il professionista ha, tuttavia, dichiarato di aver predisposto un nuovo modello di “*Welcome Letter*”<sup>18</sup> (documentazione contrattuale inviata ai clienti), contenente un’informativa su “*Alice Pay*” da inviare ai nuovi clienti *consumer* di servizi ADSL, e di essere in procinto di attuare una modifica ai propri sistemi informatici aziendali che consentirà di inviare ai clienti *consumer* che, in sede di registrazione sul portale [www.187.it](http://www.187.it), abbiano indicato un indirizzo di posta elettronica diverso dal proprio indirizzo “*Alice*”, la conferma scritta degli acquisti anche su questo secondo indirizzo.

30. In merito all’omissione di misure di protezione, la Parte ha evidenziato di aver posto in essere alcuni specifici accorgimenti al fine di prevenire il possibile utilizzo di “*Alice Pay*” da parte di soggetti diversi dal titolare della linea telefonica, tra cui il *setting* pre-definito di tutti i *modem wi-fi* commercializzati con marchio Telecom che prevede, per il suo utilizzo, l’inserimento di apposite *userid* e *password*.

31. Inoltre, sin dal mese di aprile 2010, il professionista avrebbe previsto, quale condizione necessaria per il completamento della procedura di acquisto tramite “*Alice Pay*”, la necessità di digitare le ultime tre cifre del numero di rete fissa dell’utente che sta effettuando la transazione.

32. In merito ai presunti ostacoli alla disattivazione dei contenuti digitali, nonché alla disabilitazione di “*Alice Pay*”, posti in essere tramite il Servizio Clienti 187, il professionista eccepisce di aver sempre riconosciuto ai clienti la possibilità di disattivare i contenuti tramite il Servizio Clienti 187, il *call center* del CSP interessato, oppure *on line* attraverso l’area “*i tuoi acquisti*” del sito [www.alicepay.it](http://www.alicepay.it) e di aver sempre previsto la possibilità di disabilitare *on-line* il servizio “*Alice Pay*” attraverso un’operazione da compiere nell’area “*I tuoi acquisti*” del sito [www.alicepay.it](http://www.alicepay.it).

33. Inoltre, nell’asserire che la mancata previsione della possibilità di disabilitazione di “*Alice Pay*” tramite il Servizio Clienti 187 non possa essere considerata di per sé come un comportamento ostruzionistico, Telecom ha dichiarato di aver aggiornato, a partire dal 15 giugno 2010, i propri sistemi informatici per consentire al Servizio Clienti 187 di disabilitare direttamente “*Alice Pay*”, affiancando tale nuova modalità di disabilitazione a quella *on-line* già esistente.

34. Secondo la Parte, l’assenza di comportamenti ostruzionistici sarebbe altresì suffragata dalla circostanza che le richieste dei clienti di disattivazione dei singoli servizi digitali in abbonamento, o di disabilitazione di “*Alice Pay*”, sarebbero trattate tempestivamente e avrebbero effetto immediato a prescindere dalla modalità di cessazione utilizzata.

35. La Parte, infine, ha dichiarato, senza tuttavia fornire alcun riscontro documentale, di aver provveduto a stornare/rimborsare tutti gli importi contestati dai clienti che hanno presentato un reclamo in relazione agli acquisti di contenuti digitali effettuati tramite “*Alice Pay*”, per un totale complessivo pari a circa [omissis] euro.

---

<sup>18</sup> Cfr.: Allegato 3 del documento n. 74 del fascicolo istruttorio.

36. Da ultimo, la Società ha dichiarato che *[omissis]*<sup>19</sup>.

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

37. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 28 settembre 2010 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

38. Con parere pervenuto in data 18 ottobre 2010, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 22 e 24 del Codice del Consumo, in quanto, non fornendo in modo completo informazioni in merito alle caratteristiche e alle complessive condizioni di fruizione dell'offerta pubblicizzata, agli standard qualitativi, temporali e prestazionali, quali parametri principali di scelta tra le diverse offerte commerciali presenti sul mercato, è in grado di orientare indebitamente le scelte dei consumatori. La pratica in oggetto, inoltre, risulta idonea ad escludere la libertà di scelta del consumatore medio in relazione al servizio, concretizzandosi nella fornitura non richiesta di servizi di comunicazione elettronica, nonché presentando dei profili di aggressività e di mancato rispetto della diligenza professionale.

#### V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

39. La pratica commerciale, oggetto di contestazione nel caso in esame, è quella risultante dall'insieme delle condotte omissive poste in essere da Telecom nella commercializzazione del proprio servizio di pagamento *on-line* denominato "*Alice Pay*". In particolare, a partire dal marzo 2007, il professionista ha: (i) abilitato automaticamente all'utilizzo del servizio "*Alice Pay*" tutte le linee Adsl attivate a propri clienti *consumer*; omettendo di informarne adeguatamente i consumatori titolari di tali linee; (ii) omissis di predisporre una specifica procedura di certificazione, autenticazione o protezione del portale, al fine di escludere la possibilità di accesso allo stesso da parte di soggetti diversi dal titolare della linea telefonica. La combinazione di tali condotte ha determinato un meccanismo complessivamente ingannevole per effetto del quale a un elevato numero di clienti Telecom, titolari di linea Adsl, sono stati addebitati nella bolletta telefonica importi, fino a 60 euro mensili (120 euro a bimestre), corrispondenti a transazioni effettuate *on-line* da soggetti terzi e relative all'acquisto di servizi/contenuti digitali offerti dai *Content Service Provider* (CSP) *partner* del gestore telefonico; quest'ultimo peraltro, in forza degli accordi contrattuali in essere con i CSP, risulta destinatario di una quota significativa – dal *[omissis]* al *[omissis]* – dei ricavi derivanti dalla vendita di tali contenuti, pari, per il solo periodo gennaio 2009-giugno 2010, a *[omissis]* euro.

40. A fronte delle evidenze in tal senso acquisite nel corso del procedimento, del tutto insufficienti devono ritenersi le argomentazioni difensive del professionista, secondo le quali una descrizione chiara e completa del servizio di pagamento "*Alice Pay*" e delle sue modalità di funzionamento sarebbe stata fornita ai consumatori tramite una sezione del sito internet *www.alice.it*. Infatti, in assenza di apposite informazioni, contenute in specifiche comunicazioni a loro indirizzate o nelle stesse condizioni generali di contratto, è ragionevole presumere, al contrario, che i sottoscrittori di offerte Adsl di Telecom potessero ignorare del tutto l'esistenza di "*Alice Pay*", anche in

---

<sup>19</sup> Cfr.: Allegato 1 del documento n. 77 del fascicolo istruttorio.

considerazione dell'abilitazione automatica del servizio al momento dell'attivazione della linea Adsl.

41. Inoltre, come testimoniato dalla stessa entità dei reclami pervenuti al professionista, il carattere non oneroso del servizio non esclude in alcun modo la possibilità di un pregiudizio economico per il titolare della linea telefonica in ragione del rischio di acquisti effettuati da soggetti terzi, al quale l'utente, ignaro dell'esistenza stessa del servizio automaticamente abilitato dal professionista, può verosimilmente trovarsi più facilmente esposto, potendone avere contezza solo al momento del ricevimento della fattura.

42. In relazione alle misure adottate dal professionista al fine di escludere la possibilità di utilizzo non autorizzato di "Alice Pay", quali la sicurezza del *modem wi-fi* Telecom e la necessità di digitare le ultime tre cifre del numero di rete fissa dell'utente che sta effettuando la transazione, si ritiene che, in assenza di una specifica procedura di protezione, quale quella prevista, invece, in caso di ri-abilitazione del servizio, tali misure non possano escludere fenomeni di uso indesiderato di "Alice Pay" da parte di soggetti (ad esempio, familiari, conviventi o personale domestico) diversi dal titolare della linea telefonica. Circostanza, peraltro, indirettamente confermata dal fatto che lo stesso professionista ha successivamente deciso di affiancare alle misure in essere [omissis].

43. L'omessa informazione in merito all'attivazione automatica del servizio di pagamento "Alice Pay" e la mancata previsione di specifiche procedure di certificazione, autenticazione o protezione dell'accesso al portale hanno pertanto falsato il comportamento economico del consumatore in relazione al servizio stesso, inducendolo a non assumere decisioni – come la disabilitazione del servizio "Alice Pay" e la tempestiva disattivazione dei servizi di fornitura di contenuti digitali – che gli avrebbero altrimenti consentito di evitare, o significativamente limitare, l'addebito in fattura di acquisti effettuati *on-line* da altri soggetti mediante l'utilizzo della sua linea Adsl.

44. La condotta posta in essere dal professionista risulta inoltre non conforme al grado di ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile, nel caso di specie, con riferimento alla completezza delle informazioni fornite ai consumatori in merito a elementi per essi essenziali al fine di determinare in modo pienamente consapevole il proprio comportamento economico. Ciò tanto più in ragione della rilevante asimmetria informativa che, nel settore interessato dalla violazione, caratterizza il rapporto tra professionista e consumatore e che, nel caso specifico, avrebbe imposto al primo, in base ai principi di correttezza e buona fede, di fornire, ai propri clienti *consumer*, informazioni adeguate e complete in ordine all'abilitazione automatica della linea Adsl all'uso del servizio di pagamento "Alice Pay" e di prevedere idonee procedure di autenticazione dell'utente in sede di utilizzo del servizio per gli acquisti *on-line* effettuati da ciascuna linea Adsl.

45. Alla luce delle precedenti considerazioni la pratica commerciale in esame risulta pertanto ingannevole, ai sensi degli articoli 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al rischio di addebiti indesiderati conseguenti all'eventuale utilizzo del servizio "Alice Pay" da parte di soggetti diversi dal titolare della linea telefonica.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

46. 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

47. 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.

48. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, in primo luogo, della dimensione economica del professionista, che attualmente rappresenta il maggiore operatore nazionale nel settore della telefonia.

49. Deve, inoltre, tenersi conto dell'ampia diffusione della pratica conseguente al fatto che tutte le linee Adsl *consumer* di Telecom Italia sono state abilitate automaticamente all'uso del servizio di pagamento "*Alice Pay*", a partire dal mese di marzo 2007.

50. Per quanto riguarda, infine, la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere nel periodo marzo 2007-giugno 2010. Nell'ambito del presente procedimento, tuttavia, si tiene unicamente conto del periodo settembre 2007-giugno 2010 in ragione della data di entrata in vigore del Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146.

51. In considerazione di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 130.000 €(centotrentamila euro).

52. Deve, inoltre, considerarsi l'esistenza di circostanze aggravanti, in quanto il professionista risulta già destinatario di provvedimenti in violazione del Codice del Consumo<sup>20</sup>. Si ritiene pertanto congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nei confronti della società Telecom Italia nella misura di 150.000 €(centocinquantamila euro).

RITENUTO pertanto che, in parziale conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, la pratica commerciale descritta al punto II, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al rischio di addebiti indesiderati conseguenti all'eventuale utilizzo del servizio "*Alice Pay*" da parte di soggetti diversi dal titolare della linea telefonica;

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione e la continuazione;

<sup>20</sup> Cfr., tra gli altri, Provv. n. 21180 del 26 maggio 2010, *Telecom – Contratti a distanza*, in Boll. n. 22/10; Provv. n. 20863 del 3 marzo 2010, *Telecom – Alice senza canone*, in Boll. n. 9/10.

b) che alla società Telecom Italia S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 €(centocinquantamila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

**PS5804 - GAIA-PAGAMENTO CANONE DEPURAZIONE E FOGNATURE***Provvedimento n. 21796*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Antonio Pilati;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 26 agosto 2010, 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. LA PARTE**

1. GAIA S.p.A. (di seguito anche GAIA) in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle risorse idriche ed è Gestore Unico del Servizio idrico integrato dell'ATO n. 1 "Toscana Nord". La Società ha realizzato in Italia, nel 2009, un fatturato pari a circa 60 milioni di euro ed un utile di esercizio pari a circa 66.000 euro.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il presente procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da GAIA consistente nella richiesta di pagamento della tariffa di depurazione alle utenze che non usufruiscono del relativo servizio anche dopo la pubblicazione della sentenza n. 335 del 15 ottobre 2008 della Corte Costituzionale che ha dichiarato l'illegittimità, per violazione dell'art. 3 della Costituzione, dell'art. 14, comma 1, della legge n. 36 del 5 gennaio 1994, (c.d. legge Galli) e dell'art. 155, comma 1, Decreto Legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 (c.d. Codice dell'Ambiente), nella parte in cui prevedevano che la quota tariffaria riferita al servizio di depurazione fosse dovuta dagli utenti *«anche nel caso in cui manchino gli impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi»*.

3. In particolare, con segnalazione pervenuta il 25 marzo 2010 un consumatore ha denunciato la richiesta da parte di GAIA, nelle fatture emesse dopo la pubblicazione della sentenza della Corte Costituzionale e, in particolare, nelle bollette di ottobre 2009 e febbraio 2010, della quota di tariffa riferita alla depurazione (e alla fognatura) nonostante lo stesso abbia in più occasioni comunicato di non usufruire del relativo servizio richiedendo una rettifica delle fatture stesse. La risposta del Gestore a tali richieste, inviata nel mese di novembre 2009, informava l'utente che era in corso una attività di ricognizione delle utenze esentabili a conclusione della quale la società avrebbe proceduto a non richiedere la quota relativa alla depurazione dalla fatturazione immediatamente

successiva all'accertamento, nonché al rimborso delle somme fatturate e pagate successivamente alla data della sentenza<sup>1</sup>.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

4. Sulla base di una segnalazione pervenuta il 25 marzo 2010 e di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 1° giugno 2010, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS5804 a GAIA per presunta violazione degli artt. 20, 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo<sup>2</sup>.

5. In tale sede veniva ipotizzato che il professionista avesse richiesto il pagamento di somme non dovute e che tale comportamento posto in essere dal gestore di un servizio essenziale fornito in regime di monopolio (il servizio idrico integrato), apparisse contrario alla diligenza professionale e idoneo a condizionare indebitamente e in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale (il pagamento del canone di depurazione non dovuto) che non avrebbe altrimenti preso.

6. Contestualmente all'avvio del procedimento è stato richiesto al professionista di fornire alcune informazioni utili alla valutazione della pratica commerciale in esame. La Parte ha fornito riscontro alla suddetta richiesta con memoria pervenuta in data 9 luglio 2010<sup>3</sup>.

7. Il 9 settembre 2010 è stato richiesto al professionista di fornire ulteriori informazioni al fine di valutare la pratica commerciale oggetto del procedimento. La Parte ha fornito riscontro alla suddetta richiesta, il 20 settembre 2010<sup>4</sup>.

8. Il 1° ottobre 2010 si è svolta l'audizione dei rappresentanti di GAIA disposta ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento, nel corso della quale, tra l'altro, è stato richiesto al professionista di fornire ulteriori informazioni al fine di valutare la pratica commerciale oggetto del procedimento<sup>5</sup>. La Parte ha fornito riscontro alla suddetta richiesta con memorie pervenute in data 8 e 14 ottobre 2010<sup>6</sup>.

9. In data 8 ottobre 2010 è stata comunicata alla parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>7</sup>.

10. In data 19 ottobre 2010 la Parte ha presentato la propria memoria conclusiva<sup>8</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. segnalazione *sub* doc. n. 1. Nella lettera si legge «In merito alla istanza di rimborso della tariffa relativa al servizio di depurazione la informiamo che il provvedimento giurisprudenziale ha posto il problema a GAIA e all'Autorità d'Ambito di individuare in modo certo gli utenti che hanno diritto a beneficiare dell'esenzione dal pagamento del servizio e al conseguente rimborso. La necessità di operare attraverso dati certi dal momento che non è possibile procedere sulla base delle singole autocertificazione presentate dagli utenti, ha obbligato il gestore, su sollecitazione dell'Autorità, a condurre una ricognizione dettagliata su tutte le utenze servite ancora in corso (...). Una volta terminata la ricognizione e in ogni caso appena acquisite le necessarie informazioni che attestino che l'utenza rientra nella casistica prevista dalla sentenza si procederà: alla non fatturazione della quota relativa alla depurazione della fatturazione immediatamente successiva all'accertamento; al rimborso nella fattura immediatamente successiva dell'importo fatturato e pagato per fatture emesse successivamente alla data della sentenza».

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 4.

<sup>3</sup> Cfr. docc. n. 6 e 7.

<sup>4</sup> Cfr. docc. n. 8, 10 e 11.

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

<sup>6</sup> Cfr. docc. n. 15, 17 e 18.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 16.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 21.



## 2) Il quadro normativo di riferimento

**11.** La disciplina giuridica del servizio idrico integrato contenuta nella legge n. 5 gennaio 1994, n. 36, e confluita – con talune modifiche ed integrazioni – nel Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, qualifica la tariffa del servizio idrico integrato – ossia *«l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue»*<sup>9</sup> – come il *«corrispettivo»* di una attività commerciale.

**12.** A fronte di tale previsione, l'art. 14, comma 1, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, e l'art. 155 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, stabilivano che *«Le quote di tariffa riferite ai servizi di pubblica fognatura e di depurazione sono dovute dagli utenti anche nel caso in cui manchino impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi»*.

**13.** L'art. 155 del Decreto Legislativo n. 152/06 prevedeva inoltre che: *«La tariffa non è dovuta se l'utente è dotato di sistemi di collettamento e di depurazione propri, sempre che tali sistemi abbiano ricevuto specifica approvazione da parte dell'Autorità d'ambito»*. La disposizione citata, pertanto, sanciva una deroga al principio generale nei confronti degli utenti non allacciati alla pubblica fognatura a condizione che questi avessero ricevuto da parte dell'AATO competente una specifica approvazione degli impianti di scarico e trattamento delle acque reflue privatamente adottati.

**14.** La Corte Costituzionale, con sentenza n. 335 del 15 ottobre 2008 ha dichiarato l'illegittimità per violazione dell'art. 3 della Costituzione, delle disposizioni citate nella parte in cui stabilivano che la quota tariffaria riferita al servizio di depurazione fosse dovuta dagli utenti *«anche nel caso in cui manchino gli impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi»*, rilevando che *«la quota di tariffa riferita al servizio di depurazione, in quanto componente della complessiva tariffa del servizio idrico integrato, ne ripete necessariamente la natura di corrispettivo contrattuale, il cui ammontare è inserito automaticamente nel contratto»* e che, dunque, la stessa non è dovuta in assenza della controprestazione ad essa collegata<sup>10</sup>.

**15.** Dopo l'intervento della Consulta, pertanto, la tariffa di depurazione non è più dovuta dalle utenze collegate a fognature non servite da impianti di depurazione o da impianti di depurazione inattivi e, a maggior ragione dalle utenze non allacciate alla pubblica fognatura in quanto dotate di sistemi di collettamento e depurazione propri.

**16.** Dalla sentenza discende, inoltre, l'obbligo per i Gestori del servizio idrico integrato di restituire la quota tariffaria di depurazione illegittimamente riscossa per gli anni in cui non è intervenuta la prescrizione dei termini.

<sup>9</sup> Il secondo comma del citato art. 13 conferma la natura di corrispettivo della tariffa nella parte in cui prevede che essa deve assicurare «la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio» e deve essere determinata in base ai criteri stabiliti in via generale per la determinazione dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 117 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 2676, ossia tenendo conto «della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di articolazione del servizio idrico integrato: (a) servizio acque potabili, (b) servizio fognature e (c) servizio di trattamento reflui relativo alla depurazione».

<sup>10</sup> In particolare la Corte Costituzionale ha precisato che «la tariffa del servizio idrico integrato si configura, in tutte le sue componenti, come corrispettivo di una prestazione commerciale complessa, il quale, ancorché determinato nel suo ammontare in base alla legge, trova fonte non in un atto autoritativo direttamente incidente sul patrimonio dell'utente, bensì nel contratto di utenza. L'inestricabile connessione delle suddette componenti è evidenziata (...) dal fatto che, a fronte del pagamento della tariffa, l'utente riceve un complesso di prestazioni, consistenti sia nella somministrazione della risorsa idrica, sia nella fornitura dei servizi di fognatura e depurazione».

17. L'art. 8 *sexies* della legge 27 febbraio 2009, n. 13, di conversione del Decreto Legge 30 dicembre 2008, n. 208, recante "*misure straordinarie in materia di risorse idriche e di protezione dell'ambiente*" ha poi stabilito che «*Gli oneri relativi alle attività di progettazione e di realizzazione o completamento degli impianti di depurazione, nonché quelli relativi ai connessi investimenti, come espressamente individuati e programmati dai piani d'ambito, costituiscono una componente vincolata della tariffa del servizio idrico integrato che concorre alla determinazione del corrispettivo dovuto dall'utente*» e che pertanto «*detta componente e' dovuta al gestore dall'utenza, nei casi in cui manchino gli impianti di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi, a decorrere dall'avvio delle procedure di affidamento delle prestazioni di progettazione o di completamento delle opere necessarie alla attivazione del servizio di depurazione, purché alle stesse si proceda nel rispetto dei tempi programmati*» (sottolineatura aggiunta).

18. I tempi e le forme di restituzione della quota di tariffa non dovuta per gli anni precedenti sono definite dall'art. 8 *sexies* comma 2, della legge n. 13/09 e dal successivo D.M. 30 settembre 2009 del Ministero dell'Ambiente<sup>11</sup>.

### 3) Le evidenze acquisite

#### 3.1. Il contesto su cui è intervenuta la sentenza della Corte Costituzionale

19. Dalle evidenze istruttorie raccolte emerge che, l'AATO 1 Toscana Nord ha affidato a GAIA la gestione del servizio idrico integrato dal gennaio 2005 sottoscrivendo la relativa convenzione di affidamento in data 22 dicembre 2004.

20. L'articolo 20 della Convenzione introdotto con deliberazione dell'AATO n. 17 dell' 8 giugno 2006, rubricato «*Piano di rilevamento delle utenze fognarie civili e industriale*» prevedeva che il Gestore dovesse «*condurre un rilevamento delle utenze fognarie civili e industriali e comunicare i relativi dati all'Autorità d'Ambito entro il termine di 36 mesi dalla sottoscrizione del presente atto*» e, dunque, entro il mese di dicembre 2007<sup>12</sup>.

21. Nelle proprie memorie difensive, inoltre, il professionista ha dichiarato che i dati informativi sullo stato delle reti fognarie e degli scarichi trasmessi dai Comuni al momento della presa in carico del servizio risultavano incompleti.

<sup>11</sup> L'art. 8 *sexies*, comma 2, inoltre fissa in cinque anni decorrenti dal 1° ottobre 2009 il termine massimo di restituzione della quota di tariffa non dovuta affidando alle Autorità d'Ambito il compito di individuare, entro 120 giorni dalla data di entrata in vigore della legge, l'importo da restituire. Ivi infatti si legge «In attuazione della sentenza della Corte costituzionale n. 335 del 2008, i gestori del servizio idrico integrato provvedono anche in forma rateizzata, entro il termine massimo di cinque anni, a decorrere dal 1° ottobre 2009, alla restituzione della quota di tariffa non dovuta riferita all'esercizio del servizio di depurazione. Nei casi di cui al secondo periodo del comma 1, dall'importo da restituire vanno dedotti gli oneri derivati dalle attività di progettazione, di realizzazione o di completamento avviate. L'importo da restituire e' individuato, entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, dalle rispettive Autorità d'ambito». Il comma 4 dello stesso articolo demanda poi al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare il compito di stabilire entro due mesi dall'entrata in vigore della legge, con propri decreti, i criteri e i parametri per l'attuazione di quanto previsto in tema di rimborso. In attuazione di tale previsione il Ministero dell'Ambiente ha adottato il D.M. 30 settembre 2009 recante l'individuazione dei criteri e dei parametri per la restituzione agli utenti della quota di tariffa non dovuta riferita al servizio di depurazione.

<sup>12</sup> Cfr. Convenzione di affidamento tra l'AATO 1 Toscana Nord e GAIA allegata alla memoria del 9 luglio 2010 *sub* doc. n. 7.

**22.** GAIA, pertanto, ha avviato la ricostruzione dell'intera mappatura del territorio finalizzata alla ricognizione delle tratte fognarie e degli scarichi non trattati e ha dichiarato di aver ultimato il monitoraggio solo nel maggio 2010<sup>13</sup>.

**23.** L'attività di monitoraggio, peraltro, risponde alla esigenza di ottemperare alle previsioni relative al trattamento delle acque reflue contenute nella Direttiva Comunitaria 91/271/CEE e nello stesso Codice dell'Ambiente che, come noto, prevedono l'adeguamento degli impianti fognari presenti sul territorio e l'installazione di impianti di trattamento delle acque reflue<sup>14</sup>.

**24.** Per quanto riguarda l'aspetto della tariffa di depurazione, sino alla pubblicazione della sentenza della Corte, il professionista ha richiesto la tariffa anche alle utenze allacciate a fognature non collegate a impianti di depurazione ovvero a impianti temporaneamente inattivi nonché agli utenti non allacciati che non avessero ancora ottenuto l'approvazione da parte dell'AATO di competenza.

**25.** In proposito, l'AATO 1 Toscana Nord, in attuazione della previsione contenuta nel secondo capoverso dell'art. 155 del Decreto Legislativo n. 152/06, ha stabilito, con delibera n. 32/07, che l'esenzione dal pagamento delle tariffe di fognatura e di depurazione delle utenze non allacciate e non allacciabili alla pubblica fognatura poteva essere applicata dal Gestore solo a seguito di una richiesta di parte e solo qualora gli impianti utilizzati dal privato per gli scarichi fossero stati esplicitamente approvati da parte dell'AATO.

### **3.2. I comportamenti adottati dal professionista dopo la pubblicazione della sentenza della Corte Costituzionale**

**26.** Dalle informazioni fornite dalla Parte nel corso del procedimento è emerso che, dopo l'intervento della Corte Costituzionale, la quota di tariffa di depurazione è stata richiesta agli utenti che non usufruiscono del servizio, almeno sino alla fatturazione di settembre 2010 e che le somme indebitamente percepite da GAIA tra il 10 ottobre 2008 e il 30 giugno 2010, per ciascun utente ammontano mediamente a circa 54 euro al netto dell'IVA<sup>15</sup>.

**27.** In particolare il comportamento contestato ha riguardato sia (a) gli utenti allacciati a fognatura ma non serviti da impianti di depurazione ovvero serviti da impianti temporaneamente inattivi, sia (b) gli utenti non allacciati alla pubblica fognatura.

#### *a) Le utenze allacciate alla rete pubblica di fognatura*

**28.** Rispetto alle utenze allacciate alla fognatura pubblica, il professionista ha dichiarato di aver programmato, a seguito della pubblicazione della sentenza lo svolgimento di sopralluoghi tecnici che consentissero di individuare le utenze allacciate alla pubblica fognatura ma non servite da impianti di depurazione o servite da impianti temporaneamente inattivi.

<sup>13</sup> I primi risultati del monitoraggio sono stati rappresentati alla Regione Toscana nel 2009 e successivamente aggiornati fino alla versione del mese di maggio 2010 prodotta in atti. Cfr. della memoria del 9 luglio 2010, *sub* all. a), doc. n. 7.

<sup>14</sup> Secondo la Direttiva 91/271/CEE gli Stati Membri avrebbero dovuto provvedere a che le acque reflue urbane che confluiscano in reti fognarie fossero sottoposte, prima dello scarico, ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente, al più tardi entro il 31 dicembre 2000 per tutti gli scarichi provenienti da agglomerati con oltre 15.000 a.e. e - entro il 31 dicembre 2005 per tutti gli scarichi provenienti da agglomerati con un numero di a.e. compreso tra 10.000 e 15.000, nonché per gli scarichi in acque dolci ed estuari provenienti da agglomerati con un numero di a.e. compreso tra 2.000 e 10.000.

<sup>15</sup> Cfr. Memoria difensiva del 19 ottobre 2010 *sub* all. 9 doc. n. 19.

**29.** Al riguardo, l'AATO ha adottato la delibera n. 56 del 16 dicembre 2008 prevedendo di: «1. *concedere alla società un termine di due mesi per completare il censimento degli utenti rientranti nella casistica prevista dalla sentenza*; 2. stabilire che la società GAIA a partire dalla fatturazione immediatamente successiva alla sentenza della Corte Costituzionale n. 335/2008 non deve fatturare la quota di tariffa relativa alla depurazione agli utenti che rientrano nella casistica prevista dalla suddetta sentenza (sottolineatura aggiunta); 3. *stabilire che nel caso in cui la società GAIA non sia in grado di rispettare quanto previsto al punto 2, a causa del censimento in corso degli utenti, dovrà procedere al rimborso agli utenti appena saranno disponibili i dati* (sottolineatura aggiunta)»<sup>16</sup>.

**30.** Inoltre, con successiva delibera n. 8 del 17 febbraio 2009, l'AATO preso atto che GAIA avrebbe conseguito minori ricavi per effetto della sentenza della Corte Costituzionale n. 335/08, ha approvato una nuova articolazione tariffaria recependo gli effetti della sentenza.

**31.** In particolare, la nuova articolazione tariffaria per il 2009 avrebbe garantito a GAIA il livello dei ricavi previsto dalla revisione ordinaria triennale 2005-2007, tenendo conto degli effetti della sentenza sulla articolazione stessa.

**32.** Successivamente, in data 22 aprile 2009 GAIA ha trasmesso all'AATO l'elenco degli utenti siti nei Comuni della zona montana che a seguito del censimento risultavano allacciati a scarichi non depurati, specificando che per gli altri Comuni, era ancora in corso il censimento<sup>17</sup>. Per tale gruppo di utenti pertanto la rilevazione era stata completata.

**33.** Al riguardo, lo stesso professionista ha dichiarato di non aver proceduto immediatamente all'applicazione delle esenzioni nei confronti degli utenti che *medio tempore* risultavano allacciati a scarichi non depurati.

**34.** In particolare, nel corso dell'audizione e nella propria memoria finale, GAIA ha dichiarato di aver iniziato a interrompere la richiesta della tariffa di depurazione agli aventi diritto all'esenzione, solo a partire dal mese di settembre 2010, salvo qualche eccezione<sup>18</sup>, specificando che la maggioranza degli utenti saranno esentati entro il primo o al massimo il secondo trimestre 2011, mediante la fatturazione a conguaglio dei relativi rimborsi.

**35.** Inoltre, dalla documentazione acquisita nel corso del procedimento emerge che, sin dal febbraio 2009 numerosi utenti allacciati a fognature non servite da impianti di depurazione hanno richiesto l'esenzione dalla tariffa di depurazione e che, a fronte di tali contestazioni o richieste, GAIA ha iniziato a eseguire i sopralluoghi solo nei mesi di novembre 2009 e gennaio 2010 e, dunque, anche a distanza di tre, quattro, cinque e persino nove mesi dalla prima contestazione o

---

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 17. Contestualmente la Parte ha prodotto un comunicato stampa diffuso nel dicembre 2008 della AATO, nel quale tra l'altro si legge: «in questa fase di passaggio l'Autorità d'Ambito ritiene allarmante e fuorviante qualsiasi messaggio indirizzato in modo indiscriminato agli utenti per la riduzione e la sospensione dei pagamenti fino a che, e sarà comunque a breve, l'Autorità non abbia individuato i criteri e le procedure per la restituzione delle somme non dovute».

<sup>17</sup> Cfr. memoria del 19 ottobre 2010 *sub* doc. n. 21.

<sup>18</sup> Cfr. memoria del 14 ottobre 2010 *sub* doc. 18.

istanza di esenzione<sup>19</sup>, continuando ad addebitare le voci di spesa relative alla depurazione, anche dopo aver eseguito dette verifiche<sup>20</sup>.

**36.** Difatti, le voci di spesa relative alla depurazione sono state addebitate anche nelle fatture successive alle verifiche tecniche eseguite nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010 e, in particolare, nelle bollette emesse nei mesi di marzo, giugno, agosto e settembre 2010<sup>21</sup>.

**37.** Per quanto concerne le somme versate negli anni precedenti l'11 ottobre 2008 per i quali non sia intervenuta la prescrizione, le modalità di restituzione devono essere ancora definite dall'AATO in base alle previsioni del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 30 settembre 2009 pubblicato sulla G.U. n. 31 dell'8 febbraio 2010.

*b) Le utenze non allacciate alla rete pubblica di fognatura*

**38.** Per quanto riguarda le utenze non allacciate alla fognatura, pure ricomprese nelle fattispecie oggetto della sentenza di legittimità, le evidenze acquisite mostrano che, dopo l'intervento della Corte Costituzionale, la stessa Autorità, nell'ambito della delibera n. 8 del 17 febbraio 2009 sopra citata, ha rappresentato al Gestore la necessità di «definire l'entità della ricaduta in termini di ricavi previsti dall'articolazione tariffaria riguardo agli utenti non allacciabili alla rete fognaria» specificando che, rispetto a tali fattispecie, l'Autorità avrebbe «dovuto comunque esprimersi a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 335/2008» e in seguito, ha previsto - con delibera n. 39 del 31 maggio 2010 recante modifiche alla delibera n. 32 del 10 maggio 2007 - l'esenzione in forma automatica dal pagamento della tariffa delle utenze non allacciabili alla pubblica fognatura a decorrere dall'11 ottobre 2008.

**39.** Prima di tale delibera, tuttavia, a fronte delle istanze pervenute tra il dicembre 2008 e il maggio 2010 da parte di utenti non allacciati alla fognatura, GAIA ha continuato ad inviare comunicazioni nelle quali affermava che l'esonero dalla quota tariffaria era subordinato alla sussistenza dei requisiti richiesti dal Decreto Legislativo n. 152/06 e alla relativa autorizzazione da parte della stessa Autorità d'Ambito.

**40.** In particolare, dalle dichiarazioni del professionista emerge che, anche rispetto a tali tipologie di utenze la richiesta della tariffa di depurazione è stata interrotta a partire dal mese di settembre 2010 e che rimborsi di quanto riscosso nelle fatturazioni successive alla pubblicazione della sentenza saranno corrisposti non prima di dicembre 2010.

*4) Le argomentazioni difensive della parte*

**41.** In via preliminare, secondo la Parte, i fatti contestati non costituirebbero una pratica commerciale ma una problematica interpretativa sulla applicazione di una nuova disposizione di legge e della sentenza della Corte Costituzionale temporalmente limitata e oggettivamente circoscritta agli specifici casi degli utenti aventi diritto all'esenzione da individuare mediante accertamenti tecnici complessi.

<sup>19</sup> In particolare, il professionista ha prodotto a titolo esemplificativo 39 reclami presentati dai consumatori tra febbraio 2009 a giugno 2010 *sub* all. b). doc. n. 10. Ad esempio, a fronte di una segnalazione presentata in data 20 maggio 2009, il professionista ha eseguito i relativi sopralluoghi atti a verificare l'esentabilità dell'utente solo nel gennaio 2010 (reclamo n. 1).

<sup>20</sup> Cfr. memoria difensiva del 20 settembre 2010 *sub* doc. n. 11, ad esempio reclami 1, 2, e 3.

<sup>21</sup> Cfr. bollette allegate alla memoria difensiva del 20 settembre 2010 *sub* doc. n. 11.

42. Nel merito, con le memorie pervenute nelle date del 9 luglio, 20 settembre, 14 ottobre e 19 ottobre 2010 e nel corso della audizione del 1° ottobre 2010 il professionista ha formulato le seguenti argomentazioni difensive.

#### **4.1. Il contesto su cui è intervenuta la sentenza della Corte Costituzionale**

43. In primo luogo, la Parte avrebbe ritenuto opportuno procedere a definire la mappatura completa delle reti fognarie finalizzata alla realizzazione di impianti di depurazione al fine di ottemperare le previsioni sul trattamento dei reflui urbani contenute nella Direttiva Comunitaria 91/271/CEE e nel successivo Decreto Legislativo n. 152/06.

44. Il monitoraggio sarebbe stato concluso solo nel maggio 2010 a causa della carenza dei dati rilasciati dai precedenti gestori, il professionista avrebbe dovuto ricostruire interamente lo stato effettivo delle reti fognarie e degli scarichi trattati con impianto di depurazione.

45. In secondo luogo, GAIA nella sua qualità di società a totale controllo pubblico incaricata della gestione del S.I.I. nell'ambito territoriale Toscana Nord e dunque, soggetta alla programmazione, vigilanza e controllo dell'Autorità concedente costituita dal Consorzio degli enti locali AATO 1, è tenuta a rispettare le indicazioni dell'AATO n. 1 e, in caso contrario, sarebbe soggetta a penalità contrattuali.

#### **4.2. I comportamenti adottati dal professionista dopo la pubblicazione della sentenza della Corte Costituzionale**

##### *a) Le utenze allacciate alla rete pubblica di fognatura*

46. Dopo l'intervento della Corte Costituzionale, la Parte, avrebbe immediatamente e diligentemente rispettato le indicazioni ricevute dall'AATO ponendo in essere tutte le attività istruttorie necessarie per dare attuazione sia alla legge n. 13/09 sia alla sentenza della Corte Costituzionale in quanto con nota 12 dicembre 2008 avrebbe comunicato all'AATO n. 1 una propria stima approssimativa del numero delle utenze allacciate alla fognatura ma non servite da depurazione comunicando di avere già iniziato un censimento.

47. La stessa AATO, poi, secondo il professionista, con la delibera n. 56 del 16 dicembre 2008 sopra citata, avrebbe invitato GAIA a completare il censimento entro 2 mesi precisando che qualora il censimento avesse richiesto maggior tempo avrebbe dovuto continuare a fatturare gli utenti (sottolineatura aggiunta) salvo rimborsarli una volta che fossero stati disponibili i dati.

48. A detta del professionista, il censimento degli utenti rappresenterebbe una operazione complessa in quanto non sarebbe agevole stabilire se la singola utenza recapiti in una specifica fognatura e se quella fognatura a sua volta recapiti in un impianto di depurazione.

49. Non disponendo di sistemi informatici che consentano un collegamento tra i dati relativi allo stato degli scarichi, trattati e non, con i dati anagrafici delle utenze GAIA sarebbe tutt'ora impegnata a confrontare tali informazioni a livello cartaceo.

50. Tuttavia, non appena effettuata una parte del censimento, ancorché gli unici utenti aventi diritto all'esenzione fossero quelli delle zone montane pari al 5,5% (circa 11.000) degli utenti totali, GAIA avrebbe trasmesso i relativi dati all'AATO n. 1. con nota del 22 aprile 2009, facendo presente che il censimento doveva proseguire per i Comuni di Massa e Carrara e Montagnoso.

51. Al riguardo, GAIA ha dichiarato di non aver proceduto immediatamente ad interrompere la richiesta della tariffa di depurazione alla parte di utenti che *medio tempore* aveva accertato avere

diritto all'esenzione stessa ma di aver atteso il completamento del censimento, sia perché l'AATO avrebbe dato specifiche indicazioni in tal senso con la citata delibera n. 56/08, sia perché, secondo la Parte, sul piano tecnico – organizzativo sarebbe logico e corretto effettuare i rimborsi ed applicare le esenzioni tutte insieme una volta completata la raccolta dei dati e soprattutto in occasione della fatturazione a conguaglio di fine anno.

**52.** Secondo la Parte, infatti, l'applicazione di esenzioni e l'effettuazione di rimborsi in corso di esercizio e cioè in sede di fatturazione in acconto avrebbe costretto il gestore a effettuare un "conguaglio straordinario" sovrapposto ad un acconto e, conseguentemente, avrebbe esposto il gestore a elevati rischi ed errori, ad elevati costi organizzativi rendendo l'operazione incomprensibile per l'utente con totale mancanza di trasparenza.

**53.** Peraltro, nell'anno 2009 GAIA avrebbe raccolto solo dati molto parziali per cui gran parte delle esenzioni sarebbe comunque slittata al conguaglio di fine 2010 e nello stesso anno, a seguito di una segnalazione del COVIRI (Comitato per la Vigilanza sull'uso delle Risorse idriche), avrebbe dovuto fatturare a conguaglio il rimborso agli utenti per le tariffe deliberate dall'AATO nell'agosto 2007 per l'anno 2006 per cui il cumulo di due conguagli avrebbe reso ancor più incomprensibili le fatture.

**54.** Inoltre, secondo il professionista, era presumibile che nel corso dell'anno 2009 l'Autorità d'Ambito determinasse la quota di tariffa per gli oneri di progettazione prevista dall'art. 8 *sexies* della legge n. 13/09, per cui sarebbe stato illogico riconoscere esenzioni totali in sede di acconto e poco dopo, in sede di conguaglio, andare a fatturare la quota di tariffa in questione.

*b) Le utenze non allacciate alla rete pubblica di fognatura*

**55.** Rispetto alle utenze non allacciate alla pubblica fognatura, GAIA sarebbe stata obbligata a rispettare la procedura per le esenzioni contenuta nella delibera n. 32/07 dell'AATO n. 1, adottata prima della sentenza della Corte Costituzionale, che prevedeva la preventiva autorizzazione dell'AATO.

**56.** Solo con delibera n. 39 del 31 maggio 2010, l'Autorità avrebbe previsto l'esenzione in forma automatica con decorrenza dall'11 ottobre 2008, dal pagamento della tariffa di fognatura e depurazione di tali utenti<sup>22</sup>. Sicché, solo dal 1° giugno 2010, il professionista avrebbe potuto esonerare gli utenti senza la preventiva autorizzazione degli scarichi da parte dell'AATO.

**57.** Infine, rispetto alla segnalazione pervenuta la Parte ha dichiarato di aver effettuato, a seguito dell'avvio del procedimento, il sopralluogo presso l'utenza del segnalante precisando che avrebbe provveduto, così come anticipato nelle comunicazioni inviate all'utente, all'esenzione e al rimborso dell'importo fatturato da ottobre 2008 ad oggi<sup>23</sup>.

**58.** Nelle sue conclusioni il professionista ha rilevato che, se anche dovesse ipotizzarsi una qualche responsabilità, essa sarebbe limitata al ritardo con cui GAIA applicherà le esenzioni, ritardo che potrebbe ammontare al massimo a un anno e mezzo ossia, a decorrere dal marzo-aprile 2009 data inizialmente fissata dall'AATO per il censimento.

**59.** Infine, quanto alla quantificazione della sanzione eventualmente applicata l'Autorità dovrebbe tenere conto:

<sup>22</sup> Cfr. memoria del 9 luglio 2010, *sub* all. f), doc. n. 7.

<sup>23</sup> Cfr. doc. n. 6 e 7.

- dell’ammontare del danno causato all’utenza rappresentato, a detta del professionista, dai soli interessi per ritardato rimborso che su una somma di 54 euro per utente ammontano a circa 1,61 euro;
- dell’opera svolta dall’impresa per eliminare l’infrazione, dal momento che dal corrente trimestre tutte le esenzioni verranno applicate per cui per la maggioranza degli utenti l’infrazione sarà del tutto eliminata entro il primo trimestre 2011, salvo casi particolari che saranno risolti entro il secondo trimestre e gli utenti aventi diritto saranno integralmente rimborsati;
- della personalità dell’agente che è società a totale capitale pubblico dei Comuni facenti parte dell’Ambito soggetta a vigilanza e controllo dell’AATO 1 di cui è tenuta a seguire puntualmente le indicazioni;
- delle condizioni economiche dell’impresa stessa che ha cominciato a svolgere il servizio da pochi anni e sta sopportando un pesante sforzo organizzativo per far fronte allo squilibrio finanziario conseguito al ritardo negli adeguamenti tariffari approvati dall’AATO soltanto nel 2009 per consentire il recupero di maggiori costi e mancati ricavi negli anni 2006-2009 recupero che avverrà soltanto dal 2011.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**60.** In via preliminare, deve osservarsi che il comportamento contestato a GAIA, Gestore Unico del Servizio idrico integrato dell’ATO n. 1 “Toscana Nord”, appare senz’altro idoneo ad integrare – diversamente da quanto sostenuto dalla società – una pratica commerciale ai sensi dell’art. 18, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto posto in essere da un professionista e, in particolare, da una persona giuridica che agisce nel quadro della sua attività commerciale in relazione alla fornitura di un servizio ai consumatori.

**61.** Nel settore idrico, infatti, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione e la stessa Corte Costituzionale hanno riconosciuto a più riprese che, con il passaggio dalla disciplina previgente a quella della legge n. 36/94, le prestazioni inerenti al servizio idrico integrato si configurano come «attività commerciali» e, a corollario, che la tariffa richiesta all’utente ha natura di corrispettivo di diritto privato anziché di tributo, in quanto la stessa «trova fonte non in un atto autoritativo direttamente incidente sul patrimonio dell’utente, bensì nel contratto di utenza» (cfr. punto 14).

**62.** Nel merito, la pratica commerciale contestata al professionista consiste nell’aver richiesto, contrariamente a quanto previsto dalla legge, il pagamento della tariffa di depurazione anche in relazione alle utenze idriche non servite da impianti di depurazione.

**63.** Invero, come evidenziato, le norme contenute negli artt. 13, comma 1, della legge 5 gennaio 1994, n. 36, e 154 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, che imponevano il pagamento della tariffa anche rispetto ad utenze allocate in territori privi di impianti di depurazione o serviti da impianti temporaneamente inattivi, sono state dichiarate illegittime dalla Corte Costituzionale con la sentenza del 15 ottobre 2008 citata, che ha sancito il divieto di richiedere la tariffa riferita al servizio di depurazione in assenza della relativa controprestazione e di rimborsare le somme riscosse per le quali non sia intervenuta la prescrizione (cfr. punto 14).

**64.** Ciò posto, rispetto alle utenze allacciate alla rete di pubblica fognatura, le evidenze raccolte nel corso del procedimento dimostrano che il professionista ha iniziato a esentare gli utenti che non usufruiscono del servizio depurazione dal pagamento della relativa tariffa solo nella fatturazione di



settembre 2010, salvo qualche eccezione e, dunque, a distanza di quasi due anni dalla pubblicazione della decisione della Consulta e che, a tutt'oggi, le somme indebitamente percepite dalla fatturazione successiva alla pubblicazione della sentenza non sono state ancora rimborsate<sup>24</sup>.

**65.** Dalle indagini istruttorie effettuate è emerso infatti che, non solo GAIA non ha implementato un adeguato sistema di aggiornamento dei dati relativi agli impianti fognari che consentisse di individuare i territori non serviti da impianti di depurazione e, con altrettanta esattezza, le utenze servite dalla rete, con il conseguente ritardo impiegato per completare il censimento degli utenti – tutt'ora in corso – ma non ha neanche realizzato un sistema di fatturazione idoneo ad evitare che gli utenti fossero destinatari di richieste di pagamento in realtà non dovute.

**66.** Inoltre, ha previsto di rimborsare agli utenti le somme indebitamente percepite dal 15 ottobre 2008, solo una volta completata la raccolta di tutti i dati e, in particolare, in occasione della fatturazione a conguaglio del 2010 programmata per il primo trimestre 2011(cfr. punto 34)<sup>25</sup>.

**67.** Quanto al primo profilo – l'aggiornamento delle mappe fognarie esistenti sul territorio – va osservato che, secondo il canone di diligenza professionale richiesto dal Codice del Consumo, alla data di pubblicazione della sentenza, il 15 ottobre 2008, il professionista avrebbe dovuto conoscere la mappatura delle reti fognarie e degli impianti di depurazione e i collegamenti tra le reti e le utenze, in modo da esonerare dal pagamento della tariffa di depurazione tutti gli utenti che non usufruivano del servizio sin dalla prima fatturazione successiva alla pronuncia giurisprudenziale.

**68.** Deve infatti considerarsi che GAIA, da un lato, risulta affidataria del servizio idrico integrato per l'ATO Toscana Nord, sin dal gennaio 2005 e che, pertanto, la pronuncia della Corte Costituzionale in questione è stata pubblicata a distanza di ben tre anni dalla presa in carico della gestione; dall'altro, avrebbe dovuto acquisire dati certi sullo stato delle reti fognarie e degli impianti di depurazione esistenti al fine di ottemperare alle previsioni comunitarie contenute nella Direttiva Comunitaria 91/271/CEE e nel successivo Decreto Legislativo n. 152/06, che prevedono l'adeguamento degli impianti fognari presenti sul territorio e l'installazione di impianti di trattamento delle acque reflue (cfr. punto 20, 24 e 44).

**69.** Inoltre, il professionista avrebbe dovuto condurre, sulla base di quanto previsto dalla stessa Convenzione di affidamento, un rilevamento delle utenze fognarie civili ed industriali comunicando i relativi dati all'Autorità d'Ambito entro il termine di 36 mesi dalla sottoscrizione della convenzione del 22 dicembre 2004 e, dunque, entro il mese di dicembre 2007(cfr. punto 21)<sup>26</sup>.

**70.** A ciò si aggiunga che, la stessa Autorità d'Ambito con propria delibera del 16 dicembre 2008 ha disposto che la società GAIA a partire dalla fatturazione immediatamente successiva alla sentenza della Corte Costituzionale n. 335/08 non avrebbe dovuto fatturare la quota di tariffa relativa alla depurazione agli utenti che rientrano nella casistica prevista dalla sentenza, concedendo alla società un termine di due mesi per completare il censimento degli utenti rientranti nella casistica prevista dalla sentenza e prevedendo che la stessa avrebbe dovuto procedere al rimborso degli utenti *«appena i dati fossero stati disponibili»* (cfr. punto 30)<sup>27</sup>.

<sup>24</sup> Cfr. memoria difensiva del 20 settembre 2010, *sub* doc. n. 11.

<sup>25</sup> Cfr. memoria del 20 settembre 2010, *sub* doc. 11.

<sup>26</sup> Cfr. Convenzione di affidamento tra l'AATO 1 Toscana Nord e GAIA allegata alla memoria del 9 luglio 2010 *sub* doc.

n. 7.

<sup>27</sup> Cfr. doc. n. 17 e 18.

**71.** Dunque, anche il termine di due mesi concesso dall'AATO per il completamento del censimento degli utenti esentabili è stato ampiamente superato posto che, secondo quanto dichiarato dallo stesso professionista, il monitoraggio degli impianti è stato parzialmente concluso solo nel maggio 2010 e che il collegamento tra le reti esistenti e l'anagrafica degli utenti è ancora in corso (cfr. punti 23 e 50)<sup>28</sup>.

**72.** La mancanza di un adeguato sistema di verifica e aggiornamento dei dati è testimoniata anche dalla lentezza impiegata nell'esecuzione dei sopralluoghi tecnici presso le singole utenze che hanno presentato reclamo (cfr. punto 36)<sup>29</sup>.

**73.** Dalle bollette acquisite agli atti e dalle stesse dichiarazioni rilasciate dal professionista nel corso dell'audizione emerge chiaramente che, nella maggior parte dei casi, i sopralluoghi tecnici nei confronti degli utenti che hanno presentato istanza di esenzione nel corso del 2009 sono stati effettuati solo nel dicembre 2009 e nel gennaio 2010<sup>30</sup> e dunque perfino a distanza di nove mesi dal ricevimento della segnalazione.

**74.** La persistenza delle condotte oggetto di contestazione è del resto riconducibile non solo alla mancanza di una mappatura completa del territorio e di un sistema che consentisse di mettere in collegamento l'anagrafica dell'utente con la rete fognaria, ma anche al notevole ritardo che il professionista ha impiegato nel pianificare l'applicazione delle esenzioni e dei rimborsi nei confronti delle utenze che, a seguito delle verifiche effettuate, risultavano non servite da impianti di depurazione.

**75.** In particolare, le evidenze istruttorie dimostrano che il professionista ha continuato a richiedere la tariffa di depurazione ad un elevato numero di utenze esentabili site nei Comuni montani – circa 11.000 – nonostante avesse già nell'aprile 2009 appurato che le stesse non erano servite da impianti di depurazione o da impianti temporaneamente inattivi (cfr. punto 34 e 35)<sup>31</sup>.

**76.** Secondo quanto dichiarato nel corso dell'audizione e nella propria memoria conclusiva, infatti, il professionista non ha proceduto immediatamente all'applicazione delle esenzioni nei confronti degli utenti che *medio tempore* risultavano allacciati a scarichi non depurati, ma ha iniziato a interrompere la richiesta della tariffa di depurazione agli aventi diritto, solo dal mese di settembre 2010, salvo qualche eccezione<sup>32</sup>, programmando i relativi rimborsi nel conguaglio di fine 2010, nella prospettiva di esentare la maggioranza degli utenti entro il primo o al massimo il secondo trimestre 2011 (cfr. punto 35).

**77.** Dalla stessa documentazione istruttoria raccolta, emerge che GAIA ha preteso il pagamento del servizio di depurazione dalle utenze che avevano presentato un reclamo o una istanza di esenzione, anche a distanza di diversi mesi dallo svolgimento di specifici sopralluoghi finalizzati alla verifica del diritto dell'utenza all'esonero del pagamento della tariffa (cfr. punto 36)<sup>33</sup>.

**78.** In proposito, GAIA ha evidenziato di aver atteso il completamento del censimento per iniziare ad esonerare anche gli utenti che *medio tempore* risultavano titolati all'esenzione nel rispetto delle

<sup>28</sup> Cfr. verbale di audizione *sub* doc. n. 14.

<sup>29</sup> Cfr. memoria difensiva del 20 settembre 2010 *sub* doc. n. 11 e, in particolare, reclami 1, 2, e 3.

<sup>30</sup> Cfr. istanze di cui all'allegato b) della memoria del 7 luglio 2010, *sub* doc. 6 e 7.

<sup>31</sup> Cfr. memoria conclusiva del 19 ottobre 2010, *sub* doc. 21.

<sup>32</sup> Cfr. memoria del 14 ottobre 2010 *sub* doc. 17 e 18.

<sup>33</sup> Cfr. memoria difensiva del 20 settembre 2010 *sub* doc. n. 11, ad esempio reclami 1, 2, e 3.

indicazioni fornite dall'Autorità d'Ambito con la delibera 56 del 12 dicembre 2008 e per esigenze di tipo tecnico – organizzativo (cfr. punto 52 e 53).

**79.** In realtà, va chiarito che la responsabilità del gestore non può essere esclusa dalle previsioni contenute nella delibera AATO n. 56 del 16 dicembre 2008. Con tale delibera, infatti, come già evidenziato, la stessa Autorità ha disposto il divieto di fatturare la quota di tariffa relativa alla depurazione agli utenti esentabili a partire dalla fatturazione immediatamente successiva alla sentenza della Corte Costituzionale n. 335/08, limitandosi a concedere un termine di due mesi per il completamento del censimento senza prevedere – diversamente da quanto sostenuto dal professionista – alcun obbligo di *facere* e, in particolare, senza l'obbligo per il professionista di continuare a fatturare la tariffa di depurazione fino al completamento di raccolta dei dati. Nella stessa delibera, infatti, l'AATO ha previsto che GAIA avrebbe dovuto procedere al rimborso degli utenti «*appena i dati fossero stati disponibili*» e non anche dopo il completamento del censimento (cfr. punto 30).

**80.** È evidente, dunque, che il comportamento assunto dal professionista si pone in contrasto con le stesse indicazioni fornite dall'AATO, nella misura in cui GAIA ha continuato ad addebitare la voce relativa al servizio di depurazione e a trattenere le somme indebitamente percepite dal 15 ottobre 2008 anche dopo aver acquisito – mediante verifiche sul territorio – l'anagrafica degli utenti che non usufruivano del servizio di depurazione.

**81.** La posizione dell'Autorità d'Ambito rispetto agli effetti della sentenza della Corte Costituzionale è del resto confermata anche dal tenore della delibera n. 8 del 17 febbraio 2009, con la quale l'AATO ha approvato una nuova articolazione tariffaria da applicare a decorrere dalla sua entrata in vigore, prevedendo di non sottoporre più a fatturazione per il servizio di depurazione le utenze allacciate a fognature sprovviste di impianto di depurazione o dotate di impianto di depurazione non funzionante (cfr. punti 31 e 32).

**82.** In ogni caso, occorre tenere presente che, secondo la giurisprudenza più recente del TAR, il rispetto delle norme di settore non esclude di per sé la scorrettezza della condotta posto che lo *standard* di diligenza richiesto dalla disciplina sulle pratiche commerciali potrebbe essere più elevato rispetto a quello richiesto dalla regolamentazione settoriale<sup>34</sup>.

**83.** Del tutto irrilevante appare, poi, l'argomentazione relativa alle difficoltà che il professionista avrebbe incontrato nell'effettuare il rimborso delle somme non dovute in corso di esercizio posto che la stessa avrebbe potuto, in luogo del conguaglio, interrompere la richiesta di pagamento anche in sede di fatturazione in acconto eliminando la voce dalla bolletta e accreditare al consumatore le somme indebitamente riscosse.

**84.** Né appare idoneo a far cadere le contestazioni mosse quanto sostenuto dal professionista a propria difesa per non aver previsto in sede di conguaglio 2009 l'esonero e il rimborso delle

---

<sup>34</sup> Sulla nozione di diligenza professionale il TAR afferma che «le norme in materia di pratiche commerciali sleali richiedono ai "professionisti" l'adozione di modelli di comportamento in parte desumibili dalle norme regolamentari, ove esistenti, in parte dall'esperienza propria del settore di attività, nonché dalla finalità di tutela perseguita dal Codice. Pertanto, l'assolvimento degli obblighi di informazione e trasparenza nei confronti del consumatore stabiliti dall'autorità di settore non esclude di per sé l'esistenza di una pratica scorretta» (così TAR Lazio, Sentenza n. 8399/09 dell'8 settembre 2009 - PS1874 - ENEL ENERGIA BOLLETTA GAS e nello stesso senso TAR Lazio, Sentenza n. 8394/09 dell'8 settembre 2009 - PS1 - PREZZI BLOCCATI ELETTRICITÀ).

somme richieste agli utenti delle comunità montane che, come visto, già nell'aprile dello stesso anno risultavano non serviti da impianti di depurazione.

**85.** In particolare, GAIA ha evidenziato che era presumibile che nel corso dell'anno 2009 l'Autorità d'Ambito determinasse la quota di tariffa per gli oneri di progettazione prevista dall'art. 8 *sexies* della legge n. 13/09 e che, pertanto, sarebbe stato illogico riconoscere esenzioni totali in sede di acconto e poco dopo, in sede di congruaggio, andare a fatturare la quota di tariffa in questione (cfr. punto 55).

**86.** Al riguardo, deve tenersi presente che, da un lato, secondo la documentazione in atti, l'AATO non ha mai fornito indicazioni in tal senso e, dall'altro che la quota di tariffa prevista dall'art. 8 della legge n. 13/09 avrebbe comunque riguardato solo una parte delle utenze e, in particolare, secondo il dettato normativo, quelle site in territori nei quali sono state già avviate «*procedure di affidamento delle prestazioni di progettazione o di completamento delle opere necessarie alla attivazione del servizio di depurazione*» e «*purché alle stesse si proceda nel rispetto dei tempi programmati*» (art. 8 *sexies*, comma 1).

**87.** Rispetto alle utenze non allacciate alla pubblica fognatura, che pure rientrano tra le fattispecie contemplate dalla sentenza della Corte Costituzionale, deve considerarsi che GAIA ha continuato ad addebitare la tariffa anche dopo l'adozione da parte dell'AATO della delibera del Consiglio di amministrazione n. 39 del 31 maggio 2010 con la quale, come evidenziato, nel modificare la delibera n. 32 del 10 maggio 2007 la stessa ha previsto l'esenzione in forma automatica dal pagamento della tariffa a decorrere dall'11 ottobre 2008 (cfr. punto 41).

**88.** Infine, quanto al pregiudizio economico causato all'utenza, si ritiene che lo stesso debba essere valutato in relazione alla indisponibilità delle somme anticipate e quindi sull'intera somma versata, in media, da ciascun utente tra il 15 ottobre 2008 e il 30 giugno 2010 che, secondo i calcoli effettuati dal professionista, risulta superiore a 54 euro e, non anche – come sostenuto dal professionista – dai soli interessi per ritardato rimborso.

**89.** Alla luce delle considerazioni svolte, la pratica commerciale consistente nella richiesta di pagamento della tariffa di depurazione agli utenti che non usufruiscono del servizio, integra una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente - e in misura apprezzabile - il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale, ossia il pagamento di una tariffa non dovuta, che non avrebbe altrimenti preso.

**90.** Deve considerarsi, infatti, che nel caso di specie, la natura del servizio idrico integrato quale servizio essenziale gestito in regime di monopolio locale e in conseguenza, l'obbligo del consumatore a contrarre con il professionista e l'impossibilità di recedere dal relativo rapporto contrattuale, rappresentano circostanza idonee a obbligare il consumatore medio al pagamento di quanto richiesto o, comunque, ad esercitare una pressione sul consumatore medio tale da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, in quanto il consumatore è a conoscenza del fatto che una eventuale morosità può comportare il distacco della fornitura idrica.

**91.** La pratica commerciale appare idonea ad integrare, altresì, un'ipotesi di violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo, in quanto i comportamenti descritti risultano non conformi al livello di

ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile da parte di un operatore attivo nella gestione del servizio idrico integrato.

**92.** Come già rilevato, il rispetto dei principi di correttezza e buona fede avrebbe infatti richiesto al professionista di avviare il monitoraggio degli impianti fognari e dei territori non serviti da impianti di depurazione sin dall'atto della presa in carico del servizio nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva Comunitaria 91/271/CEE, dal successivo Decreto Legislativo n. 152/06 e dalla stessa Convenzione di affidamento del 22 settembre 2004, adottando un adeguato sistema di aggiornamento dei dati che, alla data di pubblicazione della sentenza e, dunque, a distanza di ben tre anni dall'affidamento della gestione, consentisse al professionista di interrompere la richiesta di pagamento della tariffa in questione nei confronti di tutti gli utenti non serviti dal trattamento di depurazione delle acque reflue, dalla prima fatturazione successiva alla pronuncia giurisprudenziale.

**93.** Lo *standard* di diligenza professionale richiesto dal Codice del Consumo risulta poi palesemente violato se si considera il notevole ritardo impiegato sia nello svolgimento dei sopralluoghi presso le singole utenze che hanno richiesto l'esonero dalla tariffa, sia nel pianificare l'applicazione delle esenzioni e dei rimborsi nei confronti delle utenze che, a seguito delle verifiche effettuate, risultavano non servite da impianti di depurazione, continuando ancora oggi a trattenere le somme indebitamente percepite dal 15 ottobre 2008.

**94.** Alla luce delle precedenti considerazioni, la pratica commerciale risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, lettera *a*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente e in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale, che non avrebbe altrimenti preso.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**95.** 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**96.** 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.

**97.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista che ha realizzato in Italia, nel 2009, un fatturato pari a circa 60 milioni di euro e della debolezza dei destinatari che, rispetto al servizio idrico integrato quale servizio essenziale gestito in regime di monopolio locale, sono obbligati a contrarre con il professionista senza poter recedere dal relativo rapporto contrattuale, nonché del lieve ammontare del danno economico causato all'utenza pari - sino al 30 giugno 2010 - a circa 54 euro al netto dell'IVA.

**98.** Per quanto riguarda poi la durata della violazione, la pratica commerciale è stata posta in essere, da metà ottobre 2008 ed è tutt'ora in corso in quanto dagli elementi disponibili in atti

risulta che il professionista non ha ancora esentato tutti gli utenti che non usufruiscono del servizio di depurazione e che il rimborso delle somme indebitamente percepite sarà completato non prima del gennaio 2011.

**99.** Considerati tali elementi, si ritiene di comminare a GAIA S.p.A. una sanzione amministrativa pari a 60.000 € (sessantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta in quanto consistente nella richiesta da parte del professionista del pagamento della tariffa di depurazione anche agli utenti che non usufruiscono del servizio inducendoli in tal modo ad assumere una decisione commerciale, il pagamento di somme non dovute, che non avrebbero altrimenti preso;

### DELIBERA

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

b) che alla società GAIA S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

A tal fine si chiede al professionista, entro il termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, di comunicare all'Autorità le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto *a)* della presente delibera.

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'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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

**PS6093 - FARO FIVE-VERIFICHE GAS**

*Provvedimento n. 21797*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

FARO FIVE S.a.s. di Antonio Vacca & C. (di seguito anche FARO FIVE), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera b) del Codice del Consumo. La società, attiva nel commercio al dettaglio di prodotti vari mediante dimostratori o incaricati alla vendita porta a porta, ha realizzato, nell'anno 2009, un fatturato pari a circa 61.000 euro e un utile di esercizio pari a circa 17.000 euro.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

1. Il presente procedimento concerne il comportamento posto in essere da FARO FIVE nella qualità di professionista, consistente nella diffusione, nei mesi di maggio/settembre 2010, di volantini promozionali presso i condomini dei Comuni di Bologna e Roma.

2. In particolare, i volantini recano le seguenti indicazioni: "*AVVISO Nei prossimi giorni i nostri incaricati, muniti di tessera di riconoscimento FARO FIVE, sottoporranno alla VS attenzione, per la sicurezza della casa e del condominio, nuovi sistemi contro le fughe di gas metano e GPL INTOSSICAZIONI DA MONOSSIDO DI CARBONIO e PRINCIPI DI INCENDIO si richiede la massima collaborazione e si prega di ricevere gentilmente il NS personale, il quale sta lavorando. GRAZIE I NS incaricati non operano per conto del Comune o di Ditte produttrici e/o distributrici di gas. I sistemi di sicurezza proposti non sono assoggettati ad alcuna normativa di legge che ne obblighi l'installazione. Faro Five sas Casalecchio di Reno (BO) e-mail: farofive@libero.it*".

**III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO****1) L'iter del procedimento**

3. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e di una segnalazione pervenuta in data 27 maggio 2010 da parte di un'associazione di consumatori, in data 15 luglio 2010 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS6093 a FARO FIVE per presunta violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.



In tale sede è stato contestato, in particolare, che i volantini in esame, in considerazione della presentazione complessiva potrebbero risultare idonei a indurre in errore il consumatore medio riguardo alle caratteristiche e alle qualifiche del professionista ed ai servizi da esso offerti; inoltre, i messaggi potrebbero essere considerati omissivi nella misura in cui, quantunque indichino che gli incaricati non operano per conto del Comune o di società fornitrici del gas, non precisano che trattasi di un'iniziativa commerciale volta, in realtà, alla promozione e alla vendita di prodotti presso il domicilio dei consumatori.

4. In data 2 agosto 2010 è pervenuta la memoria difensiva di FARO FIVE contenente anche la risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio. In data 17 settembre 2010, il professionista ha fornito riscontro a una richiesta di ulteriori informazioni trasmessa in data 8 settembre 2010.

5. In data 21 settembre 2010 è stata comunicata alla parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento n. 283 del 5 dicembre 2007.

## 2) *Le evidenze acquisite*

6. Dalle informazioni fornite e dalla documentazione prodotta da FARO FIVE nel corso dell'istruttoria risulta che:

- la società si avvale di collaboratori esterni per promuovere la vendita al dettaglio, porta a porta, dei prodotti da essa commercializzati, ossia, nel caso di specie, apparecchi per la rilevazione di fughe di gas. In particolare, la forza lavorativa consiste in tre agenti di vendita a Roma, tre a Bologna ed uno nell'area milanese; i venditori sono liberi di spostarsi nel territorio, avvertendo preventivamente la società, la quale a sua volta può darne comunicazione, via fax o via mail, alle autorità del luogo;
- sulla “Nota informativa” che la società afferma di inoltrare alle forze dell'ordine ed agli enti locali per comunicare l'intervento, presso i consumatori, dei suoi agenti viene indicato il loro nominativo e sinteticamente descritta la loro attività in questi termini: “[...] *I nostri operatori si presentano presso le abitazioni preavvertendo il loro passaggio con volantini nelle cassette postali oppure un cartello della nostra società, come allegato, che verrà affisso all'interno del portone di ingresso di ogni caseggiato e saranno muniti di regolare tessera di riconoscimento con fotografia [...]*”.

I volantini oggetto di contestazione vengono affissi negli androni dei condomini un paio di giorni prima rispetto alla visita degli agenti di vendita e poi ritirati a lavoro ultimato.

- Sui moduli contrattuali di vendita utilizzati dalla società viene esplicitato che l'acquirente potrà esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 45 del Codice del Consumo con le modalità e nei termini previsti dagli artt. 64, 65, 66 e 67 del medesimo Codice.

Come si legge nel libretto di istruzioni di uno dei prodotti commercializzati da FARO FIVE, l'apparecchio rivelatore di gas metano misura di continuo la percentuale di gas presente nell'aria e se tale valore supera la soglia prestabilita inizia a suonare in modo tale da avvertire chi è nell'edificio; il suono termina quando il sensore non rileva più la presenza di gas.

## 3) *Le argomentazioni difensive della Parte*

7. FARO FIVE, nella sua memoria difensiva, ha sottolineato che:

- per ogni collaboratore viene richiesta l'autorizzazione della Questura a svolgere attività porta a porta. Agli incaricati vengono illustrate le modalità con cui deve avvenire il contatto con il potenziale acquirente e viene consegnato un apposito vademecum;
- i venditori incaricati di promuovere le vendite sono liberi di scegliere la zona in cui operare, avvertendo preventivamente la società che ne darà tempestiva comunicazione al Comune, alla Polizia Municipale, ai Comandi di Polizia ed ai Carabinieri tramite fax o e-mail;
- i volantini oggetto di contestazione hanno lo scopo di preavvertire i potenziali acquirenti della visita dei venditori FARO FIVE, onde consentire loro di valutare la situazione, e sono chiari nell'indicare l'attività di vendita svolta, tramite le espressioni: “[...] *PROPOSTI [...] NON SONO ASSOGGETTATI AD ALCUNA NORMATIVA DI LEGGE CHE NE OBBLIGHI L'INSTALLAZIONE*”;
- durante la vendita i clienti vengono messi al corrente della possibilità di recedere e della non obbligatorietà dell'acquisto;
- le procedure per l'esercizio del diritto di recesso sono quelle previste dalla legge; in particolare, una volta che il cliente abbia comunicato la volontà di recedere tramite raccomandata e restituito la merce, le modalità di rimborso sono le seguenti: direttamente, *brevi manu*, laddove il prodotto venga riconsegnato in sede ovvero presso il domicilio del consumatore quando il venditore si trovi in zona, tramite vaglia postale se il prodotto è stato pagato in contanti, con lo storno se il prodotto è stato pagato con carta di credito o con la restituzione degli assegni rilasciati dai clienti (la società aspetta 15 giorni circa dalla data del rilascio prima di presentarli all'incasso).

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

8. La pratica commerciale oggetto di valutazione, posta in essere dalla società FARO FIVE, si sostanzia nella diffusione di volantini promozionali da parte dei suoi collaboratori nei giorni precedenti la visita al domicilio dei consumatori, finalizzata alla vendita dei dispositivi per la rilevazione di fughe di gas commercializzati dal professionista.

Sia le peculiari modalità in cui tali volantini risultano diffusi sia, soprattutto, la grafica ed i contenuti del messaggio in essi contenuto sono idonei ad indurre in errore i destinatari in ordine alle qualifiche del professionista e alla natura dei servizi da esso offerti. Infatti, la circostanza per cui i volantini vengono affissi sul portone o nell'androne degli stabili, e non inseriti negli appositi spazi dedicati alle comunicazioni pubblicitarie, la grafica utilizzata nella redazione del messaggio, l'evidenza data all'espressione iniziale “AVVISO” nonché il tenore letterale del testo che segue, che fa riferimento alla sicurezza delle abitazioni (“*per la sicurezza della casa e del condominio, nuovi sistemi contro le fughe di gas metano e GPL INTOSSICAZIONI DA MONOSSIDO DI CARBONIO e PRINCIPI DI INCENDIO*”) ed alla visita di “incaricati” (“*muniti di tessera di riconoscimento FARO FIVE*”), richiedendo la massima collaborazione (“*si richiede la massima collaborazione e si prega di ricevere gentilmente il NS personale, il quale sta lavorando. GRAZIE*”), portano i destinatari ad attribuire all'iniziativa una valenza diversa rispetto a quella reale, fuorviando il consumatore e richiamando accertamenti e verifiche condotte dalla pubblica autorità. In particolare, i consumatori sono indotti a ritenere che il volantino preannunci l'effettuazione di sopralluoghi su incarico di un soggetto pubblico, deputato alla tutela della sicurezza comune, volti a verificare la sicurezza degli immobili e a illustrare e distribuire

dispositivi contro le fughe di gas, a salvaguardia della collettività (*“sottoporranno alla VS attenzione, per la sicurezza della casa e del condominio, nuovi sistemi contro le fughe di gas metano e GPL”*).

**9.** Pertanto, i volantini in esame, in considerazione della loro presentazione complessiva, sono idonei a indurre in errore il consumatore medio in ordine alla natura ed alla qualifica del professionista e dei servizi da esso offerti, potendo indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, in violazione dell'art. 21, comma 1, lettere b) e f) del Codice del Consumo.

**10.** Inoltre, il messaggio si pone altresì in contrasto con l'art. 22 del Codice del Consumo, nella misura in cui, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, non fornisce un'adeguata indicazione che consenta al consumatore di comprendere che trattasi di un'iniziativa commerciale volta, in realtà, alla promozione e alla vendita di prodotti presso il domicilio dei consumatori. A tal proposito si rileva che l'assenza di riferimenti alla natura commerciale del professionista e dell'attività svolta non può essere colmata dal fatto che nel volantino venga indicato che gli incaricati *“non operano per conto del Comune o di Ditte produttrici e/o distributrici di gas. I sistemi di sicurezza proposti non sono assoggettati ad alcuna normativa di legge che ne obblighi l'installazione”*, in quanto la matrice pubblica dell'iniziativa potrebbe risiedere anche in altri enti locali (quali Provincia o Regione) o Corpi dello Stato incaricati della pubblica sicurezza (quali Polizia, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, Esercito) e comunque prescindere da un obbligo imposto a livello legislativo<sup>1</sup>.

**11.** La circostanza, evidenziata da Faro Five nella propria memoria difensiva, per cui il personale incaricato dalla società dovrebbe rilasciare, al momento della visita, tutte le informazioni necessarie ad effettuare un'eventuale scelta di acquisto consapevole, non è idonea a colmare le lacune informative del volantino pubblicitario. Infatti, secondo il costante orientamento dell'Autorità, confermato anche dalla giurisprudenza amministrativa, il messaggio pubblicitario in sé e per sé considerato, nei suoi contenuti e capacità persuasive, costituisce già un *“primo aggancio”* del consumatore ed è immediatamente idoneo a condizionarne le scelte economiche, indipendentemente da eventuali chiarimenti che possano essere forniti in un momento immediatamente successivo, quale, nel caso di specie, il contatto diretto con i collaboratori del professionista. Infatti, il Legislatore ha inteso salvaguardare la libertà di autodeterminazione del consumatore da ogni interferenza ingiusta fin dal primo contatto pubblicitario, imponendo al professionista un preciso onere di chiarezza nella redazione della propria comunicazione d'impresa<sup>2</sup>.

**12.** La pratica commerciale posta in essere da FARO FIVE è da ritenersi altresì in violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo in quanto *“contraria alla diligenza professionale ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del*

<sup>1</sup> Cfr. nel medesimo senso Provv. n. 21473 del 5 agosto 2010 PS5744 - *PRE.SCO.GAS-CONTROLLI SICUREZZA*, in Boll. n. 32/10.

<sup>2</sup> Cfr. tra gli altri Provv. n. 21473 del 5 agosto 2010 PS5744 - *PRE.SCO.GAS-CONTROLLI SICUREZZA*, in Boll. n. 32/10; Provv. n. 21055 del 28 aprile 2010, PS5127 - *AIRES-CONDIZIONI FINANZIAMENTO CONDIZIONATORI*, in Boll. n. 17/10; Provv. n. 20028 del 1 luglio 2009, PS2498 - *ENI - 10% DI SCONTO PER SEMPRE*, in Boll. n. 27/09; Provv. n. 19223 del 13 novembre 2008, PS1 - *PREZZI BLOCCATI ELETTRICITÀ*, in Boll. n. 45/08; Provv. n. 10278 del 20 dicembre 2001, PI3503 - *Messaggio Kataweb su Internet*, in Boll. n. 51-52/01 e Provv. n. 11280 del 3 maggio 2002, PI3793 - *Tariffe Moby Lines*, in Boll. n. 40/02. Cfr. ad esempio provvedimento 17857 del 10 gennaio 2008, caso PI6256, in Boll. n. 1/08.

*consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta*”. In particolare, in merito alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra nel caso di specie, da parte della società FARO FIVE, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente un consumatore può attendersi da un operatore dello specifico settore di attività, avuto riguardo alla qualità di venditore propria del professionista. Il rispetto dei principi di correttezza e buona fede, avrebbe, infatti, richiesto al professionista, da un lato, di astenersi dall'utilizzare nella comunicazione rivolta ai consumatori espressioni ambigue e fuorvianti in ordine alla reale natura dell'iniziativa e del soggetto promotore, facendo leva sull'inevitabile sensibilità dei consumatori a problematiche relative alla sicurezza delle abitazioni, nello specifico legate a possibili fuoriuscite di gas, di cui è nota la pericolosità, dall'altro, di indicare espressamente la finalità di promozione della vendita di beni presso il domicilio dei consumatori, tramite la visita di agenti commerciali.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

13. 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

14. 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.

15. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la pratica commerciale consistente nella distribuzione di volantini del contenuto di quello contestato, benché con diffusione localmente limitata, di volta in volta, ai Comuni *target* (nella fattispecie Roma e Bologna) risulta pregiudizievole per i cittadini/consumatori facendo leva sulla loro debolezza e sensibilità per questioni che coinvolgono la sicurezza propria e della propria abitazione. In relazione alla dimensione economica del professionista, va considerato che il fatturato di FARO FIVE è stato nel 2009 pari a circa 61.000 euro con un utile di esercizio pari a circa 17.000 euro.

16. Per quanto riguarda, poi, la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è tuttora in corso ed è stata posta in essere, perlomeno, a partire dal mese di maggio 2010 (periodo di rilevazione dei messaggi).

17. Alla luce dei predetti criteri, la sanzione da applicare alla società FARO FIVE S.a.s. è determinata in misura pari a 15.000 €(quindicimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta, in quanto idonea ad indurre in errore il consumatore medio in ordine alla qualifica del professionista e dei servizi da esso offerti ed in quanto risultano assenti riferimenti alla natura commerciale del professionista e dell'attività dallo stesso svolta in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e f), 22 del Codice del Consumo;

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società FARO FIVE S.a.s. di Antonio Vacca & C., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) che alla società FARO FIVE S.a.s. di Antonio Vacca & C. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 euro €(quindicimila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

A tal fine si chiede al professionista, entro il termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, di comunicare all'Autorità le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a) della presente delibera.

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'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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma

2, 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

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

**PS6458 - TULLIO SIMONCINI-CURE ONCOLOGICHE ALTERNATIVE***Provvedimento n. 21800*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS6458 del 15 ottobre 2010, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *f*), e comma 3, nonché dell'articolo 23, lettera *s*), del Codice del Consumo, poste in essere da Tullio Simoncini;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. FATTO**

1. Sulla base delle informazioni acquisite in atti e di una segnalazione presentata in data 14 settembre 2010 dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è emerso che il Sig. Tullio Simoncini, radiato dall'Ordine Provinciale dei Medici-Chirurghi e Odontoiatri di Roma nel 1994, tramite vari siti internet (in particolare, [www.tulliosimoncini.it](http://www.tulliosimoncini.it) e [www.curenaturalicancro.org](http://www.curenaturalicancro.org)) contenenti affermazioni e video di interviste e interventi a convegni, promuoverebbe la propria attività di consulenza medica a pagamento. Alcuni video mostrerebbero pazienti trattati con successo con la terapia a base di bicarbonato di sodio proposta dal professionista.
2. In data 15 ottobre 2010, è stato avviato il procedimento istruttorio PS6458, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*), e *f*), e comma 3, nonché dell'articolo 23, lettera *s*), del Codice del Consumo.
3. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è: Tullio Simoncini, in quanto svolge attività di consulenza medica e prescrizione di rimedi e terapie per la cura di tumori e melanomi e risulta titolare dell'omonima ditta individuale esercente l'attività di studio medico generico convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale.
4. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'art. 9, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.
5. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come "*pratiche commerciali*" consistono:

a) nell'accreditarsi come dottore, medico, oncologo di Roma, compiendo atti tipici dell'attività medica - quali la prescrizione della terapia da lui predisposta per la cura dei tumori, l'applicazione o iniezione di soluzioni (di acqua semplice, glucosate o di bicarbonato di sodio) sulla parte da trattare anche all'interno dell'organismo, nonché di prestare consulenze mediche ed effettuare diagnosi via internet e a pagamento di persona a Roma, previo appuntamento telefonico; inoltre, nel fatto di rappresentare la propria radiazione dall'albo nel 1994 e la condanna per omicidio colposo e truffa nel 2006, come reazioni del consolidato mondo scientifico tradizionale alle proprie rivoluzionarie teorie, o come generici *"problemi"* avuti con l'Ordine dei Medici per essere *"uno che non sta in riga"*;

b) nell'affermare che il bicarbonato di sodio, applicato per via di inalazioni, lavaggi o iniezioni direttamente sull'organo interessato dal tumore, avrebbe la capacità di debellare il tumore stesso e nel vantare i risultati asseritamente ottenibili con la terapia pubblicizzata, evidenziandone la semplicità e l'innocuità rispetto agli effetti e ai risultati conseguibili con i protocolli tradizionali (chemioterapia e radioterapia), rappresentati invece in modo denigratorio mediante affermazioni quali, ad esempio, *"l'illogicità"*, *"l'inganno"*, *"la falsità e la pericolosità della medicina convenzionale"*, *"l'illusorietà ideologica della genetica"*, *"la morte"* e *"la bugia dell'oncologia"*, in quanto *"ipotesi non dimostrata né convalidata in nessun testo"*, *"chemioterapia, una pratica assassina, ovvero il tradimento della medicina in nome del profitto"*;

c) nel proporre una teoria suggestiva e facilmente comprensibile da tutti, accompagnata da una *"terapia fai da te"*, di facile applicazione da parte del consumatore stesso (anche in casa), la quale, se assunta in dosi massicce o da soggetti in particolari condizioni di salute, compresi i bambini, potrebbe provocare effetti dannosi alla salute (di natura circolatoria, renale, respiratoria etc.), omettendo al contempo di darne notizia ai destinatari e limitandosi, invece, a descrivere possibili effetti collaterali generali (quali senso di sete, stanchezza, ecc.) e presentando le somministrazioni di bicarbonato di sodio al 5% come *"innocue"* e già in uso per altre patologie.

## II. MEMORIE DELLA PARTE

6. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 15 ottobre 2010, con riferimento al procedimento cautelare, non sono state prodotte memorie difensive da parte di Tullio Simoncini.

## III. VALUTAZIONI

7. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le pratiche commerciali descritte, in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e f), e comma 3, nonché dell'articolo 23, lettera s), del Codice del Consumo, in quanto, a fronte dell'avvenuta radiazione dall'Ordine Provinciale dei Medici e Chirurghi Odontoiatri di Roma e dell'assenza di successivi provvedimenti riabilitativi, il professionista continua, qualificandosi come medico oncologo, ad esercitare la professione medica, effettuando tramite internet diagnosi e consulenze e prescrivendo terapie per la cura dei tumori, personalmente praticate prevalentemente a Roma, senza fornire adeguate informazioni sull'esistenza di rischi per la salute in conseguenza dell'assunzione di particolari quantità di bicarbonato di sodio.

8. In proposito, giova ricordare che le condotte contestate al Sig. Simoncini si inseriscono nel quadro di un ordinamento giuridico che, dovendo tutelare *"la salute come fondamentale diritto*



dell'individuo e interesse della collettività" (art. 32 della Costituzione), consente l'esercizio dell'attività medica (estrinsecatesi in diagnosi, prescrizioni e applicazione di rimedi e terapie) soltanto a soggetti in possesso della relativa abilitazione professionale, prevedendo, da un lato, il reato di esercizio abusivo della professione e consentendo di praticare la medicina alternativa (chiropratica, naturopatia, iridologia) a chi non è in possesso dell'abilitazione professionale *"purché questi non le svolga qualificandosi come medico e comunque compiendo atti propri e tipici della professione medica"*<sup>1</sup>; dall'altro, vietando *"l'adozione e la diffusione di terapie e di presidi diagnostici non provati scientificamente o non supportati da adeguata sperimentazione e documentazione clinico-scientifica, nonché di terapie segrete"*<sup>2</sup>; dall'altro ancora, richiedendo ai professionisti l'uso di particolare cautela nell'informazione in materia sanitaria<sup>3</sup>, sia perché *"la prescrizione di un medicinale da parte di un soggetto che si accredita come medico è idonea a influire sulle modalità di assunzione, sulla durata di tale assunzione, sull'interpretazione da parte del fruitore di eventuali reazioni e in definitiva sulla percezione della natura e dei risultati della cura"*, sia perché occorre prestare particolare attenzione a non ingenerare equivoci nel lettore (di dichiarazioni sulla stampa o di siti internet) tra medicina ufficiale e pratiche scientificamente non provate<sup>4</sup>.

**9.** Infine, proprio in materia di sperimentazioni oncologiche, il legislatore ha adottato una specifica normativa (la Legge n. 94/98), in occasione della sperimentazione del c.d. metodo Di Bella, secondo la quale la verifica dell'attività in campo oncologico di medicinali impiegati secondo un trattamento sottoscritto e depositato presso il Ministero della Salute va effettuata seguendo i protocolli approvati dalla Commissione Oncologica Nazionale, sentita la Commissione Unica del Farmaco e sotto il coordinamento dell'Istituto Superiore di Sanità<sup>5</sup>. L'art. 3, comma 2, della legge n. 94/98 consente al medico, in singoli casi, di impiegare medicinali prodotti o di utilizzare con metodi diversi da quelli autorizzati, qualora *"il medico ritenga, in base a dati documentabili, che il paziente non possa essere utilmente trattato con medicinali per i quali sia già approvata quella indicazione terapeutica o via o modalità di somministrazione e purché tale impiego sia noto e conforme a lavori apparsi su pubblicazioni scientifiche accreditate in campo internazionale"*.

**10.** Nella fattispecie, le informazioni presenti nei vari siti internet, soprattutto nel sito [www.tulliosimoncini.it](http://www.tulliosimoncini.it) e [www.curenaturalincancro.org](http://www.curenaturalincancro.org), non possono essere state verosimilmente assentite dal Consiglio dell'Ordine, in quanto il Sig. Simoncini non ne fa più parte dal 1994. Tali informazioni esaltano l'efficacia della terapia proposta sulla base della teoria personale e di sperimentazioni svolte autonomamente dal professionista<sup>6</sup>, di testimonianze di incerta attendibilità e di studi internazionali indicati in maniera non verificabile dal consumatore (in quanto molto

<sup>1</sup> Cfr., rispettivamente, l'art. 348 c.p. e la sentenza della Corte di Cassazione, VI Sez., del 4 aprile 2005.

<sup>2</sup> Cfr. art. 13 del Codice di deontologia medica, approvato dal Consiglio Direttivo dell'Ordine di Roma in data 23 gennaio 2007, in [www.ordinemediciroma.it](http://www.ordinemediciroma.it).

<sup>3</sup> Cfr. l'art. 55 del Codice di deontologia medica, secondo il quale *"nella comunicazione in materia sanitaria è sempre necessaria la massima cautela"* e affida al Consiglio dell'Ordine il compito di vigilare sulla corretta applicazione dei criteri deontologici di correttezza informativa, responsabilità e decoro professionale (art. 56). Inoltre, la delibera n. 129/07 dell'Ordine Provinciale di Roma dei Medici-chirurghi e degli odontoiatri ha adottato le *"Direttive per la valutazione della pubblicità dell'informazione sui siti internet"*, la quale, ai sensi dell'art. 1, comma 1, della citata delibera è consentita *"previo rilascio di preventiva autorizzazione"* da parte dell'Ordine stesso.

<sup>4</sup> Cfr., rispettivamente, la citata sentenza del 4 aprile 2005 e la decisione della Commissione centrale per l'esercizio della professione sanitaria del 4 maggio 1991, n. 8, Fichera/consiglio Ordine dei Medici Verona, in Rass. amm. Sanità, 1991, p. 317.

<sup>5</sup> Cfr. art. 1 della legge 8 aprile 1998, n. 94, così detta *"Legge Di Bella"*.

numerosi ed elencati tutti per estratto e in inglese). Pertanto, ancorché nel corso del procedimento di merito tale aspetto sarà oggetto di ulteriore approfondimento, dette informazioni appaiono idonee ad accreditare l'idea che la propria terapia abbia piena "copertura" normativa e scientifica<sup>7</sup>, quando non viene citato alcun provvedimento di una delle Commissioni o degli Istituti incaricati dalla legge n. 94/98 di seguire le sperimentazioni di nuove metodologie di cura.

**11.** Infine, continuano a non essere riportate informazioni relative all'esistenza di effetti dannosi per la salute, potenzialmente derivanti dall'impiego di dosi massicce, per numero di applicazioni e/o quantità iniettate, di bicarbonato di sodio.

**12.** Sotto il profilo del *periculum in mora*, si osserva che, nonostante l'apertura del presente procedimento, il professionista continua a promuovere mediante vari siti internet (in particolare, [www.tulliosimoncini.it](http://www.tulliosimoncini.it) e [www.curenaturalicancro.org](http://www.curenaturalicancro.org)) la propria terapia per la cura di quasi tutti i tipi di cancro e melanomi, qualificandosi come "*medico oncologo*", vantando le proprie specializzazioni, esaltando i vantaggi della propria terapia a scapito di quella tradizionale - presentata anzi in termini denigratori - e senza fornire adeguate informazioni ai potenziali consumatori circa l'esistenza di possibili rischi per la salute in conseguenza dell'assunzione del bicarbonato di sodio nelle dosi e applicazioni consigliate dal Sig. Tullio Simoncini.

**13.** Le condotte descritte sono caratterizzate da un elevato grado di offensività, in quanto potrebbero gravemente pregiudicare la salute di un elevato numero di consumatori i quali potrebbero essere indotti, con gravi rischi per la loro stessa sopravvivenza, ad abbandonare o a non ricorrere alle terapie oncologiche tradizionali.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, consistenti nel promuovere tramite internet la propria attività di consulenza medica a pagamento, qualificandosi come medico oncologo e simili, e nel prescrivere una terapia a base di bicarbonato di sodio per la cura della maggior parte di tumori e melanomi, omettendo di dare adeguata avvertenza al potenziale consumatore circa l'esistenza di particolari rischi per la salute derivante dall'assunzione di dosi massicce, per numero di applicazioni e/o quantità prescritte, continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

#### DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 1, del Regolamento, che il Sig. Tullio Simoncini:

a) sospenda ogni attività diretta a promuovere la propria consulenza medica a pagamento e a prescrivere e ad applicare terapie per la cura di tumori e melanomi;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

---

<sup>6</sup> Cfr. la sezione "Il percorso di ricerca personale" nel sito [www.curenaturalicancro.org](http://www.curenaturalicancro.org).

<sup>7</sup> Cfr. la sezione "Perché il Dr. Simoncini è stato radiato dall'Ordine dei Medici" e la sezione "La Legge che tutti ignorano" del sito [www.curenaturalicancro.org](http://www.curenaturalicancro.org).

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà 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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 9, comma 5, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XX- N. 44 - 2010

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Elisabetta Allegra, Sandro Cini, Valerio Ruocco,  
Simonetta Schettini  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione Statistica 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

---