

## **PS8161 - ASUS ITALIA-MANCATA GARANZIA**

Provvedimento n. 28010

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 novembre 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 29 novembre 2018, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società ASUSTeK Italy s.r.l. e della società Video Pacini s.r.l., attiva nella fornitura di prestazioni di assistenza su prodotti elettronici a marchio ASUS;

VISTO il proprio provvedimento del 30 gennaio 2019, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, a seguito dell'estensione soggettiva del procedimento;

VISTI i propri provvedimenti del 24 aprile, 17 luglio e 4 settembre 2019, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte tre proroghe del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** ASUSTeK Italy s.r.l. (di seguito, ASUSTeK Italy), appartenente al gruppo multinazionale ASUS, svolge attività di *help desk* e *marketing* a favore di ASUS Europe B. V. La società ha realizzato, nell'esercizio 2018, un fatturato di circa 8.675.000 di euro a livello italiano.

**2.** ASUS Europe B. V. (di seguito, ASUS Europe), società di diritto olandese appartenente al gruppo multinazionale ASUS, svolge attività di commercio all'ingrosso e prestazione di servizi di assistenza *post* vendita di prodotti elettronici ed informatici a marchio ASUS sul mercato europeo, è socio unico di ASUSTeK Italy ed è titolare di tutti i diritti sui prodotti ASUS commercializzati sul territorio italiano. ASUS Europe ha realizzato, nell'esercizio 2018, un fatturato di oltre 500 milioni di euro<sup>1</sup>.

**3.** ASUS Holland B. V. (di seguito, ASUS Holland), società di diritto olandese appartenente al gruppo multinazionale ASUS, gestisce le attività di assistenza sui prodotti a marchio ASUS commercializzati sul mercato europeo, stipulando direttamente gli accordi di servizio con i centri di assistenza tecnica e esercitando un ampio potere decisionale e operativo sulle modalità di prestazione della garanzia. ASUS Holland ha realizzato, nell'esercizio 2018, un fatturato di quasi 13 milioni di euro.

**4.** Arvato Distribution GmbH (di seguito, Arvato), società di diritto tedesco, gestisce l'*e-shop* di ASUS in qualità di rivenditore autorizzato. Arvato ha realizzato, nell'esercizio 2018, un fatturato di oltre 500 milioni di euro.

**5.** Adiconsum – Associazione di consumatori in qualità di segnalante.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**6.** Il procedimento concerne due distinte violazioni del Codice del Consumo in tema di garanzia sui prodotti:

a) la diffusione di informazioni ambigue e poco chiare sulla garanzia legale e convenzionale riguardo all'oggetto, alla durata, ai limiti ed alle condizioni di assistenza sia in merito ai diritti del consumatore, sia in merito alla portata degli impegni del Professionista, nonché l'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza in garanzia sui prodotti ASUS e l'addebito di spese ingiustificate in modo contrario alla diligenza professionale. Tale pratica risulta ascrivibile alle società ASUSTeK Italy, ASUS Europe ed ASUS Holland – di seguito indicate, congiuntamente, anche come ASUS o gruppo ASUS.

Più nel dettaglio, attesa la tipologia di prodotti (apparecchi di alta tecnologia), ASUS ha istituito e organizzato una propria rete di Centri di Assistenza Tecnica (di seguito anche CAT), nel cui ambito fornisce l'attività di assistenza *post* vendita per i propri prodotti e, in base ad accordi con i rivenditori, effettua la riparazione/sostituzione/rimborso dei

---

<sup>1</sup> [Dati ricavati dal documento "2018 Annual Report" disponibile sul sito web del Professionista <https://www.asus.com/it/Pages/Investor/#Financials-Annual-Reports.>]

prodotti che presentano difetti anche nel periodo coperto dalla garanzia legale di conformità. Gli acquirenti di prodotti a marchio ASUS, in caso di malfunzionamento del prodotto, possono quindi rivolgersi al CAT più vicino tramite il rivenditore presso il quale hanno effettuato l'acquisto, oppure contattandolo direttamente tramite il *call center* di ASUS, come d'altra parte, indicato sul sito *web* del professionista e sui documenti informativi relativi alla garanzia.

Il procedimento ha dunque ad oggetto l'adozione da parte di ASUS – soggetto che sostanzialmente gestisce e decide ogni aspetto relativo alla prestazione della garanzia – di informazioni poco chiare e complete in merito alle procedure di riparazione e sostituzione e comunque tali da non assicurare al consumatore l'effettivo esercizio del proprio diritto all'assistenza anche in relazione alla garanzia legale di conformità.

b) l'utilizzo di un servizio telefonico con prefisso 199 per l'assistenza relativa ai prodotti ASUS, imputabile ad Arvato.

#### **A) Le condotte di ASUS in relazione alla garanzia**

**7.** La prima pratica commerciale concerne, da un lato, le inadeguate informazioni rese ai consumatori in merito ai diritti loro spettanti in tema di garanzia legale e convenzionale e, dall'altro lato, le modalità scorrette di prestazione dei servizi di assistenza da parte di ASUS sui propri prodotti. Tale pratica si articola in una pluralità di condotte riconducibili, in particolare, agli aspetti di seguito illustrati.

##### *A.1) l'inadeguata informativa sulla garanzia*

**8.** Sotto il profilo informativo, ASUS, nell'apposito "*Modulo informativo della garanzia*" accluso a ciascun prodotto e disponibile sul proprio sito *web*, da un lato, non identifica chiaramente come convenzionale la garanzia offerta in qualità di produttore, dall'altro, non illustra correttamente i diritti riconosciuti dal Codice del Consumo in tema di garanzia legale e non chiarisce adeguatamente che gli stessi rimangono in ogni caso impregiudicati anche a fronte della garanzia convenzionale.

##### *A.2) ostacoli al riconoscimento della garanzia o imposizione di un'attesa eccessiva per la prestazione della stessa.*

**9.** In particolare, la prestazione dei servizi relativi all'assistenza nei confronti dei consumatori per i prodotti ASUS viene in vari casi denegata o ritardata da ASUS attraverso le seguenti condotte:

- i)* mancato riconoscimento della garanzia a mezzo di motivazioni pretestuose e/o di condotte dilatorie;
- ii)* sistematico ricorso alla riparazione, attraverso ripetuti interventi che determinano tempi eccessivamente lunghi, in luogo della sostituzione (*swap*) o del rimborso (*Buy Back*) ai quali si ricorre solo come *extrema ratio*;
- iii)* il mancato rimborso in tempi ragionevoli del prezzo d'acquisto del prodotto giudicato non riparabile.

##### *A.3) Spese ingiustificatamente addebitate ai consumatori per la prestazione della garanzia legale: richiesta di pagamento a fronte del preventivo rifiutato*

**10.** Ulteriore condotta scorretta consiste nell'addebito ai consumatori di spese fisse e predeterminate in maniera forfettaria per la verifica del difetto di conformità del prodotto, nei casi in cui il CAT convenzionato non riconosca il prodotto in garanzia o giudichi insussistente il difetto di conformità lamentato dal cliente.

#### **B) Utilizzo da parte di Arvato di un numero telefonico con prefisso 199 per la prestazione dei servizi di assistenza tecnica e della garanzia legale in relazione ai prodotti venduti attraverso l'ASUS e-shop**

**11.** Arvato nella sua qualità di gestore dell'e-shop di ASUS e, dunque, di rivenditore autorizzato ai fini della prestazione del servizio di assistenza tecnica e della garanzia legale relativa ai prodotti, ha posto in essere una condotta consistente nell'indicazione, senza specificazione dei relativi costi, di un numero telefonico con prefisso 199, escluso dal novero delle numerazioni consentite per "*comunicazioni telefoniche a tariffa di base*".

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

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

**12.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 29 novembre 2018, con comunicazione prot. n. 79274, veniva avviato, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS8161 nei confronti di ASUSTeK Italy e Arvato, volto a verificare le seguenti ipotesi di violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 64 del Codice del Consumo:

- 1) con riferimento ai profili di aggressività si contestava, ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, la carente o denegata prestazione della garanzia posta in essere attraverso: *i)* l'imposizione di un'attesa eccessiva per la prestazione della garanzia o il mancato riconoscimento della stessa attraverso ostacoli di vario tipo (inadeguata riparazione e/o eccessiva attesa per la riparazione, spesso a seguito della restituzione di prodotti ancora malfunzionanti in luogo della sostituzione degli stessi; mancato riconoscimento della garanzia legale con motivazioni pretestuose; mancato rimborso del prezzo d'acquisto del prodotto giudicato non riparabile, nonché sostituzione del bene con un prodotto avente caratteristiche inferiori o ricondizionato e danneggiato); *ii)* l'addebito ingiustificato di spese per la prestazione della garanzia legale;
- 2) con riferimento ai profili di ingannevolezza si contestava, in base agli artt. 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *g)*, del Codice del Consumo, la carenza delle informazioni relative alla garanzia legale contenute, in particolare, nell'apposito modulo informativo;

3) infine, si deduceva la previsione di un numero telefonico a sovrapprezzo per la prestazione della garanzia legale relativa ai prodotti venduti attraverso l'ASUS e-shop, in rapporto alla violazione degli artt. 21, comma 1, lettera d), 22, 24, 25, nonché 64 del Codice del Consumo.

**13.** In data 5 dicembre 2018 venivano svolti accertamenti ispettivi presso la sede di ASUSTeK Italy e presso un CAT convenzionato.

**14.** Rispettivamente in data 15 e 22 gennaio 2019, ASUSTeK Italy e Arvato presentavano impegni volti a rimuovere i profili di violazione del Codice del Consumo oggetto di contestazione.

Con delibera del 30 gennaio 2019, comunicata alle Parti in data 31 gennaio 2019, l'Autorità rigettava tali impegni, sussistendo l'interesse all'accertamento e ritenendo gli stessi non idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

**15.** In data 10 febbraio 2019, con comunicazione prot. n. 15820, il procedimento veniva esteso soggettivamente ad ASUS Europe ed ASUS Holland, con contestuale proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento.

**16.** In data 17 aprile 2019 Arvato rispondeva alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

**17.** In data 24 aprile 2019 veniva comunicata alle Parti la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento, in accoglimento dell'istanza presentata da ASUS.

**18.** In data 21 maggio 2019 anche ASUS rispondeva alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

**19.** In data 26 giugno 2019 si è svolta l'audizione dei rappresentanti di ASUS, in seguito alla quale il gruppo presentava, in data 19 luglio 2019, copia della presentazione illustrata in tale sede, unitamente ad un'integrazione delle informazioni fornite in data 21 maggio 2019.

**20.** In data 18 luglio 2019 veniva comunicata alle Parti la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie, come deliberata dall'Autorità nella riunione del 17 luglio 2019.

**21.** In data 26 luglio 2019 veniva comunicato, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, il termine di conclusione della fase istruttoria, fissato al 28 agosto 2019.

**22.** In data 10 agosto 2019 ASUS provvedeva ad un'ulteriore integrazione delle informazioni rese in data 21 maggio 2019.

**23.** In data 6 agosto 2019 veniva comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione della fase istruttoria e deposito della documentazione al 30 settembre 2019, in accoglimento dell'istanza presentata da ASUS e Arvato.

**24.** In data 5 settembre 2019 veniva comunicata alle Parti la conseguente proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento, deliberata dall'Autorità nella riunione del 4 settembre 2019.

**25.** In data 24 settembre 2019 ASUS, in un'ottica collaborativa, rendeva informazioni sulle misure adottate per la rimozione di alcuni degli elementi di scorrettezza delle condotte oggetto di contestazione.

**26.** In data 30 settembre 2019, Arvato depositava la propria memoria conclusiva.

**27.** Allo stesso modo, in data 10 ottobre 2019, ASUS trasmetteva la propria memoria conclusiva.

**28.** In considerazione del fatto che le condotte in questione sono state poste in essere, tra l'altro, tramite il sito internet [www.asus.com/it](http://www.asus.com/it), in data 14 ottobre 2019 veniva richiesto, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di esprimere il proprio parere in merito, parere che veniva comunicato in data 14 novembre 2019.

## **2) Le evidenze acquisite**

**29.** L'attività istruttoria svolta a riscontro e integrazione delle segnalazioni ricevute ha consentito di delineare compiutamente i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto del presente procedimento, in merito, in particolare, agli aspetti informativi e prestazionali della garanzia fornita sui prodotti ASUS e alla condotta posta in essere da Arvato e consistente nell'utilizzo di un servizio telefonico di assistenza tecnica con prefisso 199, escluso dal novero delle numerazioni consentite per le "comunicazioni telefoniche a tariffa di base".

*A. Le condotte di ASUS relative alle informazioni sulla garanzia e alla prestazione dei relativi servizi di assistenza*

*A.1) La condotta di ASUS concernente i profili informativi della garanzia*

**30.** Le informazioni diffuse da ASUS in relazione ai diritti dei consumatori connessi alla garanzia, a mezzo del "Modulo informativo della garanzia ASUS" (accluso a ciascun prodotto<sup>2</sup> e disponibile al link <https://www.asus.com/support/images/pdf/I8549.pdf>) non identificano chiaramente come convenzionale la garanzia offerta dal produttore, prevedendo testualmente che "Questo certificato di garanzia ASUS (qui di seguito indicato come "Garanzia") è concesso da ASUSTeK Computer inc. (qui di seguito indicata come "ASUS") nei confronti del cliente (qui di seguito indicato come "Voi") del prodotto ASUS (qui di seguito indicato come "Prodotto"). Il certificato di garanzia è fornito assieme al Prodotto ed è soggetto ai seguenti termini e condizioni. Gli agenti di servizio e i centri di riparazione ASUS forniranno il servizio previsto da questa Garanzia". Tale garanzia ha una durata di 12 mesi nel caso delle

---

<sup>2</sup> [Cfr. ad esempio il Modulo (I9795 v4) allegato alla segnalazione prot. 91002 del 12 dicembre 2017, il cui contenuto è sostanzialmente identico al Modulo I8549 in esame.]

batterie, o una più lunga durata ove definita dall'etichetta applicata sul prodotto (24 o 36 mesi a partire dalla data di acquisto del prodotto).

**31.** Inoltre, nell'ambito delle ulteriori indicazioni fornite al punto 1 del Modulo in esame, è espressamente previsto che "ASUS garantisce che il Prodotto sia privo di difetti di materiali e di lavorazione, per il periodo di Garanzia. Se il prodotto, durante l'uso normale e appropriato e all'interno del periodo di Garanzia, presentasse difetti o malfunzionamenti, sarà compito di ASUS ripararlo, o sostituirlo, con un altro prodotto, nuovo o ricondizionato, che sia funzionalmente equivalente o superiore al prodotto originario". ASUS, nel proporsi ai consumatori come il soggetto di riferimento per lo svolgimento delle prestazioni rientranti nella garanzia, indica la procedura da seguire per richiedere un intervento di assistenza, nel caso in cui non sia possibile risolvere il problema da remoto: 1) in primo luogo invita i consumatori a consultare i numeri di telefono del supporto tecnico ASUS (sul sito web <http://asus.com/support>); 2) in secondo luogo, specifica le modalità di spedizione del prodotto al centro di riparazione ASUS secondo il già menzionato processo "RMA". In particolare, tali modalità prevedono la compilazione di un apposito modulo per la richiesta di intervento, con allegata fattura/ricevuta di acquisto, nonché l'attuazione di specifiche modalità di imballaggio del bene. Peraltro, ASUS si riserva di consentire al consumatore la scelta di consegna del prodotto direttamente al negozio dove il medesimo è stato acquistato, o di ritiro dello stesso presso il suo indirizzo.

**32.** Nel contesto delle sopra riportate informazioni in merito alla garanzia del prodotto da eventuali difetti di materiali o lavorazione, che non specificano in alcun modo la reale natura della garanzia (convenzionale) ivi descritta, è inserito un avvertimento – sotto il titolo "Garanzia legale nei confronti del cliente" – in base al quale: "Questa Garanzia è fornita indipendentemente da qualsiasi altra forma di garanzia legale prevista nel paese d'acquisto e non condiziona, né limita, tale garanzia legale in qualsiasi maniera". Tale precisazione dovrebbe servire a chiarire ai consumatori che la garanzia pubblicizzata da ASUS è, in realtà, una garanzia aggiuntiva rispetto a quella già prevista *ex lege* e attivabile dal consumatore presso il punto vendita. A ben vedere, la generica formulazione del predetto avvertimento appena riportata non è idonea, all'evidenza, ad illustrare adeguatamente i diritti riconosciuti dal Codice del Consumo in tema di garanzia legale e non consente, dunque, al consumatore di comprendere quali diritti gli spettino *ex lege* e quale garanzia attivare.

**33.** In proposito, dalle informazioni fornite da ASUS in data 21 maggio 2019<sup>3</sup> in risposta alla richiesta formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, viene fatto presente che sul sito <https://www.asusworld.it>, raggiungibile tramite apposito *link* dal sito <https://www.asus.com/it><sup>4</sup>, è disponibile un'informativa leggermente più dettagliata<sup>5</sup>. Tuttavia, nonostante in tale sede la garanzia convenzionale sia individuata in maniera meno generica e sia inserito un rimando all'estensione territoriale e alla durata<sup>6</sup>, manca in ogni caso una sia pur sintetica descrizione dei diritti riconosciuti al consumatore in relazione al difetto di conformità, idonea a chiarire che le indicazioni pubblicizzate si riferiscono alla garanzia convenzionale e che quest'ultima si aggiunge a quella prevista *ex lege*.

**34.** Il modulo in esame (I8549 v3), sebbene ASUS abbia fatto presente, nella memoria conclusiva, che non sarebbe più in uso (senza indicare il momento nel quale sarebbe stato sostituito), risultava ancora disponibile (Modulo I8549 v3) al *link* sopra indicato alla data del 25 giugno 2019<sup>7</sup>. Infine, la struttura di tale modulo, come agevolmente desumibile dalla prima pagina (che va compilata con dati relativi al cliente, al rivenditore, al prodotto e alla data d'acquisto), ne rende immediatamente percepibile la precipua destinazione alle confezioni dei prodotti (come peraltro espressamente riportato nel modulo stesso: "Il certificato di garanzia è fornito assieme al Prodotto"), ragion per cui è arduo asserirne la cessata diffusione (in ragione sia della differente data di produzione e di immissione sul mercato dei beni, sia della precisazione, contenuta nella stessa memoria conclusiva, che le modifiche proposte per migliorare il modulo "verranno poi implementate sui vari moduli inerenti ad ogni singolo prodotto ASUS attualmente in vigore").

#### A.2) Le condotte di ASUS relative alla prestazione della garanzia

**35.** In aggiunta all'ostacolo all'esercizio delle tutele spettanti agli acquirenti di prodotti ASUS, derivante dall'inadeguatezza informativa in merito alla garanzia sopra illustrata, le risultanze istruttorie comprovano la scorrettezza delle modalità adottate da ASUS per la prestazione dell'assistenza tecnica sui propri prodotti con

<sup>3</sup> [Prot. n. 32769 del 21 maggio 2019.]

<sup>4</sup> [Esattamente al *link* <https://www.asusworld.it/it-IT/support/>, attraverso il quale si accede ad una pagina con la lista delle categorie di prodotti ASUS, cliccando su ognuna delle quali vengono visualizzati i dettagli della relativa garanzia.]

<sup>5</sup> [All'indicazione della durata dell'eventuale garanzia convenzionale, che può variare da prodotto a prodotto, fa seguito la seguente indicazione standardizzata: "(1) Per "garanzia convenzionale" si intende la garanzia ulteriore che può essere offerta da produttore o venditore. Per i dettagli fare riferimento alle condizioni di garanzia ASUS. Tale garanzia si aggiunge alla garanzia legale che spetta in ogni caso al consumatore. Per "garanzia legale" si intende la garanzia prevista nel Codice del Consumo, che si applica ai contratti di vendita di beni mobili tra venditore e consumatore e ha una durata di due anni dalla consegna ed ha validità nazionale. Per "consumatore" si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta".]

<sup>6</sup> [Attraverso la precisazione: "Per verificare la copertura territoriale e l'effettiva durata della garanzia del tuo prodotto, controlla direttamente sulle schede modello di questo sito e del sito [www.asus.it](http://www.asus.it) oppure contatta il Call Center".]

<sup>7</sup> [Cfr. verbale di acquisizione atti al fascicolo del provvedimento protocollato in data 28 giugno 2019. Tale documento, come confermato da ASUS nella propria memoria conclusiva, risulta essere già in uso alla data del 9 giugno 2014, come desumibile dalle risposte alla richiesta di informazioni (inviata con prot. n. 27394 del 22 maggio 2014) fornite da ASUSTeK Italy (prot. n. 29675 del 10 giugno 2014 e n. 31599 del 24 giugno 2014).]

riferimento al regime di garanzia anche legale, nonché la centralità del ruolo dalla medesima svolto e la discrezionalità esercitata nell'espletamento dell'attività di assistenza tecnica.

**36.** Innanzitutto, gli accordi con i CAT<sup>8</sup> relativi alla prestazione dell'assistenza tecnica sui prodotti ASUS sono stipulati da ASUS Holland, la società del gruppo ASUS preposta alla gestione dell'assistenza per l'intero mercato europeo e alla quale fanno direttamente capo i vari *contact center*, telefonici e *online*, fruibili dalla clientela italiana. In proposito, la stessa ASUS ha chiarito, nelle informazioni rese in data 19 luglio 2019<sup>9</sup>, come le modalità di apertura del *ticket* d'intervento non siano differenziate in funzione del regime di garanzia operante, dal momento che è il sistema informatico a determinare, in via automatica e solo base alla mera data di acquisto del bene, se l'assistenza venga prestata in regime di garanzia convenzionale o legale.

**37.** Inoltre, anche gli accordi commerciali (o, più spesso, specifici allegati agli stessi), stipulati con i rivenditori direttamente dalla casa madre (ASUS Global Pte Ltd.)<sup>10</sup> o dai distributori autorizzati ad operare sul mercato italiano<sup>11</sup>, contengono disposizioni puntuali relative alla prestazione della garanzia legale di conformità, che si articolano in una serie di procedure dettate da ASUS stessa ai fini del valido riconoscimento della garanzia<sup>12</sup>. Peraltro, dalle evidenze istruttorie è emerso chiaramente che ASUSTeK Italy, in varie occasioni, interviene attivamente come interlocutore nella fase di negoziazione e predisposizione<sup>13</sup> o riepilogo<sup>14</sup> delle condizioni contrattuali con le controparti italiane, soprattutto per ciò che concerne la determinazione dei tempi e delle modalità di riparazione e di sostituzione, parametrati in buona parte in base a criteri e scelte della stessa ASUS.

**38.** Sempre in relazione alle modalità di gestione della garanzia legale, il gestore dell'ASUS *e-shop*, ossia Arvato, nella risposta alla richiesta di informazioni<sup>15</sup>, ha dichiarato che le due Società gestiscono collettivamente solo le richieste di garanzia presentate dai consumatori entro i 14 giorni dall'acquisto, mentre *"tutte le richieste avanzate dai consumatori oltre i 14 giorni dall'acquisto vengono gestite direttamente da ASUS. Arvato viene coinvolta solamente nel caso in cui, a seguito di decisione presa da ASUS, Arvato debba iniziare una procedura di rimborso a favore del consumatore; ASUS comunica ad Arvato quando una procedura di rimborso deve essere gestita da quest'ultima. In tal caso Arvato riceve da ASUS una nota di credito relativa al suddetto rimborso e inizia la procedura di rimborso a favore del consumatore"*. Inoltre, la gestione dell'assistenza prestata dai CAT e la valutazione dell'addebito dei costi di diagnostica competono esclusivamente ad ASUS.

**39.** Inoltre, nella versione aggiornata del "Modulo informativo sulla garanzia" (allegato alla memoria finale di ASUS) è inserito un paragrafo intitolato *"Informativa ai sensi del Decreto legislativo 6.9.2005 (di seguito il "Codice del Consumo")"* dove si informa che *"la presente Garanzia è stata redatta in conformità alle disposizioni dell'articolo 133 del Codice del Consumo e sei altresì titolare dei diritti previsti dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo (di seguito "Garanzia Legale") e la presente Garanzia non pregiudica tali diritti"*. Si precisa, altresì, che *"Questa Garanzia è fornita indipendentemente ed in aggiunta a qualsiasi altra forma di garanzia legale prevista nel paese d'acquisto e non condiziona, né limita, tale garanzia legale in qualsivoglia maniera. In Italia, la Garanzia Legale è regolata dagli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo"* (enfasi in originale).

**40.** Al riguardo, nella sezione di tale modulo dedicata specificamente alla *"Garanzia Legale per il consumatore"*, nell'ambito della descrizione dei diritti derivanti dall'articolo 130 del Codice del Consumo, si precisa che il consumatore ha diritto a una congrua riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, nel caso in cui, tra l'altro, *"ASUS non ha provveduto alla riparazione o sostituzione entro un termine congruo"*. Tale indicazione fa riferimento all'inadeguata prestazione di assistenza da parte di ASUS in relazione alla garanzia legale. ASUS aggiunge inoltre che *"Qualora il consumatore intenda usufruire dei rimedi previsti dalla Garanzia Legale e decida di richiedere gli stessi direttamente al Produttore (i.e. ASUS) e non al venditore dovrà contattare il servizio clienti al numero 0697.626662 o fare riferimento alle informazioni riportate sul sito ufficiale di ASUS e rinvenibili al seguente indirizzo/link: <https://www.asusworld.it/it-IT/support/>"*. Coerentemente, in fondo alla sezione in esame dedicata alla garanzia legale, sono descritte le procedure di spedizione del prodotto al centro di riparazione di ASUS.

**41.** Ciò premesso in ordine alle modalità organizzative e contrattuali di prestazione dei servizi di assistenza tecnica sui prodotti ASUS, per quanto concerne le condotte concrete consistenti nella mancata o inadeguata prestazione della

<sup>8</sup> [Si vedano ad esempio i docc. nn. 7 e 8 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo Video Pacini, contenenti i Service Agreement stipulati con tale CAT da ASUS Holland B. V. rispettivamente nel 2015 e 2018.]

<sup>9</sup> [Prot. n. 50305 del 19 luglio 2019.]

<sup>10</sup> [Ad esempio nel caso di Vodafone, docc. da 5870 a 5875 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>11</sup> [Ad esempio nel caso di TIM, docc. da 5855 a 5869 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>12</sup> [Si vedano ad esempio i criteri di ammissibilità alla validazione del fornitore previsti per le procedure DAP (defective after purchase) e DOA (defective on arrival) ai fini dell'accettazione dei resi da parte dei punti vendita (doc. 5867 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy).]

<sup>13</sup> [Si vedano ad esempio i docc. 5966, 6002 e 6032 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, il primo relativamente agli accordi con Mediamarket e gli altri due a quelli con Wind Tre.]

<sup>14</sup> [Si veda ad esempio il doc. 1 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, nel quale quest'ultima è destinataria delle precisazioni di Euronics relative alle condizioni di assistenza già concordate.]

<sup>15</sup> [Cfr. pagg. 2 (Premesse, lett. D) e da 3 a 6 (punto 2).]

garanzia legale da parte di ASUS, l'attività ispettiva svolta ha consentito di rinvenire numerosi riscontri ad una serie di comportamenti complessivamente finalizzati a denegare e/o ritardare l'intervento risolutivo dei difetti presentati dai prodotti, allo scopo di contenere i costi legati alla prestazione della garanzia, ricorrendo, finché possibile, a rimedi più economici (spesso rivelatisi inutili) e inducendo il consumatore, in tal modo, a rinunciare a far valere i propri diritti.

**42.** Le evidenze acquisite agli atti forniscono piena conferma di tale politica ostruzionistica di ASUS, come si evince anche dalle comunicazioni interne al gruppo, nelle quali il Professionista invita le varie strutture interessate a valutare l'eventuale adozione di misure di contenimento dei costi che, però, impatterebbero negativamente sulla prestazione della garanzia, a detrimento delle legittime esigenze dei consumatori. Si fa riferimento, ad esempio, alla misura volta alla sostituzione del prodotto solo dopo la quarta riparazione o all'estensione della durata della garanzia, o alla dilatazione dei tempi di riparazione oltre i quali è previsto il rimborso al cliente<sup>16</sup>.

**43.** In particolare, la documentazione ispettiva ha consentito di enucleare le specifiche condotte a mezzo delle quali si articola la suddetta politica dilatoria e ostruzionistica adottata da ASUS nella fornitura delle prestazioni legate alla garanzia sui prodotti ASUS, come di seguito dettagliatamente descritto.

*i) Rifiuto della prestazione della garanzia e atteggiamento dilatorio*

**44.** In primo luogo, ASUS adotta un atteggiamento palesemente dilatorio nei confronti dei consumatori che chiedono la sostituzione o la riparazione del prodotto che presenti difetti di conformità o che lamentano problemi inerenti alla prestazione della garanzia (ritardo, inadeguata e ripetuta riparazione) ovvero che chiedono il risarcimento del danno o il pagamento delle spese legali utilizzando modelli di risposta *standard*, concepiti essenzialmente per temporeggiare, così da indurre il cliente insoddisfatto a desistere o, in caso di insistenza dello stesso, attivare parallelamente le procedure interne per la gestione del problema.

**45.** In particolare, dalle evidenze ispettive è emerso che i circa 300 reclami inviati ad ASUS e qualificati come di natura legale<sup>17</sup> risultano gestiti secondo tale schema, basato sul sistematico ricorso a risposte interlocutorie inviate al cliente o all'avvocato che lo rappresenta (nel secondo caso anche a cura di ASUS Legal)<sup>18</sup>, mentre i casi che appaiono rilevanti (o non gestibili dal solo servizio legale) sono trattati da ASUSTeK Italy attraverso la procedura c.d. di *Escalation* - descritta più avanti - ricontattando direttamente il cliente o il suo legale per una soluzione di carattere transattivo. Altri reclami, inoltrati dai clienti direttamente o tramite i venditori, vengono gestiti con uno scambio di *e-mail*, sia con questi ultimi sia interno ad ASUSTeK Italy, in linea di massima in modo contingente e senza una specifica procedura, salvo che sia ravvisata l'opportunità di trattarne alcuni tramite *Escalation*<sup>19</sup>.

**46.** Il suddetto *modus operandi*, basato sul sistematico utilizzo di generiche risposte interlocutorie fornite sulla falsariga di modelli *standard*, è stato finora ampiamente posto in essere da ASUSTeK Italy, come testimoniato dal fatto che tali risposte-tipo ricorrono costantemente all'interno delle repliche ai reclami dei consumatori e sono citate nelle *e-mail* interne, nelle quali si fa riferimento alla "*solita risposta*" o a espressioni sostanzialmente equivalenti<sup>20</sup>. Come desumibile dai documenti di seguito riportati, tale indicazione è data anche nei casi in cui le ragioni del cliente appaiono *prima facie* plausibili o, addirittura, *ictu oculi* degne di accoglimento, tanto che in diverse ipotesi, nonostante il riscontro negativo fornito al cliente, ASUS avvia le procedure per assicurare un esito soddisfacente del reclamo. In altri casi, il Professionista si limita a replicare alla prima richiesta del consumatore (o del suo legale) con la predetta risposta standardizzata, non dando seguito a pretese che, pur apparendo legittime, non siano reiterate dal cliente<sup>21</sup>.

**47.** A dimostrazione di tale prassi, risultano significativi i seguenti riscontri probatori:

- in una *e-mail* interna ASUSTeK Italy, su impulso di ASUS Holland, ritiene validi i propri *template*, usati espressamente per "*rispondere/temporeggiare*" con i clienti che contattino il supporto tecnico ASUS, contenenti il seguente

---

<sup>16</sup> [Cfr. *e-mail* interna al gruppo ASUS dell'agosto 2017 (Doc. 6054 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy), contenente l'invito a sviluppare soluzioni quali "simulate the impact of cost/customer satisfaction if we change current compensation policy, like prolong the TAT before CB/swap, compensate the multiple return cases only when it up to 4th time HW repair...etc.."]

<sup>17</sup> [Si vedano *ex plurimis*, a mero titolo di esempio, i reclami contenuti nella cartella "Legal Archivio", reperita presso nel computer utilizzato dal Service Regional Manager di ASUSTeK Italy, docc. da 226 a 2148 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>18</sup> [La procedura è dettagliatamente ricostruita nel doc. 103 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy. Tale risposta interlocutoria è stata fornita, ad es., all'avvocato della consumatrice che ha inviato la segnalazione prot. n. 28251 dell'8 aprile 2016, ma risulta utilizzata, più in generale, come replica quasi tutti i reclami d'ora innanzi riportati.]

<sup>19</sup> [Indicativo in proposito appare il contegno tenuto da ASUS nei confronti del mittente della segnalazione prot. n. 39796 dell'11 maggio 2017 (che, pur svolgendo la professione di avvocato, chiarisce di aver acquistato un telefono cellulare in qualità di consumatore): sebbene ASUSTeK Italy in data 12 maggio 2017 fornisca riscontro negativo (attraverso la consueta lettera standard) alle due richieste di sostituzione avanzate a seguito di una riparazione non risolutiva, a distanza di soli 7 giorni ASUS Legal offre il rimborso totale del prezzo d'acquisto, pur ribadendo l'estraneità di ASUSTeK Italy alle pretese del cliente (cfr. docc. 200 e da 555 a 557 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy). Anche in questo caso, il predetto *modus operandi* ricorre per buona parte dei reclami di seguito riferiti.]

<sup>20</sup> [Si vedano in proposito ad esempio i docc. 405, 522, 670, 688 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>21</sup> [Si veda, ad esempio, il consueto riscontro dilatorio fornito alla lettera di messa in mora di un avvocato che lamenta il mancato rimborso a favore del proprio cliente di un telefono cellulare dichiarato non riparabile dall'assistenza ASUS (docc. 743 e 744 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy).]

messaggio: "Innanzitutto precisiamo che ASUSTeK Italy S.r.l. non produce, non vende né svolge servizi di riparazione di personal computer o altra componentistica varia, svolgendo esclusivamente attività di Marketing a favore di Asus Europe B.V. (cd. "ASUS") con sede in Netherlands.

La nostra azienda non svolge quindi né servizi di vendita né di riparazione di [...] e pertanto non può ritenersi legittimata passiva delle richieste da Lei avanzate nella Sua comunicazione

Riteniamo pertanto superate le doglianze da Lei riportate nella missiva in oggetto e porgiamo distinti saluti/Con la presente siamo a respingere qualsiasi richiesta di rimborso delle spese sostenute/risarcimento danno in quanto richieste generiche ed infondate"<sup>22</sup>;

- nella cartella "Legal Form", reperita nel computer utilizzato dal Service Regional Manager di ASUSTeK Italy, sono contenuti vari modelli di prima risposta dilatoria da fornire ai clienti che contattino direttamente la predetta società<sup>23</sup>, la quale (almeno in prima battuta) si dichiara incompetente in merito a qualsivoglia richiesta, svolgendo esclusivamente attività di marketing a favore di ASUS Europe e non prestando servizi di vendita o di riparazione (eventualmente fornendo qualche indicazione operativa sul destinatario delle richieste)<sup>24</sup>;

- in altre e-mail, sempre in ottica dilatoria e di limitazione del coinvolgimento di ASUSTeK Italy, già nel 2015 il servizio legale (ASUS Legal) invita a sospendere la lettura delle PEC, per evitare di inviare a clienti e avvocati la conferma di avvenuta lettura<sup>25</sup>, mentre i vertici della società italiana fanno presente che il Customer Care non deve indirizzare ad essa i consumatori ma, al contrario, negare che essa svolga un ruolo nell'assistenza clienti (peraltro, in risposta al reclamo di un cliente che fa espresso riferimento al periodo di garanzia legale ancora non spirato per il prodotto da lui acquistato)<sup>26</sup>.

**48.** Come accennato, dalla documentazione ispettiva appare dunque evidente che ASUSTeK Italy si occupa attivamente della gestione dei reclami dei clienti, interfacciandosi con altre società del gruppo (principalmente con ASUS Holland) per proporre, in particolare, una soluzione subordinata alla validazione delle proprie strutture competenti. Tale interazione ha luogo attraverso la menzionata procedura di Escalation<sup>27</sup>, articolata su due livelli verticali (Service Manager locale o – in caso di Buy Back, sul quale si veda oltre – europeo e Service Director europeo) e sulla collaborazione orizzontale tra i diversi team e uffici interessati, generalmente utilizzata per tutti i casi che non seguano i processi standard e/o comportino costi supplementari per ASUS (quali il rimborso integrale del prezzo d'acquisto del prodotto non riparabile, i casi di sostituzione ritenuti dubbi, il riconoscimento del difetto di conformità inizialmente denegato o di somme ulteriori a titolo di risarcimento<sup>28</sup>). In tali casi, nell'ambito della predetta procedura viene anche fornita una ricostruzione della Case history a beneficio dei livelli superiori di ASUS, nella quale si evidenzia come i maggiori costi servano ad evitare l'apertura di un contenzioso.

**49.** Ad ulteriore conferma del ruolo attivo svolto da ASUS nella prestazione dei servizi di assistenza e nella gestione dei relativi reclami, dalle informazioni rese dal Professionista in data 21 maggio 2019<sup>29</sup>, emerge che ASUSTeK Italy può prestare ad ASUS Holland servizi accessori quali: i) informazioni relative alle prestazioni dei CAT convenzionati e dei call center; ii) assistenza tecnica telefonica ai clienti in relazione ai prodotti ASUS iii) assistenza in merito alle "rivendicazioni di garanzia e ai possibili conflitti, raccogliendo ed archiviando le relative richieste", nonché agendo come punto di contatto tra ASUS Holland e gli studi legali designati per la gestione stragiudiziale delle controversie.

*Ostacoli legati alla tipologia di prova d'acquisto*

**50.** Sempre sotto il profilo degli ostacoli al riconoscimento della garanzia, un'e-mail interna al gruppo ASUS dell'8 novembre 2018<sup>30</sup>, nella quale si invita ad accettare come valida prova d'acquisto la ricevuta dell'ordine di vendita di Amazon a partire dal giorno successivo, evidenzia quale sia stata la diversa prassi fino ad allora seguita dalla Società e fornisce pieno riscontro alle segnalazioni che lamentano il diniego di assistenza opposto da ASUS a fronte della presentazione di tale documento, prima di tale data<sup>31</sup>.

---

<sup>22</sup> [Doc. 167 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>23</sup> [I template sono rinvenibili nei docc. da 2141 a 2146 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>24</sup> [L'utilizzo di tale risposta risulta già da una PEC inviata da ASUSTeK Italy in data 21 aprile 2014, che figura tra gli allegati alla segnalazione prot. n. 23952 del 22 aprile 2014.]

<sup>25</sup> [Doc. 175 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>26</sup> [Doc. 2114 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>27</sup> [Così il doc. 10 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, che delinea i tratti essenziali della procedura. Report relativi alla procedura sono disponibili nei docc. 166 e 185 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>28</sup> [Come ad esempio il risarcimento degli ulteriori danni lamentati per il disagio subito e il rimborso delle spese legali: si vedano, ad esempio, i docc. da 1828 a 1835 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, dai quali emerge come ad una consumatrice (mittente della segnalazione prot. n. 60975 del 23 settembre 2016), dopo l'iniziale consueto diniego sia stato accordato un rimborso comprensivo delle predette voci.]

<sup>29</sup> [Prot. n. 32769 del 21 maggio 2019.]

<sup>30</sup> [Doc. 5935 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>31</sup> [Si vedano le segnalazioni prot. n. 78907 del 23 ottobre 2017 e prot. n. 43201 del 23 maggio 2018.]

**51.** In detta comunicazione un dipendente di ASUSTeK Italy scrive testualmente ad alcuni colleghi della stessa società e di altre strutture del gruppo ASUS, con riferimento alla ricevuta dell'ordine di vendita allegata alla e-mail: *"Da domani per i clienti Amazon può essere considerato valido il tipo di documento allegato, importante che riporti tutti i dati e che ovviamente combacino. Questo perché purtroppo Amazon in diverse situazioni (negozianti esterni, negozi che hanno cessato la collaborazione con Amazon ecc.) non fornisce ulteriori documenti e rimanda il cliente all'assistenza Asus, generando un flusso alto di email, chiamate ecc. e portando il cliente a lamentarsi in svariati settori in rete (...). Richiamate per favore il cliente di sta mattina e ditegli che, eccezionalmente il responsabile a cui lui faceva riferimento per tutta la chiamata, ha deciso di accettare il documento"*.

*ii) inadeguata prestazione della riparazione, rimedio scelto dal professionista in luogo della sostituzione (swap) o del rimborso (Buy Back)*

**52.** La documentazione rinvenuta nel corso delle ispezioni consente di comprendere i criteri di scelta tra riparazione e sostituzione e le relative ricadute sui tempi di riparazione previsti da ASUS. La problematica che emerge con più evidenza, sotto tale profilo, è il reiterato ricorso alla riparazione, con conseguente dilatazione delle tempistiche, quando la prima risulti non risolutiva e determini la necessità di ulteriori e multipli interventi di riparazione dei prodotti. Tale circostanza genera, naturalmente, l'apertura di un elevato numero di interventi di assistenza (RMA, ossia autorizzazioni alla riparazione, come anticipato) che, nella risposta alla richiesta di informazioni del 21 maggio 2019, ASUS quantifica in un totale oscillante tra le 100.000 e le 200.000 per ciascuno degli anni dal 2015 al 2018.

**53.** In proposito, ASUS si mostra pienamente consapevole dell'applicazione di soluzioni non definitive e a breve termine, suscettibili di determinare ripetuti rientri in assistenza dei prodotti. Infatti, la correlazione tra livello qualitativo delle riparazioni e necessità di reiterazione delle stesse è evidenziata dallo stesso staff di ASUSTeK Italy che, condividendo tramite e-mail la slide (cfr. Immagine 1) di una presentazione aziendale relativa alle procedure di riparazione ECN e RCN (tipologie di intervento con efficacia rispettivamente a lungo termine e a breve termine), commenta: *"Ammettiamo di applicare soluzioni non definitive (RCN) che potrebbero causare multi rientri"*<sup>32</sup>.

#### **Immagine 1\* [omissis]**

**54.** In un'altra e-mail relativa proprio alla questione dei rientri multipli, sempre ASUSTeK Italy individua alcune casistiche di riparazioni imperfette, e, quindi, suscettibili di ingenerare la necessità di ulteriori interventi in assistenza, effettuate dai CAT: *"assemblaggio del prodotto non effettuato a regola d'arte, incluso eventuali graffi e/o tasti mancanti non dichiarati in fase di accettazione prodotto da parte di ASP" e "downgrade delle parti di ricambio sostituite nel processo di riparazione"*<sup>33</sup>.

**55.** In particolare, il persistente ricorso a molteplici interventi di riparazione non risolutivi è attestato dalla documentazione relativa ai seguenti casi, tutti segnalati tramite e-mail ad ASUSTeK Italy dal customer care della catena UNIEURO:

- ad una consumatrice che ha espressamente richiesto la sostituzione del bene dopo il secondo invio in assistenza, il prodotto viene restituito per due volte di seguito dal CAT ripresentando il difetto lamentato e riscontrato anche dal rivenditore (dopo un primo invio in assistenza risolutivo di un diverso problema)<sup>34</sup>;

- in un altro caso, la serie di interventi non risolutivi si sussegue fino, addirittura, al quinto tentativo e al superamento del periodo di garanzia legale; significativamente, il punto vendita osserva nelle proprie e-mail che *"Il prodotto in questione è stato inviato già quattro volte in assistenza essendo sempre riparato male, poiché dopo poco la cliente tornava nuovamente a portarmelo con problemi simili o addirittura uguali. La cliente come potrai immaginare è davvero furiosa e minaccia azioni legali oltre che fisiche al negozio, la stessa richiede come giusto che sia la sostituzione e a mio parere ha anche ragione in quanto effettivamente il portatile non è mai andato bene. Ti chiedo di gestire quanto prima questo problema in quanto non è più possibile affrontare questa situazione da parte nostra e il cliente non vuole sentire parlare nuovamente di riparazione"*, mentre il customer care informa ASUSTeK Italy che *"La cliente è davvero arrabbiata e vuole la sostituzione di prodotto essendo al 4/5 invio. Ha detto che si rivolgerà ad un legale se non riesce a risolvere con noi"*<sup>35</sup>;

- in un terzo caso, similmente, la sussistenza di un difetto non risolto in occasione del secondo tentativo di riparazione provoca il protrarsi del problema oltre il periodo di garanzia legale, con conseguente terzo invio presso l'assistenza tecnica<sup>36</sup>;

---

<sup>32</sup> [Doc. 5936 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

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

<sup>33</sup> [Doc. 154 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>34</sup> [Doc. 18 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>35</sup> [Doc. 30 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>36</sup> [Doc. 28 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

- in altri due casi relativi a *laptop* difettosi, nella *e-mail* di segnalazione ad ASUS viene richiamata l'attenzione sul quinto invio in riparazione del prodotto<sup>37</sup> e, per uno di essi, si precisa che "Il prodotto è alla 5° riparazione, vi chiedo di valutare l'accredito, il cliente è molto arrabbiato"<sup>38</sup>.

- numero minimo di riparazioni prima dell'eventuale scelta di un rimedio alternativo

**56.** Dai numerosi documenti acquisiti in sede ispettiva emerge che ASUS, in linea di massima, prevede la sostituzione o il rimborso del prodotto solo dopo aver esperito inutilmente tre tentativi di riparazione<sup>39</sup>, secondo un'articolata procedura che richiede la validazione da parte di ASUS Holland e che verrà meglio illustrata nel prosieguo. Dai *report* elaborati da ASUS e reperiti in sede ispettiva<sup>40</sup>, il totale di sostituzioni e rimborsi relativi a prodotti che hanno registrato vari tentativi di riparazione a seguito di rientri multipli ammonta a qualche migliaio per anno: i prodotti sostituiti o rimborsati a seguito di un numero multiplo di riparazioni risultano circa 3.000 nel 2014<sup>41</sup>, circa 2.100 nel 2015, circa 3.800 nel 2016, circa 3700 nel 2017<sup>42</sup> e circa 2.500 nel 2018. Peraltro, dall'analisi dei dati contenuti nel documento appena richiamato in nota si desume come nel 2017 per oltre 2.000 clienti l'attesa per le riparazioni multiple abbia superato i 100 giorni, con punte di 1.000.

**57.** I *report* relativi all'analisi dei commenti dei clienti in risposta ai sondaggi sulla qualità del servizio<sup>43</sup> evidenziano l'inadeguata riparazione con specifico riferimento alla tempistica, arrivando a punte di oltre 200 giorni per una singola riparazione. Da un esame dei commenti espressi da clienti insoddisfatti (sotto il profilo sia della qualità sia della lunghezza della riparazione), sintetizzati in un'apposita colonna dei *report*, emerge inoltre come in casi non infrequenti l'attesa per la restituzione del prodotto (a seguito di uno o più tentativi spesso infruttuosi) superi i quattro mesi.

**58.** Peraltro, si è già riferito come il numero minimo di tre riparazioni sia non solo confermato, ma anche ritenuto insufficiente in una *e-mail* interna al gruppo ASUS dell'agosto 2017, dove si valuta l'eventuale adozione, come misura di contenimento dei costi, del ricorso alla sostituzione del prodotto solo dopo il quarto tentativo di riparazione<sup>44</sup>: nonostante tale indicazione venga data *pro futuro*, in vari casi ASUS ha optato per un quarto o quinto tentativo di riparazione, come illustrato di seguito. Ulteriore dimostrazione di tale politica aziendale ostruzionistica è fornita da un'altra *e-mail* interna ad ASUS relativa alle azioni da esperire per far fronte ai numerosi difetti riscontrati in alcuni modelli di *smartphone*, nella quale si propone di procedere alla sostituzione o al rimborso solo dopo la seconda riparazione infruttuosa del prodotto, precisando che in linea generale tali rimedi sono adottati dopo tre o più interventi in assistenza sul bene difettoso e su richiesta del cliente<sup>45</sup>. D'altra parte, in una *e-mail* interna ad ASUSTeK Italy è presente la seguente inequivoca indicazione: "Condizioni di sostituzione al cliente in caso di inconvenienti: si sostituisce il prodotto al presentarsi del problema al terzo intervento di riparazione Hardware in Garanzia"<sup>46</sup>.

**59.** La preferenza accordata da ASUS alle riparazioni multiple, in luogo di altri rimedi, si spiega in larga parte sulla base degli accordi stipulati con gli *Authorized Service Provider* (ASP), che coincidono con le società cui fanno capo i centri di assistenza tecnica (CAT), in particolare per ciò che concerne il meccanismo di ripartizione dei costi: nelle casistiche in cui la responsabilità della riparazione imperfetta sia da addebitare a questi ultimi, ASUS può trasferire loro i correlati oneri economici<sup>47</sup>.

---

<sup>37</sup> [Doc. 10 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>38</sup> [Doc. 31 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>39</sup> [Tale numero minimo di tentativi di riparazione trova riscontro nelle segnalazioni prot. n. 60975 del 23 settembre 2016, prot. n. 90493 dell'11 dicembre 2017, prot. n. 15996 del 29 gennaio 2018, prot. n. 33905 dell'11 aprile 2018, nonché nei docc. 250 (nel quale è contenuta la precisazione che la stessa ASUS ha informato della generalizzata necessità di un terzo invio in riparazione prima dell'eventuale sostituzione del prodotto), 335, da 339 a 342, 374, 610 e da 707 a 709 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>40</sup> [Docc. da 3434 a 4745 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>41</sup> [Cfr. doc. 3398 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>42</sup> [Cfr. doc. 30717 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>43</sup> [Docc. da 3146 a 3199 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>44</sup> [Cfr. doc. 6054 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, dove si invitano le strutture interessate ad attuare azioni quali "simulate the impact of cost/customer satisfaction if we change current compensation policy, like prolong the TAT before CB/swap, compensate the multiple return cases only when it up to 4th time HW repair...etc.".]

<sup>45</sup> [Cfr. doc. 177 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>46</sup> [Cfr. doc. 5966 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>47</sup> [Proprio sotto il profilo dell'addebito dei costi, in una già menzionata *e-mail* relativa proprio ai rientri multipli, sempre ASUSTeK Italy individua come casistiche di riparazioni imperfette da parte dei CAT "assemblaggio del prodotto non effettuato a regola d'arte, incluso eventuali graffi e/o tasti mancanti non dichiarati in fase di accettazione prodotto da parte di ASP" e "downgrade delle parti di ricambio sostituite nel processo di riparazione": in tali casi, il costo delle parti di ricambio e del relativo trasporto viene detratto dalle somme dovute al CAT, al quale il corrispettivo della riparazione non è corrisposto (doc. 154 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy).]

In via generale, l'accordo con gli ASP prevede un termine massimo (c.d. TAT, Turn Around Time) di 3 giorni effettivi di lavorazione per la riparazione dei prodotti; qualora tale termine sia superato, ASUS si riserva la possibilità da un lato di detrarre dal corrispettivo dovuto per la riparazione il 12,5% per ogni giorno di ritardo (fino al quarto, per un massimo del 50%), dall'altro di emettere una nota di credito a favore del cliente in luogo del completamento della riparazione una volta trascorsi 14 giorni, addebitando all'ASP una somma

**60.** Dalle evidenze istruttorie, come accennato, si evince una differente modalità di gestione dei reclami e di prestazione dell'assistenza tecnica da parte di ASUS, attuata laddove sia riscontrato il pericolo di azioni legali. Tale politica commerciale emerge chiaramente, ad esempio, da un'e-mail in cui la catena di GDO UNIEURO si appella proprio alla natura di pratica legale del reclamo (avanzato nel caso di specie tramite ADICONSUM) per ottenere – contrariamente al consueto nuovo tentativo di riparazione proposto agli altri clienti – la sostituzione del *computer* difettoso<sup>48</sup>: in risposta, ASUSTeK Italy contatta la casa madre secondo la predetta procedura di *Escalation* per avviare il processo di sostituzione del prodotto.

**61.** Da un'ulteriore e-mail interna al gruppo ASUS, nella quale si commenta il contenuto di un reclamo pubblicato su Facebook da una consumatrice che, dopo aver spedito il prodotto in assistenza una sola volta, ha ottenuto il rimborso dal proprio venditore, si trae la conferma che la sostituzione o il rimborso riconosciuti dal venditore dopo una sola riparazione non andata a buon fine sono considerati da ASUS eventi eccezionali, nei quali è l'autonoma scelta, appunto, del venditore a consentire al cliente di ottenere *"tutto quello che gli spetta per legge anche se ha avuto una sola riparazione"*<sup>49</sup>, sempre che non sia l'accordo di distribuzione a prevedere modalità particolari<sup>50</sup>. A riprova di quanto appena esposto, si evidenzia che alle pretese parallelamente avanzate dalla stessa consumatrice (mittente della segnalazione prot. n. 25347 del 6 marzo 2018) dopo una prima riparazione, il supporto tecnico ASUS ha replicato chiedendo un secondo invio in riparazione (cfr. risposta inserita nella predetta segnalazione), mentre ASUSTeK Italy ha risposto con la solita lettera interlocutoria (invitando, questa volta, a rivolgersi al rivenditore) alla missiva del legale<sup>51</sup>.

*Sostituzione del prodotto (swap)*

**62.** Il rimedio risolutivo consistente nella sostituzione del prodotto difettoso (*swap*) viene preso in considerazione da ASUS, come visto, solo dopo il terzo tentativo di riparazione non andato a buon fine, e viene deciso al termine di un *iter* complesso e articolato in vari passaggi, anche alternativi tra loro, come emerge pienamente dalla descrizione delle procedure attraverso le quali si svolge l'interazione tra le varie strutture di ASUS, i CAT e i clienti ai fini della scelta del rimedio<sup>52</sup>. Spetta ad un apposito *team* costituito all'interno di ASUSTeK Italy (che nel processo in esame ha come unico interlocutore il CAT, cui eventualmente addebitare responsabilità e costi) valutare l'opportunità dello *swap*<sup>53</sup>.

**63.** L'esame da parte di ASUS dei reclami degli acquirenti (trattati attraverso la predetta procedura di *Escalation*) conferma – coerentemente con quanto già rilevato precedentemente – che il ricorso alla sostituzione del prodotto o al rimborso integrale del prezzo dello stesso (cui eventualmente si aggiungono spese legali e risarcimento danni) è costantemente giustificato dal ASUSTeK Italy con l'opportunità di evitare un'azione legale del cliente<sup>54</sup>. Tale condotta comprova, quindi, la circostanza che il Professionista, in numerosi casi di riparazioni multiple o eccessivamente protratte nel tempo, invece di dare automaticamente seguito alle proprie procedure di sostituzione o rimborso, procrastina la soluzione definitiva e perviene alla definizione della contestazione solo dopo un significativo numero di

---

*pari al 105% del prezzo di acquisto del prodotto (in proposito si vedano i docc. 7 e 8 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo Video Pacini, contenenti i Service Agreement stipulati con tale ASP da ASUS Holland rispettivamente nel 2015 e 2018. In aggiunta, gli indici di performance fissati da ASUS (KPI, Key Performance Indicator) prevedono che la riparazione sia effettuata entro 5 giorni lavorativi almeno nel 90% dei casi (doc. 6065 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy). Sulla base di tali criteri, ASUSTeK Italy effettua un monitoraggio giornaliero delle prestazioni dei CAT, sintetizzate poi in report periodici (docc. da 5880 a 5912 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy).*

*Più in generale, l'accordo di servizio con l'ASP Video Pacini prevede che, in caso di rientro multiplo entro i 3 mesi la cui responsabilità sia ascrivibile al CAT, ASUS potrà non riconoscere il corrispettivo per la riparazione e, in caso di transazione con il cliente, addebitare all'ASP una somma pari al 105% del prezzo di acquisto del prodotto, oltre le spese di trasporto e l'eventuale risarcimento danni ottenuto dal cliente (in proposito si vedano i predetti docc. 7 e 8 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo Video Pacini).]*

<sup>48</sup> [Doc. 27 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>49</sup> [Cfr. doc. 5980 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy. ]

<sup>50</sup> [Infatti, le tempistiche di riparazione e le modalità di sostituzione possono variare sensibilmente, rispetto a quelle standard appena illustrate, a seconda dell'accordo raggiunto con il rivenditore e della natura dello stesso, comportando evidenti disparità, in particolare, tra operatori telefonici e catene della grande distribuzione organizzata (c.d. GDO).

*Per quanto riguarda gli operatori telefonici, due dei tre principali a livello nazionale (VODAFONE e WIND TRE) godono di condizioni più favorevoli, soprattutto per la sostituzione: quest'ultima avviene automaticamente se vengono superati i 5 giorni lavorativi per la singola riparazione (in luogo dei 10 individuati come standard per gli operatori telefonici), ferma restando l'indicazione di procedere alla sostituzione solo dopo la terza riparazione, sempre che il cliente lo richieda. Si veda la tabella comparativa di cui al doc. 202 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.*

*Per quanto concerne la GDO, dai documenti acquisiti si rileva la previsione di termini più ampi rispetto agli operatori telefonici per la sostituzione del prodotto difettoso, anche in questo caso con differenze tra rivenditori: ad esempio 30 giorni di calendario per Euronics (doc. 1 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy) e 20 nella bozza di nuovo accordo con Mediamarket, nel quale è inserita anche l'ipotesi di sostituire il prodotto dopo il secondo tentativo di riparazione (doc. 5966 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy).]*

<sup>51</sup> [Docc. da 672 a 675 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>52</sup> [I rientri multipli dello stesso prodotto sono motivo di sostituzione automatica solo qualora avvengano entro un arco temporale di 30 giorni di calendario e, quindi, quando i tre interventi siano rapidi ma del tutto inefficaci: si veda in proposito il doc. 31385 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>53</sup> [Cfr. doc. 10 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>54</sup> [In tal senso si vedano, ad esempio, i già citati docc. da 1828 a 1835 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

tentativi di riparazione come attestato dalla documentazione che riporta il caso di ben 4<sup>55</sup> o addirittura 5-6 riparazioni non andate a buon fine, nell'arco di 11 mesi, tra prodotto originariamente acquistato e sostitutivo<sup>56</sup>.

**64.** In particolare, nell'ambito della documentazione relativa al citato caso in cui il prodotto difettoso è stato sottoposto a 5 riparazioni protrattesi nell'arco di 11 mesi, sono presenti i 4 RMA aperti in occasione di ogni intervento di riparazione non risolutivo sul prodotto originario (operati in un lasso di tempo di oltre 9 mesi, tra il 6 maggio 2017 – ossia a meno di 15 giorni dalla data di acquisto del prodotto – e il 16 febbraio 2018) e l'ultimo RMA aperto per un ulteriore intervento sul prodotto sostitutivo (richiesto in data 27 marzo 2018, anche in questo caso dopo meno di 15 giorni dalla consegna del prodotto sostitutivo); la *Legal case history* predisposta da ASUSTeK Italy dopo aver riassunto tale travagliato *iter*, informa i livelli superiori di ASUS degli accordi presi con l'avvocato del cliente al fine di evitare contenzioso (segnatamente il rimborso totale del prezzo del bene più il risarcimento dei danni), illustrati sotto il titolo *standard* "ASUS offer to the customer in order to avoid to go in the Court".

**65.** A conferma della prassi prudenziale adottata da ASUS in caso di ricorso da parte del consumatore ad un avvocato, risulta significativa la documentazione che attesta come i consumatori che richiedano un rimedio alternativo dopo tre riparazioni infruttuose rivolgendosi ad un legale, dopo aver ricevuto una risposta interlocutoria, vengano contattati per la sostituzione del prodotto<sup>57</sup>, mentre quelli che inoltrino la propria richiesta personalmente o tramite il rivenditore siano invitati ad inviare nuovamente in assistenza il prodotto, anche fino alla quinta volta<sup>58</sup>. Esemplificativa di tale atteggiamento risulta la *e-mail* interna ad ASUSTeK Italy con cui si inoltra la PEC dell'avvocato di un cliente che chiede la sostituzione di un telefono cellulare oggetto di 3 tentativi infruttuosi di riparazione, nella quale è contenuto il seguente invito: "puoi per favore verificare se lo swap è stato gestito e se abbiamo risposto all'avv con la risposta standard?"<sup>59</sup>.

**66.** Per contro, le evidenze istruttorie rivelano il ben diverso trattamento riservato alle richieste dei clienti non assistiti da un legale. In particolare, varie *e-mail* del *customer care* del gruppo UNIEURO (alcune delle quali già citate come esempio di ricorso alla riparazione *ad infinitum*) pongono all'attenzione di ASUS il caso di clienti reduci dal terzo<sup>60</sup> o quarto<sup>61</sup> tentativo infruttuoso di riparazione, chiedendo di monitorare la situazione, affinché l'ultimo intervento sia risolutivo, senza che la sostituzione o il rimborso risultino essere presi in considerazione da ASUSTeK Italy.

**67.** La procedura di sostituzione del prodotto, che coinvolge tutti i livelli del gruppo ASUS, fino alla casa madre, risulta molto complessa e farraginoso. La fattibilità dello *swap* viene determinata dal raffronto tra il quantitativo di prodotti sostitutivi disponibili e il fabbisogno: qualora quest'ultimo non sia coperto interamente, ad una parte dei clienti viene proposto il *rimborso* del prezzo d'acquisto (sulla base di decisioni assunte da figure professionali del gruppo ASUS collocate a vari livelli della catena decisionale, a seguito di tipologie di controlli predeterminate<sup>62</sup>); qualora si opti per la *sostituzione*, dalla compilazione delle liste di prodotti da sostituire si passa alla formulazione della relativa proposta nei confronti dei clienti interessati. I singoli casi vengono, quindi, chiusi con la consegna del nuovo *device* o trattati attraverso la già citata procedura di *Escalation* (attivata in presenza di casi che presentino profili di eccezionalità rispetto agli schemi ordinari e standardizzati) per l'elaborazione di una proposta alternativa a quella eventualmente rifiutata dal consumatore o di rimborso qualora il prodotto sostitutivo non sia disponibile entro, orientativamente, 6 giorni<sup>63</sup>.

**68.** Il complesso *iter* della suddetta procedura volta alla sostituzione o al rimborso del prodotto si articola in vari passaggi, anche alternativi tra loro, la cui farraginosità emerge pienamente da tre diagrammi di flusso che illustrano gli schemi dell'interazione tra le varie strutture di ASUS, i CAT e i clienti ai fini dello *swap*.

**69.** In primo luogo, come si evince dallo schema riprodotto *sub* Immagine 2<sup>64</sup>, i rientri multipli (almeno 3) dello stesso prodotto ne provocano la sostituzione automatica solo qualora avvengano entro un arco temporale di 30 giorni di calendario e, quindi, quando i tre interventi siano rapidi, ma del tutto inefficaci. Se tale lasso di tempo viene

---

<sup>55</sup> [Docc. da 539 a 541 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>56</sup> [Docc. da 782 a 791 e doc. 600 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>57</sup> [Esempi di tale diffusa procedura sono rinvenibili nei casi di cui ai docc. 27, 297, 776, da 379 a 383, da 457 a 460, 612 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>58</sup> [Ad esempio docc. 10, 14, 15, 28, 29, 30, 32 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, nonché segnalazione prot. n. 33905 dell'11 aprile 2018.]

<sup>59</sup> [Doc. 612 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>60</sup> [Ad esempio docc. 14, 15, 16, 17, 28, 29, 30, 32, 34 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, nonché segnalazione prot. n. 33905 dell'11 aprile 2018.]

<sup>61</sup> [Docc. 10 e 31 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>62</sup> [Doc. 31384 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>63</sup> [Doc. 31403 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>64</sup> [Doc. 31385 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

superato, spetta ad un apposito *team* costituito all'interno di ASUSTeK Italy (che nel processo in esame ha come unico interlocutore il CAT, cui eventualmente addebitare responsabilità e costi) valutare l'opportunità dello *swap*<sup>65</sup>.

### **Immagine 2 [omissis]**

**70.** Altrettanto complessa è la fase successiva dell'iter procedurale relativo alla valutazione della sostituibilità/rimborso del prodotto difettoso (che coinvolge tutti i livelli del gruppo ASUS, fino alla casa madre), illustrata *sub* Immagine 3, nella quale – come anticipato – la fattibilità dello *swap* viene determinata dal confronto tra il quantitativo di prodotti sostitutivi disponibili e il fabbisogno: qualora quest'ultimo non sia coperto interamente, ad una parte dei clienti viene proposto il *rimborso* del prezzo d'acquisto. In ogni caso, sia le scelte intermedie che finali sono assunte da persone competenti, collocate su vari livelli della catena decisionale, a seguito di tipologie di controlli predeterminate<sup>66</sup>.

### **Immagine 3 [omissis]**

**71.** L'ultima fase della procedura di *swap*, rappresentata nello schema *sub* Immagine 4, comprende l'attività di compilazione delle liste di prodotti da sostituire, nonché la conseguente formulazione della proposta di sostituzione nei confronti dei clienti interessati. I singoli casi vengono, quindi, chiusi con la consegna del nuovo *device* o trattati attraverso la procedura di *Escalation* per l'elaborazione di una proposta alternativa a quella eventualmente rifiutata dal consumatore o di rimborso qualora il prodotto sostitutivo non sia disponibile entro, orientativamente, 6 giorni<sup>67</sup>.

### **Immagine 4 [omissis]**

**72.** Sotto il profilo della sostituzione di prodotti acquistati come nuovi con rigenerati (o ricondizionati)<sup>68</sup>, da un lato i *report* periodici relativi alle sostituzioni effettuate testimoniano come tale soluzione risulti alquanto frequente<sup>69</sup>, dall'altro, un reclamo relativo proprio all'offerta in sostituzione di un *notebook* con caratteristiche tecniche inferiori a quello difettoso viene chiuso tramite la menzionata procedura di *Escalation* con il rimborso integrale del prezzo d'acquisto e delle spese legali sostenute dal consumatore<sup>70</sup>. Inoltre, non mancano altre doglianze relative alla fornitura di prodotti sostitutivi con caratteristiche inferiori<sup>71</sup>, danneggiati<sup>72</sup> o ricondizionati<sup>73</sup>.

*iii) rimborso del prezzo d'acquisto del prodotto.*

**73.** Come già accennato, in linea di massima, per ASUS il rimborso integrale del prezzo d'acquisto rappresenta un rimedio costoso, da esperire come *extrema ratio*<sup>74</sup> quando la sostituzione con un prodotto immediatamente disponibile non sia possibile o sia rifiutata dal cliente, secondo quanto illustrato dal diagramma di flusso che esemplifica le varie casistiche (Immagine 5)<sup>75</sup>. Pertanto, la compensazione pecuniaria, a maggior ragione quando sia estesa a danni ulteriori e spese legali, richiede nella quasi totalità dei casi il ricorso alla più volte menzionata procedura di *Escalation*. Esemplificativa di tale politica aziendale risulta una *e-mail* interna ad ASUSTeK Italy, con la quale si inoltra la PEC inviata dall'avvocato di una consumatrice per chiedere la sostituzione o il rimborso di un telefono cellulare oggetto di tre tentativi infruttuosi di riparazione, che contiene l'indicazione di fornire la consueta risposta dilatoria all'avvocato, per contattare parallelamente la cliente ai fini del rimborso (*BB-Buy Back*): "*puoi verificare per*

<sup>65</sup> [Cfr. doc. 10 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>66</sup> [Doc. 31384 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>67</sup> [Doc. 31403 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>68</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 50883 del 2 luglio 2018.]

<sup>69</sup> [Doc. da 3434 a 4745 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy. Inoltre, la tabella comparativa contenuta nel doc. 202 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy. riporta solo per gli operatori telefonici TIM e VODAFONE la precisazione "Only SWAP with brand new product", confermando come evidentemente negli altri casi ASUS possa ricorrere a prodotti refurbished anche per i prodotti coperti da garanzia legale a carico dell'altro principale operatore telefonico (WIND-TRE).]

<sup>70</sup> [Doc. da 372 a 378 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>71</sup> [Doc. 365 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>72</sup> [Doc. 600 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>73</sup> [Doc. 668 e da 690 a 694 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>74</sup> [Doc. 31422 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>75</sup> [Doc. 31390 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

cortesia lo storico degli rma e rispondere all'avvocato con la risposta standard. Intanto contattiamo la cliente per il BB"<sup>76</sup>.

**74.** Dal suddetto diagramma di flusso (cfr. Immagine 5) emerge in particolare come il più delle volte la decisione di procedere al rimborso da parte di ASUS sia assunta a seguito dell'attivazione di ben due procedure: in primo luogo, un considerevole numero di strutture (ASP controller, Compensation agent, ASP, call center e Europe Service Director) deve valutare l'irreparabilità del prodotto entro i previsti 14 giorni o a seguito di rientri multipli, la possibilità di proporre la sostituzione al cliente in base alla disponibilità dei prodotti; in secondo luogo, in caso di impossibilità di procedere alla sostituzione (perché il prodotto non è disponibile o il cliente oppone rifiuto), ASUS attiva la predetta procedura di *Escalation*.

#### **Immagine 5 [omissis]**

**75.** Una volta completato il processo valutativo appena descritto, qualora si pervenga alla decisione di procedere al rimborso del prezzo d'acquisto del bene difettoso (invece che alla sostituzione), segue l'avvio di un'ulteriore procedura (Immagine 6<sup>77</sup>) volta alla convalida del rimborso (c.d. BB, *Buy Back*), la cui tempistica media di erogazione, – a seguito dell'invio della documentazione e del reso da parte del consumatore, è stimata nel modulo *standard* sottoscritto per accettazione dal cliente (*compensation form*) in 30 giorni dalla conferma del rimborso inviata da ASUS al cliente. Tale lasso di tempo è considerato dalla stessa ASUSTeK Italy troppo lungo<sup>78</sup>.

**76.** Anche in questo caso, la farraginosità dell'iter, che si snoda attraverso una catena decisionale facente capo ad un elevato numero di strutture, distribuite su diversi livelli gerarchici e funzionali, determina una considerevole complessità procedurale che si protrae per un lungo lasso di tempo. Infatti, dopo la conferma della decisione di procedere al rimborso, l'unità locale competente di ASUS (e quindi ASUSTeK Italy per l'Italia) contatta il cliente per l'accettazione dell'offerta e controlla la completezza e la conformità dei documenti da questi inviati (poi sottoposti a un controllo di secondo livello da parte di ASUS Holland), ricontattandolo poi per la restituzione del prodotto<sup>79</sup>; successivamente, ASUS Holland (a seguito della ricezione del prodotto e di un ulteriore controllo documentale) conferma il rimborso, informando il cliente dell'accredito previsto entro 30 giorni e inviando la richiesta alla casa madre (la quale a sua volta effettua i debiti controlli e dispone il pagamento attraverso i reparti Finanza e Contabilità, informando ASUS Holland della data del pagamento per consentirle la chiusura del caso). Tutto ciò fa sì che la tempistica prevista per la conclusione del processo sia stimata in 20-29 giorni lavorativi (esclusi i tempi di accredito da parte della banca), ed in un considerevole numero di casi, a causa della complessità procedurale descritta, tale termine viene superato sensibilmente<sup>80</sup>.

#### **Immagine 6 [omissis]**

**77.** A conferma di ciò, dall'analisi delle comunicazioni interne al gruppo ASUS aventi ad oggetto i reclami dei consumatori emergono tempi superiori ai 40 giorni dall'invio della documentazione<sup>81</sup> per l'emissione del bonifico, con punte di addirittura 6 mesi<sup>82</sup>: anche in questi casi, la richiesta agli uffici contabili di provvedere celermente all'erogazione del rimborso è giustificata con l'opportunità di evitare azioni legali dei consumatori, ma gli stessi reparti non sono in grado neppure di stimare una data indicativa per il pagamento<sup>83</sup>. Inoltre, un'e-mail del venditore UNIEURO riferisce del protrarsi dell'attesa del rimborso per tre mesi da parte di una propria cliente<sup>84</sup>. Ancora, nello scambio di e-mail interno ad ASUSTeK Italy relativo ai messaggi postati su Facebook da un consumatore, risulta che

<sup>76</sup> [Doc. 776 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>77</sup> [Cfr. il diagramma di flusso in cui vengono illustrati i passaggi della procedura di rimborso, contenuto nel doc. 31418 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>78</sup> [Cfr. e-mail contenente osservazioni da sottoporre all'Audit interno del gruppo, nella quale sono espressamente indicate come problematica da risolvere le "Tempistiche di emissioni bonifici per BB troppo lunghe (circa 30 gg dall'arrivo dell'unità in ACH)": doc. 181 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>79</sup> [Come desumibile da alcuni documenti agli atti (doc. 253 e 307 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy), tale procedura può richiedere tempistiche nell'ordine dei due mesi.]

<sup>80</sup> [Le tabelle di riepilogo dei rimborsi erogati tra il 2014 e il 2018 (docc. da 3399 a 3403 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy) rivelano (chiaramente limitando l'esame ai rimborsi erogati a favore di clienti italiani) nel 2015 e 2018 punte di oltre 100 giorni e nel 2016 addirittura oltre 200 tra la data della richiesta e quella del pagamento (evidenziate nella colonna "Req-pay tat").]

<sup>81</sup> [Si vedano, ad esempio, i docc. 189 e 190 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy. Nella segnalazione prot. n. 90493 dell'11 dicembre 2017, un consumatore lamenta un'attesa di circa 2 mesi e mezzo (avendo inviato i documenti per ottenere l'accredito del rimborso in data 27 settembre 2017), in assenza di informazioni circa lo stato della sua pratica.]

<sup>82</sup> [Doc. 192 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>83</sup> [Doc. 194 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>84</sup> [Doc. 36 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

quest'ultimo, pur avendo provveduto tra gennaio e febbraio 2018 a restituire il cellulare (ricondizionato e difettoso) ricevuto in sostituzione di quello originariamente acquistato, alla data del 17 maggio 2018 è ancora in attesa del bonifico promesso (del quale la stessa sede italiana di ASUS non ha notizie da quella olandese)<sup>85</sup>. In altri casi, il ritardo nel rimborso del prezzo è una conseguenza della ingiustificata dilatazione delle fasi successive alla declaratoria di non riparabilità del prodotto e del conseguente mancato invio al cliente del *compensation form*, ragion per cui ASUSTeK Italy, nell'incertezza sui motivi del ritardo e sullo *status* della pratica, riesce a fornire riscontro ai reclami solo ricorrendo alle risposte interlocutorie di cui si è detto in precedenza<sup>86</sup>. Ancora, doglianze reperate in sede ispettiva riguardano il mancato rimborso dopo quasi 2<sup>87</sup> ed oltre 3<sup>88</sup> mesi dall'assolvimento dei relativi adempimenti da parte dei clienti.

*A.3) Spese ingiustificatamente addebitate ai consumatori per la prestazione della garanzia legale: richiesta al cliente di pagare una somma a fronte del preventivo rifiutato*

**78.** Ulteriore condotta afferente al profilo prestazionale della garanzia è l'ostacolo all'accertamento della sussistenza del difetto di conformità attraverso l'addebito di spese predeterminate in misura forfettaria per la verifica del prodotto. In proposito, il materiale acquisito in sede ispettiva conferma come ASUS informi il cliente che apra in autonomia una richiesta di assistenza (c.d. RMA), anche in garanzia legale, dell'eventualità di dover corrispondere una somma fissa e predeterminata per l'intervento diagnostico qualora il CAT non riconosca il prodotto in garanzia o giudichi insussistente il difetto di conformità lamentato, come illustrato tanto nel modulo di istruzioni per il cliente quanto nella dichiarazione di accettazione dell'eventuale addebito di dette spese che questi è tenuto a compilare<sup>89</sup>.

**79.** Suddetti importi vengono richiesti ai consumatori a fronte del preventivo tanto accettato quanto (con l'importo fisso di € 35) rifiutato; nel secondo caso, unitamente alle eventuali spese di trasporto (per un totale di circa € 60) e a pena di mancata restituzione del prodotto non riparato<sup>90</sup> e di conseguente rottamazione<sup>91</sup>. Inoltre, gli stessi risultano più elevati (in vari casi anche sensibilmente) dei corrispettivi riconosciuti da ASUS agli ASP per gli interventi effettuati<sup>92</sup>.

**80.** Le spese in questione risultano applicate in via generale, indipendentemente dalla circostanza che il prodotto sia stato acquistato da meno di sei mesi<sup>93</sup>; tale circostanza è stata ampiamente confermata da ASUS in sede di audizione<sup>94</sup>. Oltretutto, nelle tabelle comparative denominate "*Italy benchmarking*"<sup>95</sup>, che confrontano con cadenza trimestrale le principali differenze tra ASUS e i principali concorrenti nella gestione dell'assistenza sui prodotti commercializzati, lo stesso produttore evidenzia come in vari casi i *competitor* non addebitino costi di diagnostica e/o trasporto qualora nel periodo di operatività della garanzia legale fosse riscontrato un danno non qualificabile come difetto di conformità.

*B. La condotta di Arvato relativa al numero telefonico di assistenza tecnica*

**81.** L'acquisizione di materiale istruttorio e ispettivo, nonché le precisazioni fornite dai Professionisti, confermano che sul sito ASUS *e-shop* era indicato, senza specificazione dei relativi costi, il numero telefonico 199400089 messo a disposizione dei consumatori per la prestazione dell'assistenza tecnica e, quindi, della garanzia legale relativa ai prodotti venduti tramite l'*e-shop* di ASUS. Suddetto numero con prefisso 199 risulta però escluso, come si vedrà nel prosieguo, dal novero delle numerazioni consentite per l'assistenza ai consumatori in merito al contratto concluso, in quanto trattasi di servizio che rientra nell'ambito delle "*comunicazioni telefoniche a tariffa di base*" ai sensi del vigente Piano nazionale di numerazione.

**82.** Tale condotta risulta ascrivibile ad Arvato, che gestisce l'*e-shop* di ASUS in qualità di rivenditore autorizzato. Al riguardo, Arvato stesso ammette di aver ospitato, fino a gennaio 2019, l'indicazione sull'*e-shop* del sito di ASUS del

---

<sup>85</sup> [Doc. 5986 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>86</sup> [Ad esempio docc. 757 e 758 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>87</sup> [Doc. 585 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>88</sup> [Doc. 438 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>89</sup> [Entrambi i moduli sono allegati ai docc. 2152 e 2155 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>90</sup> [Doc. 39 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo Video Pacini. Si vedano in proposito le segnalazioni prot. n. 40131 del 9 maggio 2018, integrata dalla successiva prot. n. 32769 del 29 aprile 2019, e prot. n. 47380 del 13 giugno 2018.]

<sup>91</sup> [Doc. da 65 a 68 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo Video Pacini.]

<sup>92</sup> [Come desumibile dalle tabelle contenute nei citati docc. 7 e 8 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo Video Pacini, rispettivamente alle pagg. 28-29 e 26.]

<sup>93</sup> [Cfr. doc. 1836 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy, dal quale si desume come tale prassi fosse adottata quantomeno da fine 2014.]

<sup>94</sup> [Nelle dichiarazioni acquisite nel verbale dell'audizione tenutasi in data 26 giugno 2019, i rappresentanti di ASUS chiariscono che il contributo è addebitato al consumatore, anche se direttamente dai CAT, qualora il difetto fisico del prodotto non sia valutato come rientrante in garanzia: il consumatore, qualora dissenta dalla diagnosi e dal conseguente addebito delle spese, è tenuto ad attivare la già menzionata procedura di Escalation.]

<sup>95</sup> [Docc. da 10682 a 10714 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

predetto numero telefonico (199400089) dedicato al supporto tecnico, senza fornire alcuna indicazione sui costi<sup>96</sup>. Al riguardo, sul sito è riportato: "© 2019 ASUSTeK Computer Inc. Tutti i diritti riservati. Questo sito ed i servizi da esso offerti sono forniti da Arvato Distribution GmbH, un rivenditore indipendente autorizzato dall'ASUS".

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

**83.** ASUS, nella memoria difensiva presentata in data 1o ottobre 2019<sup>97</sup>, ha replicato alle contestazioni dell'Autorità attraverso i seguenti rilievi:

- la notifica dell'avvio del procedimento alla sola ASUSTeK Italy, anziché anche ad ASUS Europe ed ASUS Holland, avrebbe violato, nelle fasi iniziali del procedimento, il diritto di difesa del Gruppo ASUS, riducendo eccessivamente il tempo a disposizione delle società, anche tenendo conto delle tempistiche necessarie per la traduzione dei provvedimenti in lingua olandese, per la redazione delle proprie difese e per la predisposizione della proposta di impegni;
- gli impegni proposti, a loro volta, risulterebbero validi ed efficaci nonché, in ogni caso, meritevoli di eventuale riconsiderazione quantomeno ai fini del riconoscimento dell'atteggiamento collaborativo di ASUS;
- il modulo di garanzia valutato e il numero telefonico 199 non sarebbero più stati in uso al momento dell'avvio del procedimento (il secondo, in particolare, dal dicembre 2017) e, in ogni caso, non avrebbero implicato alcuna violazione del Codice del Consumo, anche alla luce dei precedenti dell'Autorità;
- l'Autorità avrebbe tenuto aperto il procedimento preistruttorio per un numero di anni spropositato, a fronte del relativamente esiguo numero di segnalazioni ricevute, ed acquisito un numero spropositato di documenti rispetto a quelli effettivamente utilizzati nella comunicazione delle risultanze istruttorie e, inoltre, la corretta numerazione di alcuni di quelli citati in quest'ultimo documento sarebbe stata resa disponibile con ridotto anticipo rispetto al termine di presentazione della memoria finale;
- difetterebbero i requisiti per ravvisare una pratica commerciale scorretta, in particolare in ragione del ridotto numero di segnalazioni, dell'infondatezza delle stesse e dell'inidoneità ad incidere negativamente sui consumatori;
- ASUS, in qualità di produttore, non sarebbe tenuto a prestare la garanzia legale di conformità ai consumatori, né sarebbe in grado di influenzarne le modalità di prestazione da parte dei venditori;
- le procedure seguite dal gruppo ASUS risulterebbero pienamente idonee a garantire un livello soddisfacente di celerità ed efficienza di riparazioni, sostituzioni e rimborsi e non comporterebbero significative carenze;
- l'addebito di spese a fronte della prestazione della garanzia legale di conformità sarebbe circoscritto a casi di manifesta insussistenza del difetto.
- i miglioramenti apportati alle procedure e alle informazioni fornite, successivamente all'avvio del procedimento, sarebbero meritevoli di positiva valutazione da parte dell'Autorità.

**84.** Con specifico riguardo alle misure migliorative adottate da ASUS, il professionista ha dichiarato di aver deciso (per quanto riguarda il mercato italiano) di non richiedere più ai consumatori alcun contributo (i.e. *Diagnostic Fee*) per la copertura dei costi sostenuti per la diagnostica, né alcuna somma per riconsegnare al consumatore il prodotto (i.e. *Retention Fee*) in caso di richiesta nei primi sei mesi dalla consegna del prodotto, ove il difetto riscontrato risulti compatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. Tale modifica sarebbe il frutto di un processo di revisione del "Modulo informativo sulla garanzia legale per il consumatore" che ASUS dichiara di avere per rimuovere i profili di inadeguatezza informativa in tema di garanzia legale e convenzionale. A integrazione di tali misure, ASUS ha comunicato di aver organizzato un "corso di formazione e compliance" sulla disciplina italiana e comunitaria relativa alla garanzia legale e convenzionale, al quale avrebbero partecipato 40 figure apicali di ASUS operanti in tutti i paesi dell'Unione Europea in cui è presente il Professionista, afferenti alle Business Unit più esposte al rischio di pratiche commerciali scorrette e/o aggressive.

**85.** Arvato, nella memoria difensiva presentata in data 30 settembre 2019<sup>98</sup>, ha replicato alle contestazioni dell'Autorità attraverso i seguenti rilievi:

- la pratica sostanziandosi nella previsione di una linea telefonica 199 nella sezione *e-shop* del sito *web* di ASUS, senza indicazione di costi, non sarebbe imputabile ad Arvato, ma esclusivamente al gruppo ASUS e/o ai gestori telefonici esterni della linea stessa;
- in ogni caso, tale pratica non risulterebbe né scorretta né, tantomeno aggressiva, anche alla luce dei precedenti dell'Autorità, in quanto il numero 199 utilizzato non sarebbe a sovrapprezzo sulla scorta del piano nazionale di numerazione delle reti e dei servizi di Telecomunicazione elaborato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e, conformemente a quest'ultimo, l'informativa sui costi verrebbe resa direttamente al momento della chiamata.

<sup>96</sup> [Si vedano le pagg. 2 (Premesse, lett. E e F), 7 e 8 della risposta alla richiesta di informazioni.]

<sup>97</sup> [Doc. prot. n. 63745 del 1o ottobre 2019.]

<sup>98</sup> [Doc. prot. n. 63686 del 30 settembre 2019.]

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

**86.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite il sito *internet* del Professionista, in data 14 ottobre 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**87.** Con comunicazione pervenuta in data 14 novembre 2019, la suddetta Autorità ha trasmesso la delibera n. 439/19/CONS, nella quale ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni alla ritenuta idoneità nel caso di specie dello specifico mezzo *internet* a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

**88.** Con particolare riferimento alla condotta relativa all'indicazione del numero telefonico di assistenza tecnica 199400089 per gli acquisti effettuati *online* attraverso l'*e-shop*, la suddetta Autorità ha considerato che *"la numerazione a sovrapprezzo 199400089 – che rientra tra le numerazioni per servizi di numero unico o personale di cui all'articolo 18 della delibera n. 8/15/CIR, le quali sono esplicitamente escluse dal novero delle numerazioni consentite per comunicazioni telefoniche a tariffa di base – è impiegata dalla Società de qua per assistenza ai consumatori anche in merito al contratto concluso e che tale servizio rientra tra le comunicazioni telefoniche a tariffa di base ai sensi del vigente Piano nazionale di numerazione"*. In conclusione, l'AGCOM ha ritenuto che *"con riferimento al caso di specie, il consumatore, non avendo trovato sul sito internet del professionista indicazioni precise circa l'applicazione della garanzia legale e convenzionale, potrebbe essere stato indotto a decisioni commerciali che altrimenti non avrebbe preso"*.

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

**89.** Il presente procedimento ha ad oggetto le condotte poste in essere da ASUS e Arvato, secondo le modalità di seguito dettagliate, in relazione all'attività di assistenza tecnica sui prodotti a marchio ASUS. Prima di procedere nell'analisi e valutazione dei comportamenti realizzati dai Professionisti in violazione del Codice del Consumo, appare opportuno esaminare le eccezioni di natura procedurale sollevate nelle memorie difensive, al fine di rilevarne la palese irrilevanza e infondatezza.

##### ***I profili procedurali***

**90.** Si evidenzia, in primo luogo, l'irrilevanza delle osservazioni svolte da ASUS nella propria memoria conclusiva in relazione a talune pretese carenze procedurali e/o sostanziali dell'istruttoria in quanto del tutto inidonee a influire sulla validità della complessa e approfondita attività svolta dall'Autorità nel pieno rispetto del principio del contraddittorio e del diritto di difesa di tutti i Professionisti coinvolti nel procedimento istruttorio, pienamente tutelati anche in considerazione delle proroghe del termine di conclusione del procedimento riconosciute agli istanti in occasione dell'estensione soggettiva del procedimento.

**91.** Vale in estrema sintesi evidenziare come la compiuta osservanza nel caso di specie delle regole della partecipazione difensiva sia attestata dall'effettivo esercizio da parte dei professionisti delle garanzie partecipative puntualmente poste a disposizione dei Professionisti nel caso di specie, idonee a consentire la conoscibilità in concreto di tutti gli elementi istruttori utili al pieno esercizio del diritto di difesa in ambito procedimentale, a partire dall'accesso agli atti (esercitato da ASUS in data 11 gennaio, 17 giugno e 6 agosto 2019 e da Arvato in data 11 gennaio e 2 agosto 2019), alla presentazione di memorie e documentazione (depositate in più occasioni dai Professionisti nel corso del procedimento, come indicato nella parte dedicata all'iter del procedimento), alla possibilità concessa ad ASUS di essere sentita in audizione in data 26 giugno 2019, alla concessione di proroghe dei termini di conclusione del procedimento e anche della fase istruttoria, non solo in occasione dell'estensione soggettiva del procedimento ad ASUS Europe e ASUS Holland, ma anche in accoglimento delle relative istanze dei Professionisti. Ciò posto, risulta dimostrata l'osservanza del principio di partecipazione democratica al procedimento e dei suoi corollari costituiti dal diritto di difesa e dal contraddittorio, ed è, conseguentemente, destituita di ogni fondamento l'illazione, non provata, secondo cui l'utilizzo della lingua italiana avrebbe impedito l'effettiva partecipazione al procedimento dei Professionisti.

**92.** In relazione poi alla presunta eccessiva durata della fase preistruttoria, come riconosciuto dalla consolidata giurisprudenza<sup>99</sup>, non sussiste alcun termine perentorio - e neppure di natura acceleratoria - decorrente dalla data di presentazione delle segnalazioni ed entro il quale debba intervenire la comunicazione di avvio del procedimento. La durata della deliberazione preistruttoria, attesa la rilevanza degli interessi preservati dalla disciplina sulla tutela del consumatore è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Autorità avuto riguardo alle caratteristiche della fattispecie oggetto di esame e, quindi, ai tempi necessari al compiuto svolgimento dell'attività istruttoria preordinata alla compiuta valutazione delle condotte contestate e finalizzata alla verifica della sussistenza o meno dei profili di illiceità.

**93.** Risulta, altresì, del tutto inconferente il richiamo di ASUS al procedimento PS10531, attesa la diversità dei profili di illegittimità ivi contestati concernenti alcune violazioni poste in essere della sola Arvato attraverso il sito <http://eshop.asus.com/it-IT/>, in merito alle informazioni diffuse sul diritto di recesso e all'omissione del promemoria relativo alla garanzia legale di conformità, che Arvato ha provveduto a integrare nel testo delle "Condizioni di vendita"

---

<sup>99</sup> [Cfr., *ex multis*, Cons. Stato, sentenza 17 novembre 2015, n. 5250.]

da essa predisposte e applicabili esclusivamente alle transazioni effettuate attraverso il predetto sito *web* da essa stessa gestito.

**94.** Del pari ininfluenti sotto il profilo della validità dell'attività svolta dall'Autorità risultano le presunte problematiche connesse all'esiguo numero di segnalazioni e all'eccessiva quantità di documenti acquisiti in sede ispettiva. Con riguardo alla prima eccezione, occorre rilevare che le denunce acquisite agli atti sono complessivamente numerose, anche se distribuite su un arco temporale significativo e le stesse sono pervenute anche nel corso della fase istruttoria e, quindi, risultano idonee a provare una condotta commerciale generalmente adottata dal professionista. Valga ricordare come costante è la conclusione giurisprudenziale secondo cui quelli consumeristici sono illeciti di "mero pericolo" e non "di danno", con la conseguenza che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sulle scelte dei consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili di scorrettezza della stessa. Del pari infondata è la seconda argomentazione difensiva in merito alla eccessiva quantità di documentazione ispettiva, atteso che tutti i documenti acquisiti risultano conferenti rispetto all'oggetto del procedimento e attengono alla valutazione complessiva del contesto nel quale si inserisce la pratica commerciale oggetto di accertamento e degli specifici profili di scorrettezza evidenziati nel corso del procedimento. La documentazione agli atti, ed in particolare quella ispettiva, è stata, dunque, strumentale a garantire la compiuta analisi e valutazione di significativi, rilevanti e complessi profili di illiceità delle condotte enucleate.

**95.** Quanto, infine, ai documenti dei quali è stata rettificata la numerazione a ridosso della scadenza del termine infraprocedimentale, si rileva che il numero degli stessi è estremamente ridotto (in particolare, un gruppo di documenti è stato semplicemente circoscritto per l'erronea indicazione del documento iniziale - antecedente di qualche unità quello effettivo - e alla luce della sopravvenuta espunzione di alcuni degli stessi) e che in ogni caso risultavano agevolmente individuabili; d'altra parte, nella memoria conclusiva di ASUS non si esplicita la particolare rilevanza dei suddetti documenti, né si individua il preteso pregiudizio che sarebbe derivato al diritto di difesa.

#### ***Le violazioni del Codice del Consumo***

**96.** Le violazioni del Codice del Consumo oggetto di contestazione nel presente provvedimento riguardano: *a)* una prima infrazione, imputabile ad ASUS, relativa all'incompleta e inadeguata informativa sulla garanzia legale e convenzionale, nonché alle modalità scorrette di prestazione dei servizi di assistenza sui prodotti ASUS e al conseguente ostacolo all'esercizio delle tutele spettanti ai consumatori acquirenti; *b)* una seconda violazione, imputabile ad Arvato, riguardante l'utilizzo, nella sezione *e-shop* del sito *web* di ASUS da essa gestito, di un numero telefonico con prefisso 199 senza specificazione dei relativi costi.

**97.** Nel caso in esame, considerato che ASUS - come sopra illustrato - ha organizzato una propria rete di Centri di Assistenza Tecnica ove offre assistenza tecnica per i propri prodotti, nel cui ambito presta, in base ad accordi con i rivenditori, anche la sostituzione/riparazione relativa alla garanzia legale di conformità, assume particolare importanza l'impostazione di idonee procedure, tali da assicurare al consumatore l'effettivo esercizio del proprio diritto all'assistenza legale di conformità attraverso una chiara definizione dei rapporti fra il produttore e il venditore, e la predisposizione di una chiara e comprensibile informativa rivolta al consumatore, in modo tale da escludere la possibilità che quest'ultimo possa essere non correttamente indirizzato riguardo alle modalità da seguire per fruire del proprio diritto alla garanzia legale di conformità per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, senza addebito di costi e senza limitazioni alla copertura di tutte le parti e le componenti del prodotto.

**98.** A conferma del ruolo attivo e centrale svolto da ASUS nella prestazione dei servizi di assistenza afferenti alla garanzia legale, si sottolinea che anche nel "Modulo informativo sulla garanzia ASUS" (depositato unitamente alla memoria finale e asseritamente in via di progressiva diffusione), nella nuova sezione specificamente dedicata alla descrizione della *garanzia legale*, nel descrivere il diritto del consumatore alla congrua riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, riconosciuto al consumatore dall'articolo 130 del Codice del Consumo, è scritto che tale diritto alla riduzione del prezzo o risoluzione del contratto spetta al consumatore se "*ASUS non ha provveduto alla riparazione o sostituzione entro un termine congruo*".

#### ***La responsabilità in solido delle condotte imputabili ad ASUS***

**99.** Con specifico riguardo all'imputabilità delle violazioni accertate nel presente provvedimento, alla luce degli elementi acquisiti e dei rapporti societari/contrattuali emersi nel corso del procedimento, si ritiene che le tre società ASUSTeK Italy, ASUS Europe e ASUS Holland debbano considerarsi responsabili in solido delle pratiche commerciali accertate.

Dall'istruttoria è infatti emerso che il gruppo multinazionale ASUS è strutturato in varie società che svolgono funzioni diverse nel processo di produzione, distribuzione e vendita. In particolare, come anticipato, ASUSTeK Italy svolge attività di *help desk* e *marketing* a favore della propria controllante ASUS Europe, che è titolare di tutti i diritti sui prodotti ASUS commercializzati sul territorio italiano e svolge attività di commercio all'ingrosso e prestazione di servizi di assistenza *post-vendita* di prodotti elettronici ed informatici a marchio ASUS sul mercato europeo; ASUS Holland gestisce le attività di fornitura dell'assistenza sui prodotti a marchio ASUS commercializzati sul mercato europeo, stipulando direttamente gli accordi di servizio con i centri di assistenza tecnica e esercitando un ampio potere decisionale e operativo sulle modalità di prestazione della garanzia.

**100.** Tutti i soggetti sopra descritti hanno congiuntamente contribuito alla realizzazione delle condotte oggetto del presente provvedimento e hanno adottato un comportamento sostanzialmente unitario in tutta l'attività di gestione dei servizi di assistenza tecnica, riparazione ed eventuali sostituzioni e rimborsi dei prodotti a marchio ASUS in garanzia. Le società in questione rientrano, pertanto, nella definizione di "professionista" ai sensi del Codice del Consumo, in quanto hanno contribuito attivamente alla realizzazione delle pratiche commerciali in esame, dalle quali traggono vantaggi reputazionali ed economici.

*Violazione A)*

**101.** La pratica commerciale posta in essere da ASUS in violazione del Codice del Consumo attiene, in primo luogo, ai profili informativi in tema di garanzia legale e convenzionale (A.1). Infatti, come riferito in precedenza, il "Modulo informativo della garanzia ASUS" (accluso a ciascun prodotto e disponibile al link <https://www.asus.com/support/images/pdf/I8549.pdf>)<sup>100</sup>, nonché quello aggiornato a maggio 2018 - I14357/Edizione riveduta e corretta v6 - tuttora consultabile all'indirizzo relativo al prodotto Zenfone 4 [https://www.asus.com/support/images/upload/warranty/it\\_ZenFone.pdf](https://www.asus.com/support/images/upload/warranty/it_ZenFone.pdf), da un lato, non identifica chiaramente come convenzionale la garanzia offerta dal produttore, prevedendo testualmente che "Questo certificato di garanzia ASUS (qui di seguito indicato come "Garanzia") è concesso da ASUSTeK Computer inc. (qui di seguito indicata come "ASUS") nei confronti del cliente (qui di seguito indicato come "Voi") del prodotto ASUS (qui di seguito indicato come "Prodotto"). Il certificato di garanzia è fornito assieme al Prodotto ed è soggetto ai seguenti termini e condizioni. Gli agenti di servizio e i centri di riparazione ASUS forniranno il servizio previsto da questa Garanzia". Dall'altro lato, le informazioni fornite sul proprio sito *internet* e sulla documentazione data a corredo dei prodotti, riferendosi espressamente ed esclusivamente - come illustrato - alla garanzia del prodotto da "difetti di materiale e di lavorazione" con diverse limitazioni, con solo un generico e confuso richiamo alla permanenza dei diritti spettanti in base alle leggi nazionali applicabili, risultano idonee a creare confusione tra la garanzia convenzionale, eventualmente offerta dal produttore (ASUS), e la garanzia legale di conformità della durata di due anni che il venditore è tenuto a prestare all'acquirente per legge, così evitando il riconoscimento e la prestazione di quest'ultima a favore del consumatore.

**102.** In sostanza, le informazioni veicolate con il materiale diffuso sul proprio sito *web* e anche attraverso le confezioni dei prodotti, sono idonee a ingenerare confusione nel consumatore, in quanto non specificano in alcun modo quale sia la natura della garanzia descritta, non consentendo di comprendere se le indicazioni si riferiscono alla garanzia legale e/o convenzionale. In tale contesto, le indicazioni con cui si avverte che "Questa Garanzia è fornita indipendentemente da qualsiasi altra forma di garanzia legale prevista nel Paese d'acquisto e non condiziona, né limita, tale garanzia legale in qualsivoglia maniera", non solo non sono sufficienti a chiarire ai consumatori che la garanzia pubblicizzata è una garanzia aggiuntiva rispetto a quella operante *ex lege*, ma rafforzano addirittura l'effetto confusorio nei confronti dei consumatori, in quanto sono fornite sotto il titolo "Garanzia legale nei confronti del cliente" senza che vi sia alcuna indicazione in ordine al fatto che si tratta di una garanzia diversa da quella pubblicizzata, ossia la garanzia convenzionale offerta dal produttore.

**103.** Per quanto concerne le informazioni fornite da ASUS<sup>101</sup> in risposta alla richiesta formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, dove si fa presente che sul sito <https://www.asusworld.it>, accessibile tramite apposito link dal sito <https://www.asus.com/it><sup>102</sup>, è disponibile un'informativa meno generica<sup>103</sup> si osserva che, nonostante la garanzia convenzionale sia individuata in maniera più precisa e sia inserito un rimando all'estensione territoriale e alla durata<sup>104</sup>, manca del tutto una sia pur sintetica descrizione dei diritti riconosciuti al consumatore in relazione al difetto di conformità e alla garanzia legale operante *ex lege* e attivabile nei confronti del venditore.

**104.** Alla luce di quanto sopra esposto, le formulazioni adottate da ASUS nel materiale contenente la descrizione della garanzia da essa offerta sui propri prodotti risultano idonee, sia in sé sia nel loro combinato disposto, a trarre in inganno e creare confusione in un consumatore medio in merito alla consistenza, ai tempi e alle modalità di esercizio della garanzia, senza precisare la concorrenza delle due tipologie di garanzia, legale e convenzionale. Siffatta condotta

---

<sup>100</sup> [Tale modulo risulta essere già in uso alla data del 9 giugno 2014, come desumibile dalle risposte alla richiesta di informazioni (inviata con prot. n. 27394 del 22 maggio 2014) fornite da ASUSTeK Italy (prot. n. 29675 del 10 giugno 2014 e n. 31599 del 24 giugno 2014).]

<sup>101</sup> [Prot. n. 32769 del 21 maggio 2019.]

<sup>102</sup> [Esattamente al link <https://www.asusworld.it/it-IT/support/>, attraverso il quale si accede ad una pagina con la lista delle categorie di prodotti ASUS, cliccando su ognuna delle quali vengono visualizzati i dettagli della relativa garanzia.]

<sup>103</sup> [All'indicazione della durata dell'eventuale garanzia convenzionale, che può variare da prodotto a prodotto, fa seguito la seguente indicazione standardizzata: "(1) Per "garanzia convenzionale" si intende la garanzia ulteriore che può essere offerta da produttore o venditore. Per i dettagli fare riferimento alle condizioni di garanzia ASUS. Tale garanzia si aggiunge alla garanzia legale che spetta in ogni caso al consumatore. Per "garanzia legale" si intende la garanzia prevista nel Codice del Consumo, che si applica ai contratti di vendita di beni mobili tra venditore e consumatore e ha una durata di due anni dalla consegna ed ha validità nazionale. Per "consumatore" si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta".]

<sup>104</sup> [Attraverso la precisazione: "Per verificare la copertura territoriale e l'effettiva durata della garanzia del tuo prodotto, controlla direttamente sulle schede modello di questo sito e del sito [www.asus.it](http://www.asus.it) oppure contatta il Call Center".]

di ASUS, consistente nel rendere informazioni ambigue in merito alle caratteristiche e alle modalità di fruizione della garanzia convenzionale da essa offerta per i propri prodotti, costituisce una pratica commerciale scorretta in quanto tale da impedire ai consumatori la comprensione, a monte, dei diritti spettantigli *ex lege*, e, a valle, la scelta consapevole relativa alla garanzia attivare.

**105.** Considerato il ruolo preminente della garanzia per il reale godimento del bene, la condotta suscettibile di indurre il consumatore in errore rispetto all'operatività della diversa garanzia legale prevista dall'articolo 130 Codice del Consumo e alla conseguente possibilità di attivarla nei confronti del venditore rappresenta una violazione tipica delle norme poste a tutela del consumatore, che sanciscono il diritto dei consumatori ad essere correttamente informati in ordine alla sussistenza e alla durata della garanzia spettante per legge, rispetto a quella autonomamente offerta da ASUS. La condotta in esame, in quanto ambigua ed omissiva e in grado di ostacolare indebitamente l'esercizio dei diritti del consumatore in modo non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile ai sensi della disciplina dettata dal Codice del Consumo, risulta lesiva delle disposizioni di cui agli artt. 20 e 21 del citato Codice.

**106.** In aggiunta all'infrazione sopra enucleata, il comportamento di ASUS è risultato scorretto anche riguardo alla prestazione dei servizi di assistenza nei confronti dei consumatori in relazione ai prodotti in garanzia (condotta A.2), nella misura in cui ha:

*i)* imposto ostacoli di natura non contrattuale, onerosi o sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dalla garanzia sui prodotti difettosi;

*ii)* dilatato eccessivamente i tempi per gli interventi in assistenza, a mezzo di procedure che prevedono la reiterata riparazione dei prodotti in luogo della loro sostituzione spesso denegata o ottenuta solo dopo numerosi e ripetuti tentativi di riparazione e/o con modalità insoddisfacenti e notevoli lungaggini;

*iii)* ostacolato e ritardato l'erogazione dei rimborsi per prodotti non riparabili.

**107.** Infine, come visto, l'ulteriore condotta (A.3) consistente nella richiesta ai consumatori di pagare una somma a fronte del preventivo rifiutato, nel periodo di operatività della garanzia legale di conformità e pena la mancata restituzione del prodotto, anche quando questo sia inviato in assistenza entro sei mesi dall'acquisto, e quindi nel periodo entro il quale vige la presunzione di sussistenza originaria del difetto *ex articolo 132, comma 3, integra* – unitamente ai profili sopra evidenziati – gli estremi di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articolo 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

**108.** Sotto il profilo dell'imputabilità al produttore delle criticità afferenti alla prestazione della garanzia legale, denegata nella memoria conclusiva presentata da ASUS, si ribadisce che questi ha organizzato una propria rete di Centri di Assistenza Tecnica nel cui ambito presta assistenza per i suoi prodotti e, in base ad accordi con i rivenditori, svolge attività di riparazione/sostituzione/rimborso relativa alla garanzia legale di conformità, nei confronti di tutti i consumatori che si rivolgono agli stessi venditori o anche direttamente al Professionista. D'altronde, dalle risultanze istruttorie in precedenza riferite, emerge chiaramente come l'ostacolo all'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori sia riconducibile a un complessivo atteggiamento dissuasivo e fuorviante adottato da ASUS, predisposto a livello di politica commerciale e come il relativo potere contrattuale, di fatto e/o sulla base di accordi commerciali con i venditori, consenta ad ASUS e alla propria rete di CAT di gestire le modalità di prestazione della garanzia.

**109.** Nel contesto descritto assumono quindi particolare importanza, ai fini dell'imputazione della responsabilità delle condotte contestate al Professionista, le caratteristiche delle sopra descritte procedure di riparazione, sostituzione e rimborso adottate da ASUS, tali da impedire o ritardare l'effettivo esercizio da parte del consumatore del proprio diritto alla garanzia legale di conformità; in aggiunta alla responsabilità diretta del professionista, deve rilevarsi anche il mancato impiego della diligenza ordinariamente pretendibile da parte dell'operatore commerciale con riferimento a condotte di soggetti di cui si avvalga per la prestazione dell'assistenza sui propri prodotti.

**110.** Inoltre, le risultanze istruttorie menzionate e, segnatamente, i reclami e le numerose evidenze ispettive, nonché le procedure di assistenza tecnica del professionista, rappresentano un quadro coerente e completo della sistematicità dei comportamenti dilatori ed ostruzionistici rispetto alla prestazione della garanzia con ricorso ai rimedi appropriati solo in caso di effettivo rischio di esposizione ad azioni legali. Per tali motivi, non appare condivisibile la ricostruzione di parte, secondo cui l'insoddisfacente o denegata prestazione della garanzia sarebbe circoscritta ad episodi sporadici o segnalazioni infondate. È di palese evidenza, infatti, come i vari esempi di interazione con i venditori per la gestione delle criticità in sede di prestazione della garanzia e i riferimenti ai modelli contrattuali e alle relative modifiche riportati nella descrizione delle risultanze confermano le osservazioni appena formulate, contrariamente a quanto sostenuto nella predetta memoria.

**111.** A tal proposito, si è riferito come l'attività ispettiva svolta abbia consentito di rinvenire numerosi riscontri ad una serie di comportamenti complessivamente finalizzati a denegare e/o ritardare l'intervento risolutivo dei difetti presentati dai prodotti, nell'evidente ottica di contenere i costi legati alla prestazione della garanzia, ricorrendo, finché possibile, a rimedi più economici (la ripetuta riparazione che spesso si rivela inutile) e inducendo il consumatore, in tal modo, a rinunciare a far valere i propri diritti: piena conferma di tale politica si ricava anche dalle comunicazioni

interne al gruppo ASUS, dalle quali emerge come il contenimento delle spese sia ritenuto prioritario rispetto ai diritti dei consumatori<sup>105</sup>.

**112.** Richiamando sinteticamente le evidenze più significative a supporto di quanto ora ribadito, in primo luogo, si sono forniti ampi riscontri di come ASUS adotti nei confronti dei consumatori che chiedano la sostituzione o la riparazione del prodotto o lamentino problemi inerenti alla prestazione della garanzia (ritardo, inadeguata e ripetuta riparazione) o ancora chiedano il risarcimento del danno o il pagamento delle spese, un atteggiamento palesemente dilatorio, basato sul sistematico utilizzo di modelli di risposta *standard*, concepiti essenzialmente per temporeggiare. Ciò con l'evidente fine di indurre il cliente insoddisfatto a desistere o, in caso di insistenza dello stesso, di prendere tempo per attivare e gestire parallelamente le procedure interne di gestione del problema. In particolare, sotto tale profilo, occorre richiamare, *inter alias*, l'e-mail con cui ASUS invitava le proprie strutture a sospendere le conferme di lettura delle PEC contenenti le richieste di assistenza dei clienti, giustificate nella memoria conclusiva dall'imminenza del periodo estivo, dimostra, all'evidenza, ancora una volta, il carattere elusivo e dilatorio delle condotte poste in essere da ASUS.

**113.** Oltretutto, proprio tali modalità procedurali fanno emergere come ASUSTeK Italy, da un lato, risponda negando qualsiasi responsabilità e ruolo, dall'altro, invece si occupi direttamente e attivamente della gestione dei reclami dei clienti, interfacciandosi con altre società del gruppo (e in particolare con ASUS Holland) in particolare per proporre una soluzione da sottoporre alla validazione delle strutture competenti, attraverso la riferita procedura di *Escalation*.

**114.** A ulteriore riprova tanto del ruolo attivo rivestito da ASUSTeK Italy quanto delle criticità nella prestazione della garanzia, si è evidenziato come la correlazione tra livello qualitativo delle riparazioni e necessità di reiterazione delle stesse sia rilevata dallo stesso *staff* della predetta società, che, condividendo tramite e-mail la *slide* di una presentazione aziendale relativa alle procedure di riparazione ECN e RCN (rispettivamente *Engineer Change Notice*, a lungo termine, e *Repair Change Notice*, a breve termine), commenta: "Ammettiamo di applicare soluzioni non definitive (RCN) che potrebbero causare multi rientri"<sup>106</sup>. D'altro canto, si è riferito anche che l'esame dei commenti espressi da clienti insoddisfatti (sotto il profilo sia della qualità sia della lunghezza della riparazione), sintetizzati in un'apposita colonna dei *report* elaborati dalla stessa società, fa emergere come in casi non infrequenti l'attesa per la restituzione del prodotto (a seguito di uno o più tentativi spesso infruttuosi) superi i quattro mesi: tale situazione è sovente determinata dalla politica di ASUS di prevedere la sostituzione del prodotto solo dopo aver esperito inutilmente tre tentativi di riparazione dello stesso<sup>107</sup> (oltre che quando il CAT non rispetta i tempi previsti di lavorazione)<sup>108</sup>, secondo un'articolata procedura che richiede la validazione da parte di ASUS Holland<sup>109</sup> e la valutazione iniziale, ancora, di ASUSTeK Italy<sup>110</sup>.

**115.** Del pari, si è dato conto anche di come il ricorso alla sostituzione del prodotto o al rimborso integrale del prezzo dello stesso costituisca una misura estrema e sia costantemente giustificato da ASUS con l'opportunità di evitare un'azione legale del cliente<sup>111</sup>, cosicché numerose casistiche di riparazioni multiple o eccessivamente protratte nel tempo non vengono risolte automaticamente neppure dopo le "canoniche" 3 riparazioni, bensì dopo un totale di 4<sup>112</sup> o addirittura 5-6 riparazioni (nell'arco di 11 mesi, tra prodotto originariamente acquistato e sostitutivo) non andate a buon fine<sup>113</sup>. Inoltre, si è diffusamente argomentato come, anche per via della stessa farraginosità e complessità delle procedure, il termine di 30 giorni per l'erogazione dei rimborsi, a fronte di prodotti già restituiti e documenti debitamente compilati e inviati dai clienti, sia spesso largamente superato, senza che ASUS si preoccupi di fornire in proposito i riscontri invano richiesti.

**116.** Le numerose risultanze a supporto della ricostruzione ora brevemente ripercorsa dimostrano come le criticità evidenziate, lungi dal connotarsi per il carattere sporadico ed episodico, rappresentano l'attuazione di una politica commerciale del Professionista volta a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori derivanti dalla garanzia legale di conformità, attraverso l'ingiustificato procrastinamento delle tempistiche di assistenza e il ricorso a procedure di

---

<sup>105</sup> [Come testimoniato dalla menzionata e-mail interna al gruppo ASUS dell'agosto 2017 (Doc. 6054 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy), nella quale si invitano le varie strutture interessate a valutare l'eventuale adozione di misure di contenimento dei costi che impatterebbero negativamente sulle attuali modalità di garanzia (ad esempio sostituire il prodotto solo dopo la quarta riparazione o proporre in alternativa un'estensione della durata della garanzia o allungare il tempo di riparazione oltre il quale rimborsare il cliente).]

<sup>106</sup> [Doc. 5936 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>107</sup> [Tale numero minimo di tentativi di riparazione trova riscontro, ex multis, nelle segnalazioni prot. n. 60975 del 23 settembre 2016, prot. n. 90943 dell'11 dicembre 2017, prot. n. 15996 del 29 gennaio 2018, prot. n. 33905 dell'11 aprile 2018.]

<sup>108</sup> [Secondo quanto previsto negli accordi con gli ASP (Authorized Service Provider, cui fanno capo i vari CAT), nel caso sia superato il termine di 14 giorni lavorativi e 30 di calendario (in particolare per l'attesa di parti di ricambio).]

<sup>109</sup> [Tali procedure sono dettagliatamente illustrate nei docc. 10, 155, 31384 e da 31401 a 31404 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>110</sup> [Cfr. doc. 10 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. III al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>111</sup> [In tal senso si vedano, ad esempio, i già citati docc. da 1828 a 1835 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>112</sup> [Docc. da 539 a 541 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]

<sup>113</sup> [Docc da 782 a 791 e doc. 600 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy. ]

reiterata riparazione finalizzate a disconoscere la prestazione di assistenza e negare così la protezione prevista dalla garanzia legale, procedendo solo in ultimissima ipotesi, dopo un lungo lasso di tempo - e frequentemente solo per sventare le azioni legali - alla sostituzione del prodotto e al rimborso del prezzo.

**117.** Inoltre, appare incontestabile la richiesta di spese forfetarie in caso di mancato riconoscimento della garanzia legale (cc. dd. *Diagnostic fee* e *Retention fee*): tali spese risultano applicate in via generale, indipendentemente dalla circostanza che il prodotto sia stato acquistato da meno di sei mesi, come confermato dagli stessi rappresentanti di ASUS in sede di audizione<sup>114</sup>, nonché attestato dalla dichiarata eliminazione delle stesse quale misura asseritamente volta a superare la contestazione di scorrettezza al riguardo mossi dall'Autorità. Anche dal modulo prestampato ASUS (da compilare con la dichiarazione di consegna del bene in riparazione presso un CAT)<sup>115</sup>, si evince che è imposta al consumatore l'accettazione del pagamento delle spese di diagnosi (c.d. diritto d'intervento) sempre e a prescindere dalla tempistica di riconsegna del prodotto difettoso; come sancito dalla giurisprudenza del Consiglio di Stato<sup>116</sup>, tale richiesta di pagamento deve ritenersi illegittima. È evidente, infatti, che l'imposizione del pagamento delle spese di diagnosi del difetto del prodotto riconsegnato entro 6 mesi dall'acquisto (anche quando, all'esito della diagnosi, è verificato che il difetto non è di conformità) aggrava la posizione del consumatore il quale è tenuto a versarle in ogni caso, se intende ottenere la riparazione del prodotto, essendo obbligato alla sottoscrizione di un apposito modulo per adesione perstampato.

**118.** Alla luce di quanto precede, i comportamenti di ASUS costituiscono una pratica commerciale scorretta nella misura in cui integrano gli estremi di una comunicazione ingannevole e fuorviante riguardo all'oggetto, alla durata, ai limiti ed alle condizioni di assistenza ) sia in merito ai diritti del consumatore (articolo 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), sia in merito alla portata degli impegni del Professionista (articolo 21, comma 1, lettere *b*) e *c*); essi, inoltre, risultano in contrasto con il dovere di diligenza di cui all'articolo 20 del citato Codice che pone in capo ai professionisti un onere di completezza e chiarezza informativa, nel caso di specie in relazione alle condizioni di fruibilità della garanzia convenzionale e di quella legale, al fine di consentire ai consumatori una scelta informata e consapevole in ordine all'esercizio delle proprie tutele.

**119.** Inoltre, le sopra illustrate condotte di ASUS, comportanti il diniego e/o l'insoddisfacente prestazione della garanzia e il predetto addebito di spese ingiustificate, costituiscono una pratica commerciale gravemente scorretta e aggressiva, integrando la violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto risultano contrarie alla diligenza professionale e rappresentano ostacoli non contrattuali, onerosi e sproporzionati, all'esercizio di diritti contrattuali da parte del consumatore, sia quelli derivanti dalla garanzia convenzionale sia quelli afferenti alla prestazione della garanzia legale di conformità.

**120.** Attesa la scarsa chiarezza e l'ambiguità della presentazione al pubblico delle condizioni di prestazione della garanzia offerta da ASUS, viene in rilievo, nel caso di specie, l'inosservanza del dovere di diligenza che si declina nella correttezza e completezza informativa, le quali devono improntare la comunicazione commerciale del Professionista e dalle quali discende, come imprescindibile corollario, che ASUS, una volta determinatasi a offrire al consumatore una forma di garanzia che si sovrappone, sul piano contenutistico, alla garanzia legale, è tenuto a fornire la descrizione dei contenuti di quest'ultima garanzia legale, che costituisce una base ineludibile della tutela del consumatore, senza che possa configurarsi un indebito onere informativo ulteriore, trattandosi di un'informazione necessaria a consentire al consumatore la comprensione di diritti ad esso spettanti *ex lege*, nonché la scelta di quale garanzia attivare.

---

<sup>114</sup> *[Nelle dichiarazioni acquisite nel verbale dell'audizione tenutasi in data 26 giugno 2019, i rappresentanti di ASUS chiariscono che il contributo è addebitato al consumatore, anche se direttamente dai CAT, qualora il difetto fisico del prodotto non sia valutato come rientrante in garanzia: il consumatore, qualora dissenta dalla diagnosi e dal conseguente addebito delle spese, è tenuto ad attivare la già menzionata procedura di Escalation.]*

<sup>115</sup> *[Cfr. modulo standard di "Dichiarazione di consegna beni in riparazione" indirizzato al CAT ASUS, allegato al doc. 2155 dell'Elenco documenti ispettivi DVD all. II al verbale ispettivo ASUSTeK Italy.]*

<sup>116</sup> *[Cfr. Cons. Stato, Sent. n. 5250/2015 cit.: "Esattamente come prescritto anche dai punti 4 e 5 del "decalogo del consumatore" (consultabile sul sito dell'AGCM), secondo cui il "venditore deve: prendere in consegna il prodotto difettoso per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità. In particolare per i difetti che si manifestano nei primi sei mesi dalla data di consegna del prodotto la verifica è sempre a carico del venditore in quanto si presume che esistessero al momento della consegna; successivamente, nel solo caso in cui il malfunzionamento non dipenda da un vizio di conformità, può essere chiesto al consumatore il rimborso del costo - ragionevole e preventivamente indicato - che il venditore abbia sostenuto per la verifica; riscontrato il vizio di conformità, il venditore è tenuto ad effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta e senza addebito di spese al consumatore" Peraltro, se il tema della garanzia legale si inserisce, come appare corretto, tra le obbligazioni cui è tenuto il venditore in esecuzione del contratto (posto che il titolo contrattuale obbliga le parti non solo a quanto è nel medesimo stabilito, ma anche a tutte le conseguenze che ne derivano in base alla legge o, in mancanza, secondo gli usi o l'equità: cfr. art. 1374 cod. civ.) deve tenersi conto anche del principio di esecuzione del contratto secondo buona fede ( art. 1375 cod. civ.) nonché del dovere di leale collaborazione tra il venditore ed il consumatore, principi dai quali si deve vieppiù desumere che l'onere di individuare la causa del vizio denunciato dal consumatore gravi sul venditore "professionista", rispondendo a principi di equità far gravare tale onere sulla parte che dispone dei mezzi e delle competenze per effettuare ogni opportuno accertamento tecnico. Lo stesso Codice del Consumo, all'art. 2, riconosce ai consumatori il diritto alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali, i quali costituiscono precisi e vincolanti criteri interpretativi della disciplina ivi recata" (grassetto aggiunto).]*

## Violazione B)

**121.** L'infrazione alle norme del Codice del Consumo imputabile ad Arvato consiste nell'utilizzo e nell'indicazione nella sezione *e-shop* del sito di ASUS consultabile dai consumatori di un numero telefonico con prefisso 199 per la prestazione dei servizi di assistenza tecnica e della garanzia legale in relazione ai prodotti venduti attraverso l'ASUS *e-shop*. Tale numerazione, come emerge dalle evidenze agli atti, è riconducibile ad Arvato come risulta espressamente indicato in calce alla *homepage* ("Questo sito ed i servizi da esso offerti sono forniti da Arvato Distribution GmbH, un rivenditore indipendente autorizzato dall'ASUS").

**122.** Il predetto numero 199400089, che rientra tra le numerazioni per servizi di numero unico o personale di cui all'articolo 18 della Delibera AGCOM n. 8/15/CIR (Piano di numerazione nazionale), risulta in realtà escluso dal novero delle numerazioni consentite per "comunicazioni telefoniche a tariffa di base", tra le quali rientra il servizio di assistenza tecnica fornito da Arvato ai consumatori sui prodotti acquistati attraverso l'*e-shop* ASUS.

**123.** Considerato, quindi, che il servizio di assistenza alla clientela a valle di contratti già conclusi deve essere fornito esclusivamente attraverso numerazioni a "tariffa base", quali quelle indicate all'articolo 1, comma 1, lett. s) del PNN, la condotta consistente nell'utilizzare, per la prestazione della garanzia legale sui prodotti venduti tramite l'*e-shop* di ASUS, una linea telefonica con prefisso 199 – che non rientra tra le numerazioni a "tariffa base" – senza peraltro indicarne contestualmente i costi, costituisce violazione dell'articolo 64 del Codice del Consumo, secondo cui qualora il Professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare "più della tariffa base".

**124.** In proposito, come statuito dalla Corte di Giustizia e condiviso da recente giurisprudenza nazionale, "La nozione di "tariffa di base", di cui all'articolo 21 direttiva 2011/83/UE, sui diritti dei consumatori, dev'essere interpretata nel senso che il costo di una chiamata relativa a un contratto concluso, effettuata su una linea di assistenza telefonica gestita da un professionista, non può eccedere il costo di una chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare standard. Purché tale limite sia rispettato, la circostanza che il professionista interessato realizzi o meno profitti mediante tale linea di assistenza telefonica è priva di pertinenza" (cfr. T.A.R. Lazio, Sez. I, Sent. 29 aprile 2019, n. 5360, che richiama la sentenza della Corte giustizia UE Sez. VII, 2 marzo 2017, nella causa C-568/2015).

**125.** In particolare, la citata sentenza della Corte di Giustizia è stata pronunciata in sede di rinvio pregiudiziale sull'interpretazione proprio dell'articolo 21 della Direttiva 2011/83/UE – ossia la norma recepita a livello nazionale dall'articolo 64 del Codice del Consumo – in relazione a un giudizio avente ad oggetto l'utilizzo di una linea telefonica dal costo assimilabile (euro 0,14 al minuto da telefono fisso) a quello della numerazione in esame (euro 0,14 al minuto<sup>117</sup>); in tale sede, il Giudice europeo ha precisato che "un'interpretazione della nozione di «tariffa di base» nel senso che i professionisti sarebbero autorizzati a fatturare tariffe superiori a quella di una chiamata standard verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare, dissuaderebbe i consumatori dall'utilizzare una linea telefonica di assistenza per ottenere informazioni relative al contratto concluso o far valere i loro diritti riguardo, in particolare, alla garanzia o al recesso".

**126.** Come sopra evidenziato, la condotta illecita sopra illustrata è ascrivibile ad Arvato, la quale conferma di aver ospitato, fino a gennaio 2019, l'indicazione sull'*e-shop* del sito di ASUS del numero telefonico 199400089 dedicato al supporto tecnico per gli acquisti ivi effettuati, senza fornire informazioni sui relativi costi<sup>118</sup>.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**127.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**128.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**129.** Riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto della dimensione economica e della rilevanza dei professionisti, i quali appartengono tutti a importanti gruppi multinazionali attivi a livello mondiale quali, nel caso di specie, il Gruppo ASUS, che nel 2018 ha realizzato un fatturato globale superiore a 10 miliardi di euro a livello mondiale e il Gruppo Arvato Bertelsmann, che nel 2018 ha realizzato un fatturato mondiale di circa 4 miliardi di euro e fa capo a sua volta al Gruppo Bertelsmann, con un fatturato mondiale di circa 18 miliardi di euro.

**130.** Nel valutare la gravità delle violazioni si tiene altresì conto: *i*) della tipologia delle infrazioni, caratterizzate da un significativo grado di offensività e, nel caso di ASUS, da una natura plurioffensiva; *ii*) del grado di diffusione delle pratiche commerciali, di significativo impatto in quanto realizzate in modo sistematico sull'intero territorio nazionale e, con riguardo alle informazioni veicolate a mezzo *internet*, dotate della elevata capacità di raggiungere rapidamente un numero elevato di consumatori; *iii*) dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo alla

<sup>117</sup> [Cfr. pag. 5 della risposta di ASUS alla richiesta di informazioni del 19 luglio 2019.]

<sup>118</sup> [Cfr. pagg. 2, 7 e 8 della risposta alla richiesta di informazioni del 17 aprile 2019.]

mancata disponibilità del bene difettoso e degli esborsi economici richiesti per l'esercizio dei diritti legati alla garanzia legale.

**131.** Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale di cui al punto II, lettera A) è stata posta in essere da ASUS quantomeno dal mese di aprile 2014 e risulta ancora in corso; la violazione di cui al punto II, lettera B) è stata posta in essere da Arvato quantomeno dal 13 giugno 2014<sup>119</sup> e risulta cessata dal mese di gennaio 2019.

**132.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti del gruppo ASUS per la pratica commerciale scorretta di cui al punto II, lettera A) nella misura di euro 3.000.000 (tre milioni).

**133.** Considerato, poi, che le società parti del procedimento appartenenti al gruppo ASUS svolgono specifiche funzioni riconducibili all'attività di gestione dei servizi di assistenza tecnica, riparazione ed eventuali sostituzioni e rimborsi dei prodotti a marchio ASUS in garanzia, si ritiene necessario applicare in solido le suddette sanzioni.

**134.** Si ritiene, inoltre, alla luce degli elementi sopra indicati, di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Arvato per la violazione di cui al punto II, lettera B) nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 comma 1, lettere b), c) e g), 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto, da un lato, la diffusione di informazioni ambigue e poco chiare sulla garanzia legale e convenzionale si pone in contrasto con l'obbligo di diligenza e integra gli estremi di una comunicazione ingannevole o fuorviante riguardo all'oggetto, alla durata, ai limiti ed alle condizioni di assistenza sia in merito ai diritti del consumatore sia in merito alla portata degli impegni del Professionista, e dall'altro lato, l'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza in garanzia sui prodotti ASUS e l'addebito di spese ingiustificate risultano contrari alla diligenza professionale e idonei a frapporre ostacoli non contrattuali, onerosi e sproporzionati, all'esercizio di diritti contrattuali da parte del consumatore;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al punto II, lettera B), consistente nell'utilizzo da parte di Arvato di un numero telefonico (199400089), che rientra tra le numerazioni per servizi di numero unico o personale di cui all'articolo 18 del PNN ed è però escluso dal novero delle numerazioni consentite per "comunicazioni telefoniche a tariffa di base", tra le quali rientra certamente il servizio di assistenza tecnica fornito da Arvato ai consumatori sui prodotti acquistati attraverso l'e-shop ASUS, risulta in violazione dell'articolo 64 del Codice del Consumo, in quanto il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista in merito al contratto concluso;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A) del presente provvedimento, posta in essere dalle società ASUSTeK Italy S.r.l., ASUS Europe B.V. e ASUS Holland B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b), c) e g), 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la condotta descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Arvato Distribution GmbH, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 64 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare, in solido, alle società ASUSTeK Italy S.r.l., ASUS Europe B.V. e ASUS Holland B.V. la sanzione amministrativa pecuniaria di 3.000.000 € (tre milioni di euro) per la violazione di cui alla lettera a);

d) di irrogare alla società Arvato Distribution GmbH la sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro) per la violazione di cui alla lettera b);

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

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

---

<sup>119</sup> [Si fa riferimento alla data di entrata in vigore delle modifiche apportate al Codice del Consumo dall'art. 1 del D. Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21.]

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*