

PS12194 - CREDIT AGRICOLE-SUPERBONUS EDILIZIO-CESSIONE DEL CREDITO

Provvedimento n. 30234

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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;

VISTA la comunicazione del 31 gennaio 2022, con la quale Crèdit Agricole Italia S.p.A. ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 12 aprile 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 31 gennaio 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Crèdit Agricole Italia S.p.A. (di seguito, CAI o la Banca), con sede legale in Parma, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva nei settori bancario e creditizio, in particolare nei mercati della raccolta e degli impieghi.

2. Studio Tributario e Societario Deloitte Società tra Professionisti S.r.l. (di seguito, anche Deloitte).

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne una pratica commerciale relativa alle modalità e procedure adottate dal Professionista per consentire a consumatori e microimprese di accedere alla cessione del credito d'imposta del 110%, il c.d. Superbonus edilizio, previsto dal decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 (cd. "Decreto Rilancio", convertito con modificazioni dalla l. 17 luglio 2020, n. 77).

4. In particolare, la pratica commerciale che sarebbe stata adottata da CAI consisterebbe nel condizionare la conclusione dei contratti di cessione del credito d'imposta all'obbligo, per il cliente, di avvalersi, per ottenere il visto di conformità richiesto dalla normativa, di una società di consulenza fiscale convenzionata con la Banca medesima e, in particolar modo, della società di consulenza Deloitte, con aggravio dei costi complessivi del servizio a carico del consumatore/microimpresa.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In seguito alle segnalazioni pervenute dall'Associazione Dottori Commercialisti ADC - Associazione dei dottori commercialisti e degli Esperti contabili (di seguito, anche ADC), congiuntamente all'Unione Nazionale Giovani Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili (di seguito, anche UNGDEC)¹ e sulla base delle risultanze acquisite d'ufficio, in data 25 novembre 2021 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12194². In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società CAI fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo per l'indebito condizionamento nei confronti di consumatori e microimprese all'accettazione dei servizi della società di consulenza Deloitte, al fine di ottenere la cessione del credito fiscale, e/o degli articoli 20, comma 2 e 26, lettera f), del Codice del Consumo per la fornitura a pagamento del servizio di Deloitte, non richiesto dai consumatori e dalle microimprese.

6. In data 30 novembre 2021 è stata svolta un'attività ispettiva presso la sede secondaria di CAI sita in Parma³.

7. In data 15 dicembre 2021 CAI ha presentato istanza di proroga del termine per la presentazione di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo⁴ e, in data 22 dicembre 2021, è stata comunicata al

¹ [Doc.ti 1 e 2.]

² [Doc. 7]

³ [Doc. 13.]

Professionista la proroga di quattordici giorni di tale termine⁵, accordata dall'Autorità nella sua riunione del 21 dicembre 2021.

8. In data 14 gennaio 2022 il Professionista ha fornito le informazioni e la documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento⁶ e in data 17 gennaio 2022 è pervenuta la sua memoria difensiva⁷.

9. In data 31 gennaio 2022, il Professionista ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata⁸.

10. In data 3 febbraio 2022, è stato ammesso a partecipare al procedimento Deloitte⁹, che aveva presentato istanza di intervento nel procedimento in data 2 febbraio 2022¹⁰.

11. In data 2 marzo 2022 si è svolta l'audizione di CAI¹¹, dalla medesima richiesta con istanza del 10 febbraio 2022¹², e in tale sede è stata formulata una richiesta di informazioni, alla quale CAI ha fornito risposta in data 25 marzo 2022¹³.

12. In data 13 aprile 2022 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento adottata in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista¹⁴.

13. In data 26 aprile 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁵.

14. In data 11 maggio 2022 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1 -bis, del Codice del Consumo¹⁶.

15. In data 8 giugno 2022 è pervenuto il parere di Banca d'Italia¹⁷.

2) Gli elementi acquisiti

16. Con riferimento alla condotta contestata in sede di avvio, dalla documentazione ispettiva e dagli elementi forniti da CAI è emerso quanto segue.

17. La Banca ha deciso di avvalersi di un *partner* specializzato, in grado di fornire una piattaforma informatica specialistica per il processo di raccolta, verifica ed eventuale certificazione della documentazione relativa al *bonus* fiscale, al fine di garantire una maggiore certezza sull'operazione di trasferimento del credito al termine dei lavori¹⁸. A tal fine, in data 23 ottobre 2020 la Banca ha perfezionato con Deloitte due convenzioni: il "Contratto Servizi" avente ad oggetto, in particolare, il servizio di "Management Service Fiscale", consistente nell'attività di supporto alla Banca sia nel processo di raccolta e verifica della documentazione relativa al *bonus* fiscale, sia nell'attività di trasferimento dei crediti fiscali acquistati dalla Banca sul cassetto fiscale e/o sulla piattaforma prevista dall'Agenzia delle Entrate, e che comprende anche la messa a disposizione della clientela di CAI di una piattaforma specialistica dedicata alla gestione di tali pratiche; una seconda convenzione, la cd. "Convenzione Commerciale", è stata stipulata per l'erogazione di un servizio di *management* fiscale cd. "E2E", che Deloitte può fornire ai clienti di CAI al fine di supportare questi ultimi nel percorso di certificazione dei crediti fiscali oggetto di cessione verso la Banca. Le caratteristiche e requisiti del servizio E2E, che è regolato da specifico contratto bilaterale che Deloitte stipula con il cliente di CAI, sono riportati nella predetta Convenzione Commerciale, alla quale è allegato lo *standard* di contratto tra Deloitte e il cliente¹⁹.

18. La piattaforma fornita da Deloitte a CAI presenta 2 livelli di servizio alternativi: (i) "Servizio Basic", svolto essenzialmente in favore della Banca e il cui costo è a carico della Banca, per la raccolta e la verifica formale dei documenti richiesti ai clienti e caricati dal cliente attraverso accesso diretto alla suddetta piattaforma, nonché per l'assistenza inerente a problematiche tecniche legate all'utilizzo della piattaforma medesima; (ii) "Servizio Full", rivolto

⁴ [Doc. 22.]

⁵ [Doc. 26.]

⁶ [Doc.ti 29 e 31.]

⁷ [Doc. 32.]

⁸ [Doc. 34.]

⁹ [Doc. 36.]

¹⁰ [Doc. 35.]

¹¹ [Doc. 44.]

¹² [Doc. 38.]

¹³ [Doc. 45.]

¹⁴ [Doc.ti 46 e 47.]

¹⁵ [Doc.ti 51 e 52.]

¹⁶ [Doc. 55.]

¹⁷ [Doc. 57.]

¹⁸ [Doc. 15.120.]

¹⁹ [Doc. 29, Allegato 1.1.]

al cliente e il cui costo è a carico del cliente che decide di avvalersene, e che può essere acquistato a parte dal cliente direttamente dal fornitore della piattaforma (i.e. Deloitte), che comprende, in aggiunta alle attività previste nel Servizio Basic, la consulenza specialistica fiscale e tecnica, nonché il rilascio dell'eventuale visto di conformità fiscale attraverso verifiche sostanziali sulla documentazione prodotta dalla clientela²⁰.

19. In relazione al carattere opzionale del Servizio Full, nella Circolare interna di CAI n. 21/107 del 23 aprile 2021 è riportato quanto segue: "È in facoltà del Cliente, per ottenere il necessario visto di conformità fiscale previsto per le pratiche Superbonus 110%, decidere se avvalersi di professionisti autorizzati (commercialisti, CAF etc.) oppure usufruire del medesimo servizio che viene fornito anche dal partner specializzato di cui si avvale la Banca, ma rimane un servizio facoltativo cui la Banca è estranea e, se adottato dal Cliente, implicherà dei costi interamente a carico dello stesso"²¹. Anche nel Manuale Operativo destinato ai dipendenti di CAI, è espressamente riportato che: "Si tratta infatti di un servizio di cui il Cliente può avere necessità, ma che non può essere fornito direttamente dalla Banca, la quale deve rimanere estranea alle valutazioni di consulenza/congruità fiscale, se non per la parte di verifica documentale necessaria ed opportuna"²².

20. I corrispettivi dovuti dalla Banca a Deloitte per il Servizio Basic sopra descritto sono espressi nella misura dello $[0,1-1\%]^*$ (IVA esclusa) sul valore del credito ceduto. Alla data del 31 ottobre 2021, CAI ha corrisposto a Deloitte compensi di ammontare pari ad Euro $[50.000-500.000]$ per la gestione delle pratiche di cessione del credito oggetto di istruttoria (operazioni nei confronti di consumatori, condomini, microimprese)²³.

21. Il corrispettivo dovuto dalla clientela a Deloitte per il Servizio Full è pari a 1,9% (oltre IVA e contributo previdenziale obbligatorio) sul valore del credito fiscale oggetto di cessione²⁴.

22. Il prezzo pagato dalla Banca ai clienti per l'acquisto dei crediti di imposta è definito in termini di percentuale da applicare al valore nominale del credito. Le condizioni economiche di seguito riportate indicano i valori minimi dei prezzi di acquisto del credito d'imposta: (i) prezzo di acquisto del credito d'imposta con compensazione in 5 quote annuali: 90,91% del valore nominale del credito; (ii) prezzo di acquisto del credito d'imposta con compensazione in 10 quote annuali: 78,00% del valore nominale del credito²⁵.

23. Con riferimento all'informativa fornita ai clienti, CAI ha previsto che la Banca consegni al cliente il documento denominato "Informativa Servizio Deloitte", che illustra le diverse fasi del processo di cessione del credito, i documenti funzionali all'istruttoria e le istruzioni per l'utilizzo della piattaforma, nonché il documento "Voucher per autenticazione sulla piattaforma", che va caricato, a cura del cliente, in piattaforma una volta eseguito il primo accesso, al fine di autenticare il cliente come cliente della Banca presso Deloitte. Sulla piattaforma è presente, inoltre, una descrizione del contenuto dei servizi offerti in caso di adesione del cliente al Servizio Full o al Servizio Basic. Più nello specifico, risulta che il cliente, dopo aver effettuato il primo accesso alla piattaforma ed essersi registrato, entrando nella propria area personale, può creare una nuova pratica e a questo punto la piattaforma mostra un *pop up* che permette al cliente di scegliere, per la pratica, tra Servizio Full o Basic, descrivendo il contenuto dei due servizi e rappresentando altresì il costo del Servizio Full.

24. Il carattere opzionale del Servizio Full è indicato anche nel contratto di cessione del credito d'imposta sottoscritto tra CAI e il cliente²⁶.

25. Sulla base degli elementi informativi acquisiti, alla data del 31 ottobre 2021 CAI ha evaso $[1.000-5.000]$ pratiche di cessione del credito nei confronti di consumatori, condomini e microimprese, di cui $[500-2500]$ con il profilo Basic di utilizzo della piattaforma Deloitte e $[100-1500]$ con il profilo Full, per un valore complessivo di crediti oggetto delle richieste di cessione pari a € $[10.000.000-100.000.000]$ ²⁷.

3) Gli impegni del Professionista

26. Gli impegni presentati da CAI in data 31 gennaio 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione delle seguenti misure:

1) CAI si impegna ad integrare le informazioni presenti nel proprio sito *web*, nel foglio informativo sul prodotto cessione del credito fiscale e nel *voucher* contenente le credenziali per l'accesso alla piattaforma informatica di

²⁰ [Doc.15.66 e Doc. 29, Allegato 1.1 e Allegato 1.2.]

²¹ [Doc.15.120.]

²² [Doc. 15.14, Allegato "Manuale operativo e di processo", pag. 14.]

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

²³ [Doc. 31, pagg. 3-4.]

²⁴ [Doc. 29, pag. 3.]

²⁵ [Doc. 5 e Doc.15.66, Allegato "202101_Credit Agricole_Servizio Full vs Basic.pdf", pag. 5.]

²⁶ [Cfr. art. 5 di tale contratto, sia per il modello relativo ai privati che per quello relativo ai condomini e alle imprese (Doc. 15.84, Allegati 15 e 20).]

²⁷ [Doc. 29, Allegato 6.]

Deloitte, al fine di evidenziare ai propri clienti tutte le indicazioni necessarie per una corretta rappresentazione dei servizi offerti da Deloitte e dei relativi costi, in maniera tale da garantire la massima trasparenza possibile in merito alla gratuità del Servizio Basic, alla natura opzionale ed a pagamento del Servizio Full ed all'esatto contenuto di entrambi. In particolare, verrà evidenziata la gratuità dell'utilizzo della piattaforma di Deloitte e la libertà del cliente "di affidare ogni attività di validazione ed asseverazione della documentazione relativa all'intervento oggetto di agevolazione (inclusa l'attività di apposizione del visto di conformità, se necessario), a soggetti di proprio gradimento, da individuarsi sulla base delle disposizioni di legge (articolo 119, comma 11, Decreto Rilancio)", sottolineando, altresì, che tale scelta "non ha alcuna incidenza sul buon esito della cessione del credito d'imposta alla Banca, che in tal senso non effettua distinzioni". Nel caso in cui il cliente non avesse un professionista a supporto, verrà specificata la possibilità di affidarsi direttamente a Deloitte per l'eventuale rilascio del visto di conformità fiscale, specificandone i costi e che "Il Cliente è libero di accettare o meno l'offerta di Deloitte, con piena e completa discrezionalità".

CAI si impegna ad implementare il predetto impegno entro 20 giorni dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

2) CAI si impegna a modificare sia i modelli di contratto di cessione tra il cedente e la Banca dedicati ad imprese oppure a persone fisiche e condomini, sia il modello dell'Accordo quadro per la cessione *pro soluto* dei crediti d'imposta, previsto esclusivamente per cedenti che rivestano la qualifica di imprese. Tali modifiche sono finalizzate ad accrescere quanto più possibile la chiarezza in relazione all'utilizzo gratuito della piattaforma Deloitte e alla facoltatività per il cliente di rivolgersi a Deloitte per il visto di conformità in alternativa alla possibilità, lasciata alla libera scelta del cliente stesso, di avvalersi di un suo professionista di fiducia.

CAI si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 20 giorni dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

3) CAI propone di modificare la pagina *intranet* ed il manuale destinato a tutte le funzioni della Banca coinvolte nell'erogazione dei servizi in questione nelle parti che riguardano il ruolo della piattaforma di Deloitte, in cui viene descritta anche la distinzione tra i Servizi Basic e Full con i relativi costi, chiarendo ulteriormente la libertà del cliente di scegliere un professionista di propria fiducia per l'attività di rilascio del visto e la non incidenza di tale scelta sul buon esito della cessione. CAI propone di modificare altresì la Circolare informativa interna destinata all'intera platea del personale dipendente, così da rafforzare la conoscenza da parte dei propri dipendenti delle caratteristiche dei due servizi offerti da Deloitte e da sottolineare l'importanza di una loro trasparente presentazione ai clienti fin dal primo contatto.

CAI si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 20 giorni dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

4) CAI si impegna ad introdurre una specifica sessione formativa per i propri dipendenti coinvolti nella cessione del credito d'imposta, dedicata alle fasi di contatto con la clientela e finalizzata a sensibilizzare i propri dipendenti in merito alla libertà per la clientela di utilizzo dei differenti servizi offerti da Deloitte ma anche di accesso ai servizi consulenziali o di asseverazione forniti da altri soggetti abilitati ai sensi di legge.

La sessione, approntata per il giorno 30/03/2022, deve essere usufruita dal personale individuato a partire dal giorno 01/04/2022.

5) CAI si impegna a riportare nel *voucher* di accesso alla piattaforma e nella pagina del proprio sito *web* (supporti informativi che entrano nella disponibilità della clientela nel momento in cui l'incarico per l'assistenza fiscale non è ancora stato assegnato) le categorie professionali abilitate *ex lege* al rilascio del visto di conformità e il *link* al sito dell'Agenzia delle Entrate in cui sono individuati e collocati territorialmente tali professionisti.

CAI si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 20 giorni dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

6) CAI si impegna a richiedere a Deloitte, attraverso apposita comunicazione scritta, che sia modificata la piattaforma nella parte descrittiva del Servizio Full, chiarendo in particolare la libertà del cliente di avvalersi di un professionista di propria fiducia e la non influenza di tale scelta sul buon esito della cessione del credito.

CAI si impegna ad implementare il predetto impegno in termini di invio della comunicazione a Deloitte entro il termine di 15 giorni dalla pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

27. Poiché la pratica oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere da un operatore attivo nel settore bancario, in data 11 maggio 2022 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1 -*bis*, del Codice del Consumo.

28. Con parere pervenuto in data 8 giugno 2022, Banca d'Italia ha comunicato che gli impegni presentati da CAI "non presentano profili di incoerenza rispetto a quanto previsto dalle vigenti Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", non formulando pertanto osservazioni rispetto alle valutazioni di competenza dell'Autorità.

V. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

29. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del procedimento del 25 novembre 2021. In particolare, l'Autorità rileva come le misure prospettate siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia per la tutela dei consumatori e delle microimprese.

30. Le misure descritte, infatti, risultano idonee a rafforzare, sia in fase precontrattuale che in fase contrattuale, la chiarezza e la completezza delle informazioni rese dalla Banca alla propria clientela sui diversi servizi offerti da Deloitte nell'ambito della gestione delle pratiche di cessione del credito d'imposta, evidenziando la libertà di scelta del cliente sul professionista a cui richiedere il visto di conformità previsto dalla normativa e la non incidenza di tale scelta sul buon esito della cessione del credito fiscale.

31. Efficaci risultano anche gli impegni finalizzati alla formazione del personale della Banca coinvolto nella gestione delle pratiche di cessione del credito d'imposta con riferimento al contenuto dei diversi servizi resi da Deloitte ai clienti della Banca e alla facoltà degli stessi di avvalersi o meno di Deloitte per il rilascio del visto di conformità.

32. È possibile ritenere dunque che le misure siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio in quanto il consumatore e le microimprese disporranno, sin dal primo contatto, di informazioni chiare e complete per poter effettuare una scelta consapevole tra l'avvalersi per il rilascio del visto di conformità di Deloitte o di un soggetto terzo abilitato *ex lege*. In tal modo verrà garantito che il servizio di Deloitte per il rilascio del visto di conformità venga fornito quando effettivamente richiesto dal cliente di CAI.

33. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati dal Professionista soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Crédit Agricole Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Crédit Agricole Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Crédit Agricole Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in data 31 gennaio 2022, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Crédit Agricole Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) la situazione di fatto si modifichi rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli