AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXII - n. 12

Pubblicato sul sito *www.agcm.it*
il 10 aprile 2012

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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;

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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 il patto di non concorrenza 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;

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

RITENUTO, infine, che il patto sopra descritto non costituisce oggetto della presente delibera in quanto restrizione non accessoria all'operazione di concentrazione in esame;

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

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;

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

delle autorizzazioni di pubblica sicurezza per l'apertura e l'utilizzo delle sale da gioco – nelle gestione di sale da gioco presso cui saranno messe a disposizione le attività di gioco mediante gli apparecchi con vincita in denaro (c.d. New Slot e VLT). In una eventuale fase successiva, Newco potrà essere attiva, a seguito dell'ottenimento dei relativi provvedimenti autorizzativi, anche nella raccolta di giochi e scommesse.

Ai sensi di quanto previsto dall'accordo, ciascuna delle sale da gioco oggetto dell'accordo: i) utilizzerà, nell'esercizio della propria attività, il marchio che verrà a tal fine predisposto e registrato da Newco; ii) potrà essere gestita attraverso una società a tal fine costituita da Newco e, se del caso, partecipata – in ogni caso, con una quota di minoranza – anche da uno o più soggetti terzi.

Al fine del raggiungimento degli obiettivi dell'accordo, Gamenet e Casinò di Campione si sono impegnate a mettere a disposizione di Newco le rispettive competenze, *know-how* e prodotti. Inoltre, le parti hanno convenuto che Newco dovrà essere capitalizzata e/o finanziata al fine di realizzare gli obiettivi di crescita condivisa e le iniziative che saranno previste nel *business plan* di Newco.

In conclusione, per effetto dell'operazione, nonché delle pattuizioni parasociali stipulate tra le parti, Newco sarà controllata congiuntamente da Gamenet (la quale deterrà direttamente il 51% del capitale sociale) e da Casinò di Campione (la quale deterrà direttamente il 49% del capitale sociale).

In particolare, infatti, con riferimento alla *corporate governance* di Newco, le pattuizioni parasociali prevedono, tra le altre cose, che:

(i) il Consiglio di Amministrazione di Newco sarà costituito da sette amministratori, di cui 4 membri (tra cui l'Amministratore Delegato) saranno nominati da Gamenet e i restanti 3 (tra cui il Presidente) saranno nominati da Casinò di Campione;

(ii) il Consiglio di Amministrazione di Newco potrà delegare le proprie attribuzioni ad un comitato esecutivo composto da 2 membri designati rispettivamente da Gamenet e Casinò di Campione;

(iv) saranno di competenza esclusiva del Consiglio di Amministrazione di Newco - il quale, con riferimento a tali materie, si intenderà costituito e delibererà con il voto favorevole di almeno sei dei sette amministratori in carica - e non saranno in alcun modo delegabili (se non in favore del comitato esecutivo) una serie di materie attinenti alla gestione di Newco stessa, tra cui, *inter alia*: (1) la predisposizione, adozione e modifica del *business plan* di Newco; (2) la predisposizione, adozione e modifica dei *budget* annuali di Newco; (3) l'approvazione degli investimenti da effettuare con riferimento alle sale da gioco che non rientrino nelle attività contemplate nel *business plan* o nel *budget* annuale che comportino una maggiorazione dei costi e/o degli investimenti superiori al 10% rispetto a quanto preventivato nel predetto *business plan* e/o *budget* annuale; (4) le delibere in merito all'approvazione di singole operazioni (ivi compresa la stipula di contratti) o di operazioni tra loro collegate che comportino un impegno di spesa superiore ad una certa soglia di rilevanza; (5) le delibere in merito ad acquisto/cessione di partecipazioni, aziende, rami d'azienda, immobili, rilascio di garanzie.

Parte integrante dell'operazione è un impegno di non concorrenza in base al quale, a partire data di esecuzione dell'operazione e per tutta la durata dell'accordo:

(i) né Gamenet né Casinò di Campione potranno: (a) gestire direttamente o indirettamente sale da gioco nelle quali si eserciterà la totalità dei seguenti giochi: New Slot, VLT, scommesse e Poker

Gamenet è uno dei dieci concessionari dell'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato per la conduzione telematica del gioco lecito mediante apparecchi da intrattenimento e divertimento collegati alla propria rete, nonché per le attività e le funzioni connesse. In particolare, ad oggi Gamenet non gestisce direttamente alcuno degli apparecchi da divertimento e intrattenimento per i quali risulta titolare del relativo provvedimento autorizzativo; pertanto, Gamenet svolge tipicamente un'attività che si situa a monte rispetto a quella che sarà esercitata da Newco.
Inoltre, tutti gli apparecchi da gioco e intrattenimento che saranno direttamente (o indirettamente) gestiti da Newco saranno collegati esclusivamente alla rete telematica gestita da Gamenet e rappresenteranno una parte di tali apparecchi di cui Gamenet risulta già essere licenziataria; pertanto, la circostanza che gli stessi saranno assegnati a Newco non determinerà un accrescimento della quota già detenuta da Gamenet in tale mercato di riferimento, oggi pari al 13% circa.
Pertanto, con riferimento alle attività di gestione degli apparecchi da divertimento e intrattenimento, l'operazione non appare idonea ad alterare significativamente le condizioni concorrenziali attualmente esistenti nel settore.
Con riferimento al mercato nazionale dei giochi e delle scommesse, l'Autorità ha più volte osservato come giochi e scommesse sono stati ritenuti appartenere al medesimo mercato in ragione delle caratteristiche dei prodotti, dell'elasticità della domanda e della sostituibilità sul versante dell'offerta. Le diverse tipologie di giochi e scommesse esistenti, infatti, si presentano allo scommettitore come variazioni del medesimo servizio che, pur dotate di specificità, si dispongono sostanzialmente in un "continuum", al quale risulta impossibile applicare rigide compartimentazioni[3].
Nel caso di specie, Gamenet opera nella raccolta di scommesse attraverso la controllata Gamenet Scommesse S.p.A., alla quale è possibile attribuire una quota assai inferiore all'1% a livello nazionale; inoltre, va rilevato che Casinò di Campione non opera su tale mercato, essendo unicamente attiva nella gestione di una delle quattro case da gioco autorizzate sul territorio italiano all'esercizio dei giochi d'azzardo; tale attività differisce in modo sostanziale - sia in relazione all'offerta di gioco, sia, conseguentemente, in relazione alla fonte normativa - dalle attività tipicamente poste in essere da soggetti (come Gamenet S.p.A. e Newco) che sono attive, invece, nella raccolta di giochi e scommesse.
Alla luce di quanto sopra, si ritiene che l'operazione oggetto della presente comunicazione non realizzi una modifica della struttura dei settori interessati dalla concentrazione, né tantomeno un incremento delle quote detenute da Gamenet e Casinò di Campione nei rispettivi settori.

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.

[3] Cfr., tra gli altri, provv. n. 13780 del 25 novembre 2004, I570 - *ACCORDI NEL MERCATO DEI GIOCHI E DELLE SCOMMESSE*, in Boll. n. 50/04.

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 e delle Infrastrutture e dei Trasporti.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

Alla luce dei richiamati principi generali, l'Autorità ritiene che i requisiti introdotti dalla normativa della Regione Sicilia in materia di CAA siano eccessivamente restrittivi e tali da provocare effetti anticoncorrenziali.

Codesta Regione ha giustificato tali requisiti in un'ottica di razionalizzazione dell'attività dei CAA, rappresentando che "*in molti casi, i CAA con poche sedi e scarsa diffusione nel territorio e con un numero esiguo di fascicoli gestiti, non hanno garantito negli anni passati standard organizzativi adeguati a garantire un servizio efficiente e non improvvisato alle aziende agricole e un rapporto puntuale con l'amministrazione regionale*".

In casi analoghi a quello in esame, l'Autorità ha tuttavia rilevato che la previsione di requisiti particolarmente rigidi non solo può determinare una restrizione ingiustificata all'accesso al mercato, ma può al contempo favorire ingiustificatamente gli operatori già attivi nel settore attraverso la preventiva individuazione di specifiche prerogative unicamente o prevalentemente ad essi riferibili.

Nel caso di specie, la disposizione riguardante l'obbligo per i CAA di "*operare su tutte le nove province del territorio della Regione Sicilia*" appare distorsiva sotto il profilo concorrenziale, di fatto individuando in via preventiva esclusivamente nelle grandi organizzazioni del settore i soggetti che potranno richiedere il riconoscimento o che potranno continuare a svolgere la loro attività[3], con conseguente esclusione dal mercato interessato degli operatori di minori dimensioni che non siano in grado, nonostante il loro elevato livello professionale, di operare su tutto il territorio regionale; d'altra parte, non può escludersi *a priori* che tali CAA siano in grado di svolgere efficacemente la loro attività anche al livello circoscritto di una singola provincia.

Tali valutazioni non possono che essere aggravate dall'ulteriore previsione relativa all'obbligo per i CAA di "*assistere su mandato scritto almeno 10.000 imprese agricole*", che impone ai CAA la prestazione dell'assistenza ad un numero elevatissimo di aziende.

Nonostante le informazioni fornite al riguardo dalla Regione, non risulta comprensibile per quale motivo i CAA debbano rispondere ad un requisito talmente stringente da rendere estremamente difficoltoso, se non impossibile, l'accesso al settore interessato e, quindi, l'effettivo svolgimento dell'attività in questione anche da parte di altrettanto qualificati operatori. La previsione in esame, infatti, non appare garantire che i soggetti in grado di acquisire una clientela così numerosa siano effettivamente in grado di offrire servizi adeguati, oltre che qualitativamente superiori rispetto ai Centri di assistenza titolari di un minor numero di mandati.

Come evidenziato dall'Autorità nel citato parere AS200 dell'8 giugno 2000, è certamente ragionevole utilizzare fra i criteri selettivi dei CAA quello del "*numero minimo di domande evase*", tuttavia tale criterio non può essere stabilito, come nel caso di specie, in assenza di alcuna obiettiva giustificazione e proporzionalità, peraltro più che triplicando quello precedentemente adottato dalla Regione, che ammontava a 3.000 imprese agricole.

Quest'ultima considerazione appare avvalorata anche dal fatto che non sussiste necessariamente un nesso di stretta simmetria tra il numero di fascicoli complessivamente gestiti dai singoli CAA e l'ammontare di contributi erogati, tenuto conto che ogni fascicolo aziendale è in grado di generare contributi variabili da poche centinaia di euro a decine di migliaia di euro; con la conseguenza che non è teoricamente possibile escludere che i CAA che gestiscono meno di 10.000 fascicoli

[3] Tale requisito era infatti già contenuto nella precedente delibera del 2002.

risultino più efficienti dei Centri di maggiori dimensioni, movimentando rispetto a questi ultimi un quantitativo di contributi superiore.
Pertanto, in base a quanto sopra evidenziato, i requisiti previsti dalla citata delibera risultano restrittivi della concorrenza, configurandosi come ingiustificate barriere amministrative all'ingresso nel relativo mercato, in assenza di alcuna ragionevole e dimostrata esigenza di carattere generale.
L'Autorità auspica che le considerazioni svolte possano costituire un utile contributo ai fini della modifica della delibera in oggetto, con l'introduzione di requisiti ispirati a criteri maggiormente rispondenti ai principi della libera concorrenza.

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

tipologie di rifiuti speciali da assimilare ai rifiuti urbani, così come previsto dall'art. 198, comma 2, lettera *g*), del Decreto Legislativo n. 152/06.

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

accade nelle altre regioni; al tempo stesso si nota come in Sicilia non esistano impianti della Grande Distribuzione Organizzata (GDO) con proprio marchio.
Dall'analisi dei prezzi consigliati dalle società petrolifere verticalmente integrate ai propri impianti siciliani nel periodo 1 luglio 2011 – 15 gennaio 2012 sono emerse queste conclusioni:
a) i prezzi consigliati del gasolio in Sicilia sono risultati leggermente più elevati che nel resto d'Italia; si tratta tuttavia di valori che vanno da un minimo di 2 millesimi al litro ad un massimo di poco inferiore ai 2 centesimi al litro;
b) i prezzi consigliati della benzina sono risultati leggermente inferiori a quelli prevalenti nelle altre regioni italiane; una volta però che si è isolato l'effetto dovuto al fatto che in Sicilia non è presente alcuna addizionale regionale sulla benzina (a differenza di numerose regioni italiane), si è giunti alla conclusione che in realtà i prezzi consigliati siciliani sono più alti di quelli che potrebbero essere ove inglobassero tutto il vantaggio fiscale connesso all'assenza dell'imposta regionale.
L'Autorità ha svolto anche una analisi del quadro normativo regionale che regola il settore della distribuzione dei carburanti in Sicilia ed ha potuto verificare l'esistenza di numerosi elementi di difformità rispetto alla normativa nazionale, idonei ad esercitare effetti particolarmente restrittivi sia in tema di accesso all'attività di distribuzione di carburanti, sia in materia di modalità di svolgimento dell'attività stessa. In particolare:
a) nonostante a livello nazionale l'installazione e l'esercizio di impianti di distribuzione dei carburanti siano dal 1998 attività liberamente esercitate sulla base di una mera autorizzazione comunale (cfr. l'articolo 1, comma 1 del Decreto Legislativo n. 32/98), in Sicilia vige ancora il regime di concessione regionale di cui all'articolo 16, comma 1, del decreto-legge 26 ottobre 1970, n. 745, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 dicembre 1970, n. 1034 (cfr. articolo 2 della legge regionale n. 97 del 5 agosto 1982);
b) fino alla fine del 2008 è risultata vigente in Sicilia una serie di gravi restrizioni quantitative e qualitative all'accesso all'attività tra cui il blocco delle nuove concessioni, contingentamenti numerici, distanze e superfici minime, obbligo di rinunce ad altri impianti; solo con un Decreto assessoriale del 26 novembre 2008 veniva infatti riconosciuto che l'approvazione, a livello nazionale, dell'articolo 83-*bis* della legge n. 112/08 aveva un effetto caducatorio diretto nei confronti delle difformi disposizioni normative regionali;
c) sino al luglio 2011 un organo denominato "*Commissione consultiva regionale per la ristrutturazione e la disciplina della rete distributiva dei carburanti*", istituito dall'art. 23 della legge regionale n. 97/82, doveva rendere un parere (obbligatorio ma non vincolante) per ogni atto della Regione in materia di distribuzione carburanti (comprese le nuove concessioni); secondo quanto stabilito dall'art. 23 della legge regionale n. 97/82, la Commissione è composta dall'Assessore all'industria (Presidente), dal Direttore Generale dell'assessorato industria (vice Presidente) e poi in qualità di Componenti: dal Direttore generale dell'assessorato cooperazione, commercio, artigianato, da alcuni Dirigenti regionali e poi da un rappresentante di Eni S.p.A., da un rappresentante di Unione Petrolifera, da un rappresentante di Assopetroli (associazioni dei retisti), da un rappresentante dell'ACI, e da due rappresentanti delle associazioni dei gestori; il 7 luglio 2011 un Decreto assessoriale prevedeva un ridimensionamento del ruolo della Commissione, stabilendo che gli unici pareri che essa deve rendere fossero relativi a procedimenti

di atti amministrativi di carattere generale in materia di razionalizzazione e ristrutturazione della rete e su proposte relativa alla disciplina di settore[1];

d) numerose altre restrizioni allo svolgimento dell'attività sono ancora presenti nella normativa regionale:

- il citato Decreto assessoriale del 26 novembre 2008 (come modificato dal successivo Decreto assessoriale del 7 gennaio 2009) prevede che i nuovi impianti debbano necessariamente essere dotati di uno tra i prodotti GPL o metano, di pannelli fotovoltaici che garantiscono una potenza installata pari ad almeno 10kW e di servizi igienico sanitari per disabili. Al riguardo, anche a seguito di specifici interventi di segnalazione da parte dell'Autorità[2], il recente decreto-legge n. 1/12 ha previsto al comma 5 dell'articolo 17 che sia aggiunta una parte all'articolo 83-*bis* della legge n. 112/08 che impone la rimozione di tutti vincoli che stabiliscono l'obbligo della presenza di alcune tipologie di carburanti, tra cui il metano, nei nuovi impianti. Rimane, tuttavia, non coperto dalla nuova normativa l'obbligo – che appare assolutamente non attinente allo svolgimento dell'attività- dell'inserimento di pannelli fotovoltaici nei nuovi impianti di distribuzione;
- il decreto assessoriale n. 597/11 in materia di orari e turni degli impianti di distribuzione regolamenta all'art. 1 in maniera rigida gli orari degli impianti siciliani, definendo un orario diurno, uno notturno, le percentuali di impianti da aprire le domeniche e nei festivi, le regole sui riposi infrasettimanali; all'art. 2 prevede la regolarità dei turni notturni e festivi degli impianti ed all'art. 3 che tale regolarità debba essere garantita dalle Camere di Commercio della Sicilia "*previa intesa delle organizzazioni di categorie maggiormente rappresentative a livello provinciale*"; l'art. 6 prevede una deroga all'osservanza di turni ed orari per gli impianti *self service pre pay* "*purché funzionino senza assistenza di personale addetto*". Si tratta di norme che appaiono tutte eccessivamente vincolanti lo svolgimento dell'attività di distribuzione carburanti; in particolare, si ricorda che l'orario di servizio costituisce uno degli elementi, insieme al prezzo e alle altre caratteristiche del bene offerto, rispetto ai quali può svolgersi una concorrenza tra operatori e che l'imposizione di fasce orarie prestabilite e di turni di chiusura obbligatoria limita la differenziazione del servizio e riduce le possibilità di scelta dei consumatori[3].

Il dato di fatto che emerge dall'indagine svolta dall'Autorità è dunque che le imprese presenti in Sicilia nel settore della distribuzione carburanti sono state (e sono tutt'ora) protette dalla concorrenza esercitata da nuovi ingressi di operatori non verticalmente integrati, da un insieme di barriere normative di natura regionale. A riprova di ciò si osserva che, sull'intero territorio dell'isola, nonostante una presenza ramificata di infrastrutture della grande distribuzione commerciale, non sono presenti impianti a marchio GDO (fatta eccezione per un impianto situato presso un supermercato Auchan a Palermo ma che opera in regime di *co-branding* con Eni). Gli impianti dei retisti indipendenti, presenti nell'isola in numero non esiguo, sembrerebbero anch'essi aver goduto negli anni (e godere tutt'ora) di questa rendita da protezione normativa piuttosto che esercitare, come in altri contesti regionali, una forte spinta concorrenziale. I livelli di prezzo elevati

[1] Motivazione del provvedimento del 7 luglio 2011 è l'approvazione del Decreto Legislativo n. 50/10 "*Attuazione della direttiva 2006/23/CE relativa ai servizi nel mercato interno (Direttiva Bolkestain)*". Tale norma nazionale, infatti, all'articolo 18 vieta esplicitamente, ai fini del rilascio di provvedimenti rilevanti per l'esercizio di una attività, la partecipazione, diretta od indiretta, al processo decisionale di operatori concorrenti.

[2] Cfr. AS502.

[3] Cfr. AS631 e AS634.

nell'isola, nonostante la presenza di raffinerie come in nessun'altra regione italiana e nonostante l'assenza di addizionali regionali sulla benzina, appaiono pertanto il risultato della blanda interazione concorrenziale tra le imprese in un contesto caratterizzato da un oligopolio ristretto non contendibile da nuovi ingressi.

Appare pertanto necessario ed urgente rimuovere tutte le barriere normative che ostacolano uno sviluppo del settore della distribuzione dei carburanti in Sicilia verso esiti più concorrenziali. In particolare si deve:

- abolire il regime di concessione regionale ed adeguare la normativa regionale al principio dell'autorizzazione comunale istituita nel 1998 a livello nazionale;
- abolire la Commissione consultiva regionale per la ristrutturazione e la disciplina della rete distributiva dei carburanti istituita dall'art. 23 della legge regionale n. 97/82; ancorché essa, dal luglio 2011, non abbia più tra le sue competenze quella di rendere un parere sulle nuove aperture, appare ancor oggi come uno strumento della concertazione tra gli *stakeholder* (imprese petrolifere, retisti, gestori) al fine di influenzare le politiche settoriali verso esiti che tutelino gli interessi dei soggetti già operanti sul mercato a danno dei nuovi entranti;
- conformare la normativa regionale al disposto di cui all'art. 83-*bis* della legge n. 112/08 come modificato dall'articolo 17, comma 5, del D.L. n. 1/12, eliminando anche l'obbligo per i nuovi impianti di disporre di pannelli fotovoltaici per 10 kW;
- riformare l'intera normativa in materia di orari e turni, attualmente codificata dal decreto assessoriale n. 597/11, eliminando ogni possibile restrizione (prevedendo ad esempio solamente indicazione di quantitativi minimi di ore e/o giorni di apertura); qualsiasi ruolo di Camere di Commercio e di organizzazioni di categorie maggiormente rappresentative a livello provinciale; qualsiasi vincolo sugli orari degli impianti *self service pre pay* connesso all'assenza di personale addetto.

L'Autorità confida che le suesposte considerazioni siano tenute in adeguata considerazione da parte dei soggetti destinatari di questa segnalazione e resta in attesa di conoscere le iniziative adottate in relazione alle problematiche sopra evidenziate.

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'art. 26 della legge n. 287/90. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'Autorità entro dieci giorni dal ricevimento del presente parere, precisandone i motivi.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

Nel contesto *de quo*, in cui il fattore produttivo essenziale (lo spazio, il suolo e il sottosuolo) è una risorsa scarsa di natura pubblica, si evidenzia la problematicità - in un'ottica di tutela della concorrenza - della concessione discrezionale da parte dell'Amministrazione pubblica di una risorsa scarsa a beneficio di alcuni soggetti piuttosto che di altri, in assenza dell'adozione di modalità di concessione basate su procedure ad evidenza pubblica.

Allo stato, infatti, si verificano situazioni in cui qualunque società proponente ottiene, in assenza di procedure concorsuali ad evidenza pubblica, la concessione del diritto di superficie in ragione della circostanza di essere stata la prima ad avanzare una richiesta di concessione in relazione ad una determinata area pubblica.

Al contrario, una volta valutata la convenienza, anche sociale, della realizzazione dell'opera privata su suolo pubblico, la Pubblica Amministrazione può massimizzare l'interesse pubblico - anche in termini economici- ricorrendo all'applicazione dei principi concorrenziali, nella forma del ricorso a procedure di gara per l'individuazione dell'impresa concessionaria.

In questo modo può instaurarsi un corretto confronto competitivo tra i diversi operatori ampliando, di conseguenza, le possibilità di scelta dell'amministratore pubblico nella comparazione tra diversi progetti alternativi. La concorrenza tra più opzioni può difatti interessare diversi elementi qualificanti (come ad esempio gli oneri concessori, le caratteristiche, gli elementi progettuali e la tempistica dell'opera, i successivi servizi di manutenzione, ecc.).

In conclusione, in ragione delle argomentazioni sopra svolte, l'Autorità ritiene che il ricorso a procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione dei concessionari delle aree pubbliche per la realizzazione dei progetti costruttivi in questione costituisca un significativo fattore di promozione della concorrenza e confida, pertanto, che le osservazioni svolte possano essere tenute in debita considerazione, allo scopo di favorire lo sviluppo effettivo della concorrenza nell'ambito dei Programmi urbani parcheggi istituiti e disciplinati dalla legge 24 marzo 1989, n. 122.

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

Affinché infatti il bando garantisca lo svolgersi di un effettivo confronto competitivo fra più operatori in sede di gara, è necessario, in linea generale, che il numero dei partecipanti sia maggiore del numero dei lotti messi a gara. In caso contrario, i vantaggi attesi in termini di recupero di efficienza verrebbero vanificati dall'assenza di confronto fra operatori, che è l'unico strumento per addivenire ad un miglioramento dell'offerta, in termini sia di quantità e qualità del servizio che di contenimento della spesa pubblica. A tal fine, si coglie l'occasione per richiedere all'amministrazione Regionale la produzione di tutti gli atti sino ad ora adottati, ivi compreso il bando di gara e il capitolato tecnico.

Alla luce di quanto sin qui considerato, l'Autorità invita l'Ente destinatario del presente parere a porre in essere le misure ritenute più opportune e adeguate a ripristinare corrette dinamiche concorrenziali, ottemperando alle prescrizioni imposte dall'art. 4 del D.L. n. 138/11 per la liberalizzazione dei servizi pubblici locali.

Ai sensi dell'articolo 21-*bis*, comma 2, della legge n. 287/90, il medesimo Ente dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le iniziative adottate. Laddove entro tale termine essi non dovessero conformarsi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

Il presente parere sarà pubblicato sul bollettino di cui all'art. 26 della legge n. 287/90. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'autorità entro trenta giorni dal ricevimento del presente, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

attraverso il sito internet www.avron-mn.com. Avron s.r.o. è una società indipendente e non appartenente ad alcuna organizzazione governativa. Vogliate utilizzare questo modulo se desiderate effettuare una registrazione completa dei dati riguardanti la vostra impresa a pagamento. Dopo averlo compilato e firmato, vi preghiamo di spedirlo utilizzando la busta apposita".

14. Nella parte finale del modulo è riportata, a caratteri ugualmente ridotti la seguente informazione "*Ordine: prestiamo il nostro consenso alla pubblicazione dei ns. dati ed assegniamo alla ditta Avron s.r.o. l'ordine di pubblicare le informazioni sopraccitate nel Registro del Mercato Nazionale su Internet come inserzione pubblicitaria per i prossimi tre anni. L'ordine è irrevocabile ed a pagamento se non viene annullato con lettera raccomandata entro e non oltre dieci giorni dalla data d'ordine. Fa fede il timbro postale. Il prezzo è di Euro 1270 all'anno da pagarsi alla presentazione della fattura. La decorrenza triennale inizia con la data d'emissione della prima fattura. L'ordine si prolunga automaticamente di anno in anno se la disdetta non perviene con lettera raccomandata al più tardi di tre mesi prima della scadenza. Luogo di adempimento del presente contratto è Bratislava. Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto è esclusivamente competente il Tribunale di Bratislava. La legge applicabile è esclusivamente la legge slovacca. Avron s.r.o. si riserva il diritto di agire nel luogo ove il committente ha sede, nonché il diritto di cedere a terzi tutti i diritti e gli obblighi nascenti dal presente contratto* [...]".

15. Al modulo è acclusa una busta già indirizzata e preaffrancata da utilizzare per la spedizione dei dati al mittente.

16. Nelle richieste di intervento si lamenta l'ingannevolezza del messaggio sopra descritto poiché, nel suo complesso, dissimulerebbe il carattere oneroso del servizio di inserimento dati nella banca dati "*Registro del Mercato Nazionale*", rappresentandolo come un'operazione di mero aggiornamento gratuito di dati aziendali. In particolare, tutti i segnalanti affermano di avere compilato il modulo, nel quale si richiede di confermare l'esattezza dei dati ivi trascritti - in alcuni casi errati o imprecisi[1] -, in quanto per la grafica e per i termini utilizzati ("*N° di registro* [...]"; "*rilevazione dei dati commerciali*"; "*cens 5/2011*") ritenevano che provenisse dalle Camere di commercio o da qualche istituzione pubblica o che facesse parte di un'operazione di censimento delle imprese italiane avente carattere ufficiale. Al riguardo, agli atti del procedimento vi è la risposta di Infocamere S.C. p.A., con cui informa un'impresa richiedente di non gestire il "*Registro del Mercato Nazionale*", di non avere rapporti con la società che lo gestisce e che tale "*Registro*" non può essere in alcun modo collegato o riconducibile all'archivio ufficiale del sistema camerale denominato "*Registro delle Imprese*"[2].

17. Secondo le numerosissime segnalazioni pervenute, solo dopo avere ricevuto la fattura di Avron, e quindi una volta scaduti i 10 giorni utili per esercitare il recesso, le imprese segnalanti si sarebbero rese conto di avere sottoscritto, involontariamente, un ordine triennale per la registrazione a pagamento a tale banca dati. Le oltre mille imprese segnalanti hanno informato, altresì, di avere comunicato ad Avron, per iscritto, la propria volontà di recedere da tale contratto, ma di avere ricevuto un diniego e ulteriori solleciti di pagamento.

[1] Cfr., ad esempio, la segnalazione del 30 agosto 2011, prot. 46575; la segnalazione del 25 agosto 2011, prot. 46068; la segnalazione del 20 luglio 2011, prot. 40869.
[2] Comunicazione di Infocamere S.C.P.A. pervenuta in data 30 gennaio 2012, prot. 15803.

Al riguardo, si rileva che la registrazione alla banca dati on line "*Registro del Mercato Nazionale*" costa 1.270 euro all'anno e ha durata minima di tre anni.
34. In ordine alla durata della violazione, in base alle evidenze agli atti risulta che il messaggio sia stato diffuso da giugno 2011 e sia ancora in diffusione.
35. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società AVRON s.r.o. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che il messaggio in esame risulta ingannevole ai sensi degli artt. 1, 2 e 3 del Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, in quanto idoneo, nella sua presentazione complessiva, a indurre in errore i destinatari in relazione alle caratteristiche, alla natura e alle condizioni economiche dell'iniziativa pubblicizzata e pertanto suscettibile di pregiudicarne il comportamento economico dei destinatari;

DELIBERA

a) che il messaggio pubblicitario descritto al punto II del presente provvedimento, diffuso dalla società Avron s.r.o., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pubblicità ingannevole illecita, ai sensi degli artt. 1, 2 e 3 del Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) di irrogare alla AVRON s.r.o. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.
Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'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. 8, comma 12, del Decreto, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

13. Il sito, inoltre, riporta, con la stessa veste grafica e a contenuto invariato, le sezioni ampiamente descritte nel provvedimento del 13 aprile 2011 ai §§ 20 e 23-33 e, in particolare, le sezioni denominate "*Chi è il Dr. Tullio Simoncini*", "*Alcuni dei tanti casi trattati*" e il relativo elenco, "*Terapia fai da te – Come curarsi con il bicarbonato di sodio*", "*Attrezzatura per applicare il bicarbonato di sodio nei lavaggi del colon-retto. Foto spedite da un paziente francese*", "*La causa del cancro: un fungo*", "*Dal libro "Per restare sani" di Walter Pasini*" e "*Il tumore è solo un fungo? Si guarisce ed anche facilmente? (www.curenatiralicancro.org)*", "*Perché il Dr. Simoncini è stato radiato dall'Ordine dei Medici (estratto del documento)*", "*Perchè utilizzare il bicarbonato di sodio*", "*Il percorso di ricerca personale*", "*Contraddizioni dell'oncologia*", ecc.[7].

14. In particolare, la pratica continua a pubblicizzare l'attività di consulenza e la terapia del Sig. Simoncini, fornendo tramite internet le stesse informazioni già ritenute, da un lato, ingannevoli, in considerazione dell'assenza di cautela con la quale venivano descritte le qualifiche del professionista, la capacità della terapia proposta di curare la maggior parte di tumori e melanomi e le caratteristiche ed efficacia della terapia stessa rispetto ai metodi di cura tradizionali, e, dall'altro, omissive, con riferimento all'esistenza di rischi per la salute derivanti dall'assunzione del bicarbonato di sodio nelle somministrazioni indicate, per numero e quantità.

15. Con riferimento alla circostanza che il *disclaimer* presente sotto l'intestazione dell'homepage sottolinei l'estraneità del sig. Simoncini al sito in questione, il quadro indiziario che nel provvedimento del 3 novembre 2011 n. 22931 ha consentito di imputare la diffusione del sito *www.curenaturalicancro.org* al professionista, benché registrato a nome di un terzo soggetto, ha trovato conferma nelle argomentazioni e nei documenti presentati dallo stesso Sig. Simoncini nel corso del presente procedimento. Ci si riferisce, in particolare, all'esistenza del consenso espresso della Parte alla diffusione da parte di terzi del medesimo sito *www.curenaturalicancro.org*, valutato con la predetta delibera del 13 aprile 2011[8].

16. Peraltro, diversamente da quanto sostenuto dalla Parte in audizione e nelle proprie successive memorie[9], la circostanza che la titolarità di un sito internet sia stata ceduta prima dell'adozione della delibera di accertamento dell'Autorità (la n. 22300 del 13 aprile 2011) non appare idonea a escludere la responsabilità del professionista. È evidente che aderire a tale prospettazione renderebbe di fatto impossibile accordare una tutela effettiva ai consumatori, pur in caso di possibili o addirittura palesi violazioni del Codice del Consumo. D'altra parte, occorre anche considerare che la cessione del sito *internet www.curenaturalicancro.org* è intervenuta il 14 marzo 2011 e dunque in una fase molto avanzata del procedimento PS6458, in cui la Parte ha partecipato in maniera attiva, esercitando il diritto di accesso agli atti e presentando memorie, e in cui il TAR aveva già da tempo (dicembre 2010) confermato la misura cautelare della sospensione provvisoria dei messaggi diffusi tramite internet, disposta contestualmente all'avvio del procedimento. Pertanto, il Sig. Simoncini era in misura di conoscere gli aspetti critici, anche se non ancora definitivamente accertati, della propria comunicazione pubblicitaria, che avrebbe potuto e dovuto rimuovere già prima della cessione, quando era in grado di intervenire direttamente sul contenuto del sito stesso.

---

[7] Cfr. doc. 3, 5 e 13.
[8] Cfr. la documentazione allegata al verbale di audizione del 1° febbraio 2012, doc. 26.
[9] Cfr. docc. 26 e 27.

b) di irrogare al Sig. Tullio Simoncini una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (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, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.
Ai sensi dell'art. 37, comma 49 del decreto legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.
Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.
Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.
Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.
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 in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE	IL PRESIDENTE
Roberto Chieppa	*Giovanni Pitruzzella*

navigazione e intrattenimento audio/video (garanzia di 3 anni/100.000 Km), verniciatura (garanzia 5 anni/150.000 Km)".

Messaggi con contenuti analoghi a quelli sopra illustrati ed oggetto di contestazione risultavano essere stati diffusi perlomeno fino a giugno 2011.

Con richiesta di intervento pervenuta in data 5 marzo 2012, un'associazione di consumatori ha segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato ed in particolare che i messaggi pubblicitari diffusi da Kia Motors Italia S.p.A. su numerosi quotidiani ometterebbero, nuovamente, di indicare che alcune parti e componenti delle autovetture per le quali è pubblicizzata la garanzia di 7 anni godrebbero di una copertura temporale più limitata di quella (settennale) reclamizzata.

A titolo di esempio, sul quotidiano "*la Repubblica*" del 20 febbraio 2012 è stato pubblicato il seguente messaggio: "*KIA VENGA. LA MONOVOLUME COMPATTA PIU' OSPITALE CHE C'E'. TUA CON 7 ANNI DI GARANZIA E 7 ANNI DI FINANZIAMENTO INCLUSI 7 ANNI DI ASSICURAZIONE FURTO E INCENDIO*"; "*7 ANNI GARANZIA KIA*". In fondo alla pagina si precisa: "*7 anni/100.000 Km – Dettagli e condizioni sul sito www.kia.it e nei concessionari*".

Nel sito *internet* della Kia sotto il *link* "*Condizioni di garanzia*" viene chiarito che "*escluso parti e/o componenti che hanno un limite naturale legato alla loro deperibilità temporale come: Batterie (2 anni) sistemi audio, navigazione e intrattenimento audio/video (3 anni/100.000 Km) e la verniciatura (5 anni/150.000 Km). Escluso motorizzazioni Bi-Fuel (benzina/GPL) per le quali la garanzia è di 3 anni o 100.000 Km. Tutti i dettagli presso i concessionari.*"

La pratica commerciale presenta il medesimo profilo di scorrettezza già accertato con il citato provvedimento n. 23012 del 16 novembre 2011, comunicato al professionista in data 12 dicembre 2011. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata nuovamente diffusa successivamente al 12 dicembre 2011.

Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 23012 del 16 novembre 2011, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Kia Motors Italia S.p.A. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 23012 del 16 novembre 2011;

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

c) che il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Patrizia Bosco;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Energia e Industria, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Kia Motors Italia S.p.A., ovvero da persone da essa delegate;

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

c) che il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Caterina Scarsi;
d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Energia e Industria della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Sorgenia S.p.A., ovvero da persone da essa delegate;

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

---

di approfondimenti in materia di Codice del consumo.

comportamenti sarebbero ascrivibili solo ed esclusivamente alle società terze in quanto svolgono l'attività di *call center* in autonomia per conto di numerose aziende, tra le quali vi è anche TeleTu.

13. Nella memoria TeleTu fa presente di aver posto in essere un processo di controllo del sistema di vendita a distanza affidato ai *call center* esterni. Questo processo prevede un monitoraggio preventivo rispetto all'attivazione del servizio ed un controllo successivo ogni volta giunga una segnalazione dei clienti o dalla struttura dedicata al *Quality Check*. Il *Quality Check* consiste nella verifica dell'effettiva volontà del cliente di attivare un servizio, effettuata attraverso la cd. *Welcome call* la quale ha lo scopo di verificare la veridicità della vendita, la congruenza di quanto proposto con quanto richiesto dal cliente, nonché l'esattezza dei dati forniti dal cliente. TeleTu ha iniziato questo tipo di controllo a partire dalla metà dell'anno 2009, per arrivare, nel mese di gennaio 2011, ad una copertura totale di tutte le vendite a distanza. La percentuale dei potenziali clienti che effettivamente rispondono al telefono è pari al *[50-90%]*[1]. Il controllo di Teletu sull'attività dei *call center* esterni prevede anche lo storno delle commissioni di vendita e l'applicazione di penali per ogni singolo caso di attivazione non conforme.

14. Nelle memoria, inoltre, TeleTu contesta alcuni fatti segnalati dai consumatori in quanto riferibili ad un periodo di tempo già coperto da un altro procedimento. Eliminando queste segnalazioni dagli atti del procedimento, nel corso degli anni il *trend* del fenomeno sarebbe in costante diminuzione.

15. A seguito dell'adozione del provvedimento con il quale è stato disposto che TeleTu attivasse, entro e non oltre dieci giorni dalla data di ricevimento del presente provvedimento, strumenti capillari e sistematici volti alla verifica di una volontà espressa in maniera pienamente consapevole ed informata dai consumatori titolari delle relative utenze, il professionista ha presentato una relazione illustrativa circa le misure adottate in ottemperanza al citato provvedimento, pervenuta con memorie del 27 febbraio, 5 e 16 marzo 2012.

16. Le misure adottate da TeleTu consistono in:

a. *Quality Call*, volta alla verifica dell'effettività del consenso dell'utente dopo la registrazione del *"voice order*", per il 100% delle proposte di attivazione di servizi ricevute tramite *teleselling* e per qualunque tipologia di servizio. Verranno a tal fine effettuati almeno *[omissis]* tentativi di contatto in 3 giorni, in orari diversi della giornata;

b. i primi *[omissis]* tentativi di contatto verranno effettuati sul numero di utenza fissa sul quale deve essere attivato il servizio richiesto; in difetto di risposta, il *[omissis]* contatto verrà fatto sul numero di telefono cellulare (che sarà richiesto all'utente in sede di richiesta di attivazione); le telefonate di verifica della richiesta di attivazione del servizio espressa dal consumatore nella registrazione telefonica verranno effettuate da soggetto diverso da quello che ha proposto la vendita del servizio, anche laddove l'attività di *recall* venga effettuata dalla medesima struttura che ha effettuato la vendita;

c. tutte le telefonate di verifica del consenso verranno registrate su supporto informatico, che sarà posto nell'immediata disponibilità di TeleTu, che a sua volta effettuerà ulteriori controlli a campione sulla conformità delle attività di verifica del consenso agli *script* dalla stessa predisposti e forniti;

[1] Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

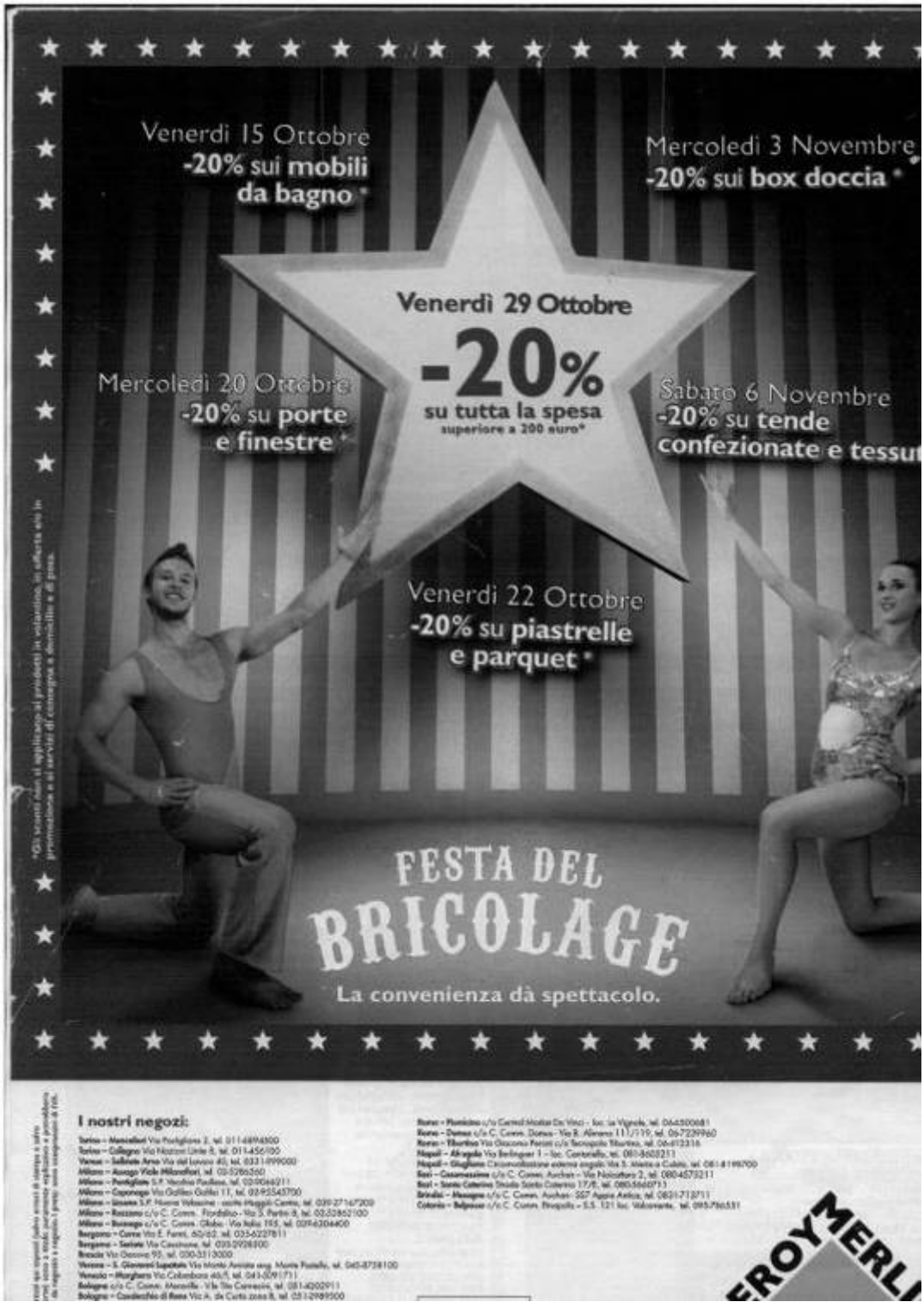
In particolare lo *spot* radiofonico mandato in onda riportava il seguente testo: "[…] *da Leroy Merlin sono arrivati gli sconti spettacolari della Festa del Bricolage. Venerdì 29 ottobre trovi il 20% di sconto su tutta la spesa superiore a 200 euro. Offerte e consigli su leroymerlin.it* […]".

4. Il volantino – scaricabile in copia anche dal sito *internet www.leroymerlin.it*, e dalle pagine *web* dei singoli risulta composto da trentadue pagine, ognuna delle quali recante - in alto a destra (a sinistra su pagina 2), a caratteri maiuscoli di grandi dimensioni, la scritta "*FESTA DEL BRICOLAGE*".

Sul retro della copertina del volantino appare l'immagine di seguito riprodotta, in cui campeggia una stella bianca a cinque punte al cui interno è riportata in grassetto a caratteri scuri e ben evidenti la seguente scritta: "*Venerdì 29 Ottobre/ -20% / su tutta la spesa/ superiore a 200 euro**".

Fuori e tutto intorno alle punte della stella si leggono ben in vista le seguenti scritte, a caratteri bianchi: "*Mercoledì 3 Novembre/ -20% sui box doccia**"; "*Sabato 6 Novembre/ -20% su tende confezionate e tessuti**"; "*Venerdì 22 Ottobre/ -20% su piastrelle e parquet**"; "*Mercoledì 20 Ottobre/ -20% su porte e finestre**"; "*Venerdì 15 Ottobre/ -20% sui mobili da bagno**".

5. Sull'estremo margine del lato sinistro della pagina ed, in particolare, sulla cornice rosa scuro a stelle piccole bianche dello spazio pubblicitario è inserito, in senso verticale e a caratteri bianchi sensibilmente ridotti rispetto a quelli utilizzati nel *claim* (ovvero più piccoli di circa quindici volte rispetto ai caratteri utilizzati per indicare il 20% di sconto), il seguente avviso: "**Gli sconti non si applicano ai prodotti in volantino, in offerta e/o in promozione e ai servizi di consegna a domicilio e di posa*".


Venerdì 15 Ottobre
-20% sui mobili da bagno *
Mercoledì 3 Novembre
-20% sui box doccia *
Venerdì 29 Ottobre
-20%
su tutta la spesa
superiore a 200 euro*
Mercoledì 20 Ottobre
-20% su porte e finestre *
Sabato 6 Novembre
-20% su tende confezionate e tessu
Venerdì 22 Ottobre
-20% su piastrelle e parquet *
FESTA DEL BRICOLAGE
La convenienza dà spettacolo.
I nostri negozi:
LEROY MERLI

con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.
Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'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 in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

c) pubblicazione anche sui siti *web* di UBI e delle banche rete del modulo di richiesta di chiusura del conto corrente, accompagnata dall'indicazione delle modalità di estinzione del rapporto, degli adempimenti necessari e dei tempi massimi previsti per la chiusure del conto in base ai rapporti ad esso collegati;

2. rendere il processo di estinzione più "trasparente" nei confronti del correntista, integrando le attuali procedure di estinzione del conto corrente e prevedendo che:

d) nel caso in cui il correntista chieda l'estinzione del conto corrente allo sportello, l'incaricato della filiale fornisca il modulo di richiesta di chiusura del conto, lo assista nella sua compilazione e sottoscrizione e gli consegni copia della versione firmata dello stesso;

e) nel caso in cui la richiesta di estinzione sia presentata a mezzo posta, la banca invii al cliente una comunicazione scritta di avvenuta ricezione di tale richiesta;

f) sia il modulo di richiesta di chiusura del conto di cui alla precedente lettera d), sia la comunicazione di cui alla precedente lettera e) contengano tutte le informazioni utili al correntista per monitorare il processo di estinzione del conto e rimuovere prontamente eventuali cause ostative[7];

g) nel caso in cui, dopo quattordici giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, entro i tre giorni lavorativi successivi a tale scadenza sia inviata al cliente una comunicazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere;

h) entro sette giorni lavorativi dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, sia inviata al cliente una comunicazione scritta di avvenuta estinzione dei rapporto[8];

3. rafforzare i controlli a presidio della correttezza dell'attività degli operatori di filiale e sensibilizzare ulteriormente questi ultimi al rispetto delle procedure:

i) inclusione di un'attività di verifica sulle procedure applicate per l'estinzione dei rapporti di conto corrente tra quelle svolte nell'ambito delle ispezioni periodiche di *audit* effettuate presso le rispettive filiali;

j) verifica - anche da parte dello staff Controllo Rischi delle banche rete - del tabulato, attualmente fornito giornalmente dal sistema informativo di Gruppo agli operatori delle filiali, con tutte le richieste di estinzione pendenti, al fine di consentire un monitoraggio esterno sull'attività delle filiali;

k) predisposizione, per i responsabili delle filiali delle banche rete, di appositi strumenti volti ad aumentare i controlli posti a presidio delle attività svolte dall'operatore di filiale in relazione alle richieste di estinzione di conti correnti pervenute dai clienti;

---

[7] In dettaglio, le informazioni ivi contenute sarebbero: la data di ricezione della richiesta di chiusura del conto; l'indicazione dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere; l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire per consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente; l'indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno; la precisazione che la sospensione dell'applicazione delle spese indicata al precedente punto b) è revocata se - trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di estinzione - il permanere di cause ostative alla chiusura del conto fosse dovuto all'inerzia del correntista.

[8] Tale comunicazione conterrebbe le seguenti informazioni: data di ricezione della richiesta di chiusura del conto; data di restituzione di tutti i materiali relativi ai rapporti collegati al conto corrente estinto; data di completamento, da parte del correntista, sia del rilascio delle istruzioni per il regolamento/trasferimento/revoca dei rapporti collegati al conto corrente, sia di tutte le attività necessarie ai fini della sua estinzione; data di estinzione del conto corrente; indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno.

dalla banca ad estinguere il proprio rapporto di conto corrente è coerente con i tempi medi pubblicati ai fini PattiChiari.
26. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporne, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione a cura e spese dei professionisti, limitatamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni da ultimo proposti dalle stesse società in data 10 gennaio 2012 e integrati dalla società Banca Popolare di Ancona S.p.A. in data 5 marzo 2012, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera *a*), del Regolamento;

c) che le società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:
a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;
b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

DISPONE

a) che le società UBI Banca S.c.p.A. e Banca Popolare di Ancona S.p.A. pubblichino, a propria cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:
1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato nell'allegato 2 al presente provvedimento;
2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per trenta giorni consecutivi nella *home page* dei siti *internet* dei professionisti *www.ubibanca.com* e *www.bpa.it* nonché nella *home page* dei siti *internet* delle altre banche rete del Gruppo UBI, con adeguata evidenza grafica, entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo con gli impegni dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia contenente le schermate della *home page* dei siti *www.ubibanca.com*, *www.bpa.it* e dei siti *internet* delle altre banche rete del Gruppo UBI con la predetta pubblicazione.

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.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

richiesta di chiusura del conto al cliente, lo assista nella sua compilazione e sottoscrizione e gli consegni copia della versione firmata di tale modulo;
b) nel caso in cui la richiesta di estinzione del conto corrente sia presentata dal correntista a mezzo posta, la banca rete interessata invii al cliente una comunicazione scritta di avvenuta ricezione di tale richiesta;
c) sia il modulo di richiesta di chiusura del conto di cui alla precedente lettera (a), sia la comunicazione di cui alla precedente lettera (b) contengano:
1. l'indicazione della data di ricezione della richiesta di chiusura del conto;
2. l'indicazione in dettaglio dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere;
3. l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire (*e.g.* assegni, carte di debito, carte di credito, etc.) per consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente;
4. l'indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno PattiChiari per la Qualità "Tempi medi di chiusura dei conti correnti";
5. la precisazione che la sospensione dell'applicazione delle spese indicata al precedente punto *(i)*(b) è revocata se - trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione (x) da parte dalla banca rete interessata della richiesta di estinzione (nel caso in cui questa sia presentata allo sportello) o (y) da parte del correntista della comunicazione scritta della banca rete interessata di avvenuta ricezione della richiesta di estinzione (se quest'ultima è presentata a mezzo posta) - il permanere di cause ostative alla chiusura del conto fosse dovuto all'inerzia del correntista;
d) nel caso in cui, allo scadere del 14° giorno lavorativo dalla data di ricezione dalla richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, entro i 3 giorni lavorativi successivi a tale scadenza sia inviata al cliente (e sia espressamente stabilito il dovere dell'incaricato della pratica di agire in tal senso) una comunicazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere;
e) entro 7 giorni lavorativi dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, sia inviata al cliente una comunicazione scritta di avvenuta estinzione del rapporto;
f) la comunicazione di cui alla precedente lettera (e) contenga:
1. l'indicazione della data di ricezione della richiesta di chiusura dal conto;
2. l'indicazione della data di restituzione di tutti i materiali relativi ai rapporti collegati al conto corrente estinto;
3. l'indicazione della data di completamento, da parte del correntista, sia del rilascio delle istruzioni per il regolamento/trasferimento/revoca dei rapporti collegati al conto corrente, sia di tutte le attività necessarie ai fini della sua estinzione;
4. l'indicazione della data di estinzione del conto corrente;
5. l'indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno PattiChiari per la Qualità "Tempi medi di chiusura dei conti correnti";
g) venga messo a disposizione anche dello staff Controllo Rischi delle banche rete del Gruppo UBI il tabulato, fornito giornalmente dal sistema informativo del Gruppo UBI agli operatori delle filiali delle banche rete con tutte le richieste di estinzione pendenti, al fine di consentire un monitoraggio esterno sull'attività delle filiali;

h) siano forniti ai Responsabili delle filiali delle banche rete del Gruppo UBI appositi strumenti volti ad aumentare i controlli posti a presidio delle attività svolte dall'operatore di filiale in relazione alle richieste di estinzione di conti correnti pervenute dai clienti, con particolare riferimento (x) all'attivazione tempestiva della procedura di chiusura dei conti, tramite la verifica puntuale della coerenza tra la data di presentazione delle richieste di estinzione dei rapporti e la data di inserimento delle stesse richieste nel sistema informatico del Gruppo UBI e (y) al monitoraggio costante dallo stato di avanzamento dalla procedure di estinzione tramite la verifica delle attività che devono essere effettuate a tal fine;

(iii) Inserimento, nel Codice di Comportamento del Gruppo UBI, mediante integrazione delle previsioni riguardanti i rapporti con i clienti, di linee di indirizzo volte a disciplinare e sensibilizzare ulteriormente le strutture delle banche rete del Gruppo UBI alla tutela dei diritti della clientela con particolare riferimento alle pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo.

(iv) BPA si impegna, inoltre, a:

a) Rendere noto alla propria clientela il contenuto di tali impegni, pubblicando un'apposita comunicazione al riguardo sul proprio sito *www.bpa.it* ("Comunicazione");

b) Inserire nella Comunicazione una dichiarazione volta a informare la clientela che, con riferimento alle operazioni di chiusura dei conti correnti intestati a consumatori disposte su richiesta del cliente nel periodo esaminato dall'istruttoria (i.e. 1° settembre 2007 - 28 giugno 2011), BPA:

1. effettuerà una valutazione approfondita di ogni doglianza relativa alla tempistica di chiusura del conto corrente che sia presentata per iscritto dal titolare del rapporto estinto;
2. rimborserà le spese di tenuta del conto corrente sostenute dal predetto soggetto nel periodo intercorrente tra la data della richiesta di estinzione e la data di chiusura del rapporto, qualora risulti che, per cause imputabili alla banca, la tempistica di estinzione abbia superato i Tempi Massimi di Chiusura così come definiti dai Fogli Informativi utilizzati da BPA alla data di presentazione della richiesta di estinzione del conto corrente interessato[1];
3. metterà a disposizione della clientela una linea dedicata del *Contact Center* di BPA volta a consentire alla clientela di valutare la possibilità di presentare la richiesta di rimborso di cui al precedente punto 1, fornire ogni informazione utile ai fini dell'eventuale presentazione di tale richiesta e offrire ai soggetti interessati un costante aggiornamento sullo *status* di avanzamento della valutazione delle richieste presentate.

Gli impegni di cui ai punti (i), (ii) e (iv) verranno attuati entro due mesi dalla data di adozione del presente provvedimento; l'impegno di cui al punto (iii) verrà attuato entro quattro mesi dalla data di adozione del presente provvedimento.

[1] I Fogli Informativi di BPA riportano l'indicazione dei Tempi Massimi di Chiusura a partire dal 31 dicembre 2009. Con riguardo alle doglianze che dovessero essere presentate in relazione a operazioni di estinzioni effettuate prima di tale data, saranno presi a riferimento i Tempi Massimi di Chiusura così come definiti nei Fogli Informativi di BPA vigenti in data 31 dicembre 2009.

b) nel caso in cui la richiesta di estinzione del conto corrente sia presentata dal correntista a mezzo posta, la banca rete interessata invii al cliente una comunicazione scritta di avvenuta ricezione di tale richiesta;
c) sia il modulo di richiesta di chiusura del conto di cui alla precedente lettera (a), sia la comunicazione di cui alla precedente lettera (b) contengano:
1. l'indicazione della data di ricezione della richiesta di chiusura del conto;
2. l'indicazione in dettaglio dei rapporti collegati al conto corrente da estinguere;
3. l'indicazione degli strumenti di pagamento da restituire (*e.g.* assegni, carte di debito, carte di credito, etc.) per consentire l'estinzione del rapporto di conto corrente;
4. l'indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno PattiChiari per la Qualità "Tempi medi di chiusura dei conti correnti";
5. la precisazione che la sospensione dell'applicazione delle spese indicata al precedente punto *(i)*(b) è revocata se - trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione (x) da parte dalla banca rete interessata della richiesta di estinzione (nel caso in cui questa sia presentata allo sportello) o (y) da parte del correntista della comunicazione scritta della banca rete interessata di avvenuta ricezione della richiesta di estinzione (se quest'ultima è presentata a mezzo posta) - il permanere di cause ostative alla chiusura del conto fosse dovuto all'inerzia del correntista;
d) nel caso in cui, allo scadere del 14° giorno lavorativo dalla data di ricezione dalla richiesta di chiusura del conto corrente, vi siano adempimenti ancora pendenti e/o permangano eventuali cause ostative al completamento della procedura, entro i 3 giorni lavorativi successivi a tale scadenza sia inviata al cliente (e sia espressamente stabilito il dovere dell'incaricato della pratica di agire in tal senso) una comunicazione sullo stato della procedura di estinzione del rapporto, specificando gli adempimenti ancora pendenti e/o le cause ostative da rimuovere;
e) entro 7 giorni lavorativi dalla data di completamento della procedura di chiusura del conto corrente, sia inviata al cliente una comunicazione scritta di avvenuta estinzione del rapporto;
f) la comunicazione di cui alla precedente lettera (e) contenga:
1. l'indicazione della data di ricezione della richiesta di chiusura dal conto;
2. l'indicazione della data di restituzione di tutti i materiali relativi ai rapporti collegati al conto corrente estinto;
3. l'indicazione della data di completamento, da parte del correntista, sia del rilascio delle istruzioni per il regolamento/trasferimento/revoca dei rapporti collegati al conto corrente, sia di tutte le attività necessarie ai fini della sua estinzione;
4. l'indicazione della data di estinzione del conto corrente;
5. l'indicazione dei tempi medi di chiusura dei conti correnti calcolati e pubblicizzati dalla banca rete interessata ai sensi dell'Impegno PattiChiari per la Qualità "Tempi medi di chiusura dei conti correnti".

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lett. *a*), del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette* (adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007), il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio laddove i professionisti non diano attuazione agli impegni.