

## **PS12190 - FREE NOW-CLEAN AIR FEE**

Provvedimento n. 30233

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;

VISTO il proprio provvedimento del 20 aprile 2022, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. Mytaxi Italia S.r.l. (in seguito, anche Mytaxi) in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. Mytaxi, attiva nella gestione di *software* principalmente nel campo del "mobile internet"<sup>1</sup>, è controllata al 100% dalla società tedesca Intelligent Apps GmbH, che a sua volta costituisce una *joint venture* dei gruppi Daimler e BMW. Secondo la documentazione camerale, nell'anno finanziario 2021 la società presentava ricavi per circa 3 milioni di euro e perdite per circa 300 mila euro.

2. Le associazioni USB - Unione Sindacale di Base (in seguito, anche USB) e Altroconsumo.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista, consistenti nell'introduzione di una cosiddetta "Clean air fee" ("quota aria pulita") per il pagamento di una corsa taxi mediante l'applicazione "FREE NOW" indicandone con scarsa chiarezza il costo, la natura e le finalità, nonché le condizioni del suo addebito.

4. In particolare, secondo quanto segnalato dalle associazioni USB e Altroconsumo, rispettivamente, il 2 novembre e il 24 dicembre 2021, il Professionista avrebbe posto in essere, tramite la piattaforma *internet* "FREE NOW" e tramite la omonima applicazione, una pratica commerciale scorretta consistente nell'imporre ai clienti di servizi di trasporto il pagamento di una maggiorazione rispetto all'importo indicato dal tassametro senza darne adeguata informativa ai consumatori: secondo quanto segnalato da USB, nel sito *internet* del Professionista sarebbe stato indicato che a partire dall'8 novembre 2021 sarebbe stato addebitato un contributo di € 0,80 denominato "Clean air fee" per ogni pagamento di una corsa su taxi effettuato tramite l'applicazione *FREE NOW*; secondo quanto segnalato da Altroconsumo, la c.d. "Clean air fee" non sarebbe stata indicata in modo trasparente all'interno del prezzo finale addebitato a chi usufruiva del servizio taxi nelle città di Milano, Torino, Roma e Napoli.

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

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

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 3 gennaio 2022 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS12190 nei confronti del Professionista per presunta violazione degli artt. 21, 22, commi 1 e 2, 62 e 65 del Codice del Consumo.

In tale sede, veniva in particolare ipotizzata una violazione degli artt. 62 e 65 del Codice del Consumo in quanto l'addebito di costi ulteriori in caso di pagamento attraverso l'applicazione, utilizzando quindi la carta di credito/debito registrata sulla piattaforma, da un lato, appariva imporre ai consumatori spese supplementari in relazione all'uso di specifici strumenti di pagamento sotto forma di un supplemento al prezzo indicato in fase di prenotazione, dall'altro, sembrava imporre ai consumatori un servizio supplementare a pagamento che non hanno richiesto.

Veniva, inoltre, ipotizzata una pratica ingannevole, ai sensi dell'artt. 21 e 22, comma 1 e 2 del Codice del Consumo, in quanto la poca chiarezza e la difficoltà di reperimento delle indicazioni relative alla c.d. *Clean air fee* apparivano tali da ostacolare l'acquisizione di informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una decisione consapevole di natura commerciale.

---

<sup>1</sup> [Così viene descritta l'attività prevalente esercitata dall'impresa nelle informazioni camerali.]

- 6.** In data 3 febbraio 2022 Mytaxi ha fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio e ha presentato memorie difensive.
- 7.** In data 16 febbraio 2022 il Professionista ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.
- 8.** In data 4 marzo il Professionista è stato sentito in audizione ed ha poi precisato ed integrato in data 11 marzo 2022 la propria proposta di impegni.
- 9.** Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 29 marzo 2022 e la decisione è stata comunicata al Professionista in data 31 marzo 2022, rilevando che, ove accertate, le condotte contestate avrebbero potuto integrare fattispecie di pratiche commerciali "manifestamente scorrette e gravi" e per le quali, dunque, l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo non può trovare applicazione. .
- 10.** In data 16 maggio 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
- 11.** Sono poi pervenute la memoria conclusiva di Mytaxi, datata 3 giugno e protocollata 6 giugno 2022 e la memoria conclusiva di Altroconsumo, datata e protocollata 14 giugno 2022.
- 12.** In data 6 giugno 2022 è stata inviata la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, integrata in data 14 giugno 2022 e il parere richiesto è pervenuto in data 1° luglio 2022.

## **2) Le evidenze acquisite**

### *a) Il servizio fornito tramite l'App "Free Now"*

- 13.** Secondo quanto dichiarato da Mytaxi, il proprio servizio "consiste nel permettere ai tassisti, che offrono un servizio di trasporto, e agli utenti interessati a fruirne, di utilizzare l'App che li metta in contatto ai fini del trasporto, consentendo di localizzare su una mappa disponibile sui rispettivi dispositivi mobili la posizione dell'utente e del tassista e di tracciare i percorsi, con la possibilità per gli utenti di prenotare il servizio di trasporto a mezzo taxi ed eventualmente pagare la corsa tramite l'App".
- 14.** Il Professionista ha precisato che, conclusa la corsa, "il tassista dovrà inserire l'importo finale della corsa taxi all'interno dell'App per poter far sì che la corsa termini per entrambi" ed ha chiarito che ai tassisti viene trattenuta una commissione pari al 10% dei ricavi del servizio di trasporto fornito<sup>2</sup>.

### *b) Il costo addebitato agli utenti del servizio taxi*

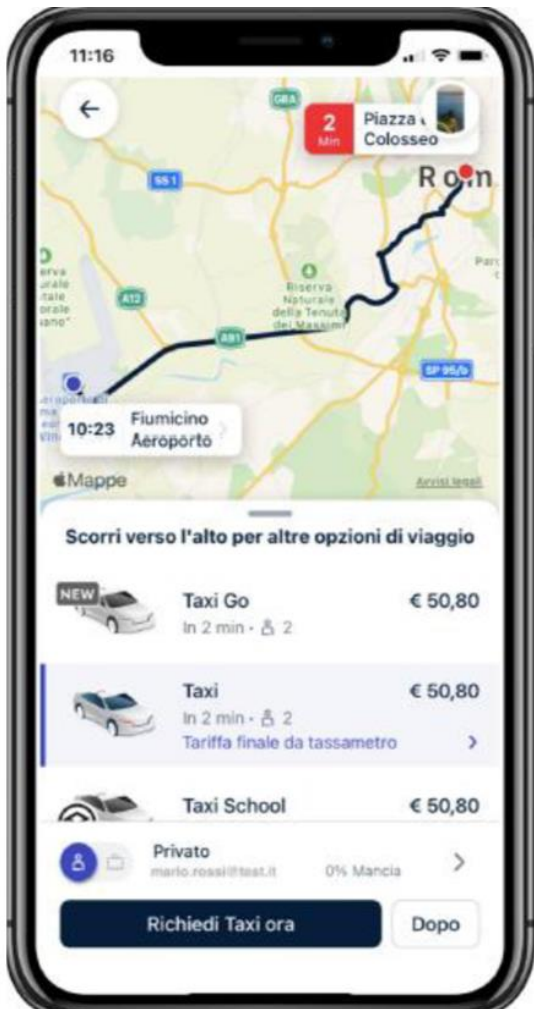
- 15.** Secondo le informazioni fornite dal Professionista, Mytaxi avrebbe iniziato l'8 novembre 2021 ad addebitare un costo all'utente nel caso in cui lo stesso paghi la corsa attraverso l'applicazione *FREE NOW*, costo che dopo due settimane è stato fissato all'importo attuale di 0,80 centesimi a corsa. Il Professionista ha precisato di non aver, prima di tale data, attuato tale pratica, la quale sarebbe ancora in fase di sperimentazione.
- 16.** Nel corso del procedimento il Professionista ha definito la *Clean air fee* come la remunerazione che il passeggero paga per l'utilizzo del servizio principale (i.e. quello d'intermediazione), fornito da Mytaxi in forza di specifico rapporto contrattuale. In particolare, ha chiarito che non costituirebbe il pagamento di un servizio supplementare non richiesto addebitato all'utente, né tantomeno potrebbe qualificarsi come una spesa che viene imposta ai consumatori in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento.
- 17.** Riguardo alle modalità di addebito, Mytaxi ha chiarito che "nel caso in cui il passeggero abbia scelto di pagare con *Pay-by-App*, l'inserimento gli viene addebitato automaticamente sul mezzo di pagamento collegato all'App il costo totale del servizio – inclusivo del costo di intermediazione – senza che al passeggero sia richiesta nessuna ulteriore azione se non quella di abbandonare il veicolo". Il Professionista ha precisato al riguardo che l'utente può decidere il metodo di pagamento prima della richiesta del taxi, scegliendo fra il pagamento attraverso la stessa applicazione ("*Pay-by-App*"), oppure il pagamento direttamente al tassista in contanti o con carta di credito e che "resta inteso che il passeggero può cambiare il metodo di pagamento in totale autonomia prima del termine della corsa taxi".
- 18.** Secondo quanto chiarito dal Professionista, dunque, l'utente del servizio di trasporto taxi ha la possibilità di scegliere se pagare tramite la stessa applicazione con l'opzione *Pay-by-App*, nel qual caso gli viene addebitato un ulteriore costo di € 0,80, ovvero se pagare direttamente al tassista, nel qual caso tale ulteriore costo di € 0,80 non gli viene addebitato, selezionando l'opzione "Contanti", anche se al tassista "nella prassi tale pagamento può essere fatto anche con carta di credito".
- 19.** In una simulazione allegata dall'associazione Altroconsumo alla propria segnalazione, operata prenotando un servizio di taxi tramite l'applicazione *FREE NOW*, si evince che il consumatore riceveva – cfr. la prima immagine di seguito – l'indicazione di un prezzo massimo di € 23,50 ("tariffa massima garantita") e solo selezionando una piccola freccia accanto alla indicazione "tariffa massima garantita" poteva apprendere – cfr. la seconda immagine di seguito – che, oltre alla somma indicata avrebbe dovuto pagare ulteriori € 0,80 per la c.d. "*Clean air fee*".

---

<sup>2</sup> [Mytaxi ha precisato, inoltre, che ai tassisti non sono richiesti costi di iscrizione al servizio, né canoni mensili o annuali.]



20. Corrispondono a tale schema gli esempi forniti dal Professionista riguardo alle informazioni fornite agli utenti del servizio taxi, per uno dei quali si riproducono di seguito dapprima la schermata mostrata subito al consumatore e più sotto la schermata di dettaglio alla quale si può accedere selezionando appositamente la freccia mostrata accanto alla opzione tariffaria nella prima schermata.





**21.** Il Professionista ha precisato a tale riguardo che l'utente poteva prendere visione del costo della *Clean Air Fee* prima di richiedere il taxi, premendo sull'opzione di viaggio prescelta, potendo così leggerne la descrizione nel dettaglio come sopra illustrato.

c) *La natura della "Clean Air Fee"*

**22.** Nelle schermate di dettaglio di cui sopra si legge che *"Il costo totale include la Clean Air Fee, un contributo che viene applicato a ogni corsa taxi effettuata tramite app, con l'obiettivo di supportare le attività di compensazione delle emissioni generate dall'utilizzo del nostro servizio"*.

**23.** In merito alla natura della *Clean air fee*, il Professionista ha precisato che sarebbe *"il costo del servizio di intermediazione fornito da MyTaxi attraverso l'App, pari a € 0,80 per corsa, che viene addebitato al passeggero che usufruisce attraverso l'App del servizio di intermediazione di MyTaxi nelle sue varie funzionalità per utilizzare il servizio di trasporto pubblico, non di linea, di persone a mezzo taxi fornito dai tassisti. Tale voce di costo è utilizzata da MyTaxi anche per supportare progetti relativi alla sostenibilità (da cui il nome di "Clean Air Fee" relativa al progetto "Make a Move" (...))"*.

**24.** In merito al progetto *"Make a Move"* il Professionista ha chiarito di averlo creato a livello europeo prevedendo investimenti e iniziative per la compensazione delle emissioni di CO2 e per l'elettrificazione della flotta<sup>3</sup>.

**25.** Mytaxi ha precisato che, essendo la *Clean Air Fee* un progetto nuovo e innovativo, le ulteriori attività legate alla sostenibilità sono ancora in fase di creazione: il *team* di MyTaxi starebbe infatti lavorando a nuovi progetti e iniziative, soprattutto a livello locale, che devono tenere conto anche dei proventi a disposizione, al momento non ancora preventivabili.

Il Professionista ha allegato una presentazione nella quale vengono enumerati i progetti su cui MyTaxi starebbe lavorando e pianificando gli investimenti: elettrificazione della flotta, colonnine elettriche di ricarica, lavaggio del veicolo *ecofriendly*, compensazione delle emissioni in eccedenza rispetto al *budget* annuale, rice vuta sostenibile e *green*, iniziative *green* dedicate al passeggero.

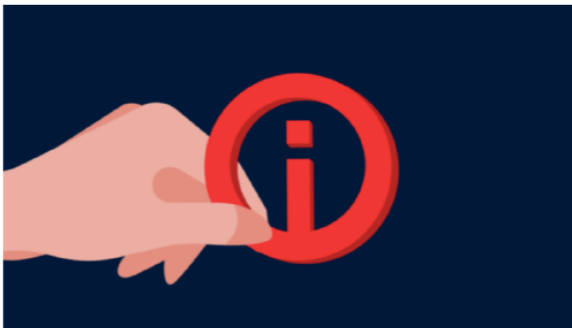
<sup>3</sup> [In particolare MyTaxi ha manifestato l'intenzione di presentare ai tassisti di Milano, Napoli, Roma e Torino entro fine febbraio 2022 la campagna di durata decennale "Passa all'elettrico con FREE NOW", per concedere a ciasun tassista un proprio incentivo fino a 3.000 € per l'acquisto di un veicolo elettrico (per un totale di circa €140.000 nel solo anno 2022), offrendo supporto nell'individuazione e delle migliori auto elettriche e degli incentivi statali 2022 e l'installazione di una Wall Box per ricaricare in tutta comodità l'auto elettrica a condizioni vantaggiose grazie alla partnership con una nota società energetica.]

Mytaxi ha precisato che tutte queste attività saranno finanziate con una parte dei proventi della *Clean Air Fee*, dal momento che uno degli obiettivi del costo di intermediazione è proprio quello di sostenere le attività ambientali.

**26.** Mytaxi ha inoltre dichiarato che, in data 25 ottobre 2021, è stata inviata ai consumatori via *e-mail* e tramite notifica *push* una comunicazione riguardante l'introduzione della *Clean Air Fee*, di cui ha fornito il contenuto, riprodotto di seguito.

Come si evince da tale comunicazione, l'oggetto viene indicato come "Aggiornamento dei Termini e Condizioni Generali" e come uno dei principali cambiamenti apportati viene indicato come: "È stata aggiunta la sezione A.II Costo di servizio per la sostenibilità ("Clean Air Fee"): al fine di accelerare il nostro piano di sostenibilità ed elettrificazione della flotta, dal giorno 8 novembre 2021, ogni corsa taxi prevederà un costo di servizio aggiuntivo pari a un massimo di 0.80€ a corsa".

FREE NOW



## Aggiornamento dei Termini e Condizioni Generali

Ciao {{first\_name}},

al fine di garantirti la massima chiarezza e trasparenza, ti informiamo che abbiamo **aggiornato i nostri Termini e Condizioni Generali (GTC)**, con lo scopo di migliorare il servizio offerto.

[Leggi i nuovi T&C](#)

Di seguito i principali cambiamenti apportati ai T&C.  
È stata aggiunta la sezione **A.II Costo di servizio per la sostenibilità ("Clean Air Fee")**: al fine di accelerare il nostro piano di sostenibilità ed elettrificazione della flotta, **dal giorno 8 novembre 2021**, ogni corsa taxi prevederà un costo di servizio aggiuntivo pari a un massimo di 0,80€ a corsa.

[Scopri di più](#)

Grazie per l'attenzione,  
Il tuo team FREE NOW

**27.** Simili informazioni sono state fornite anche sul sito del Professionista, anche se, come contestato nella comunicazione dell'avvio dell'istruttoria, non immediatamente reperibili nella loro interezza se non visitando diverse pagine dello stesso.

Infatti, nelle rilevazioni effettuate di ufficio sul sito del Professionista prima della comunicazione di avvio dell'istruttoria, accedendo alla *homepage* italiana<sup>4</sup> [www.free-now.com/it/](http://www.free-now.com/it/), non era possibile scorgere alcuna informazione in riferimento all'addebito della cosiddetta *Clean air fee*.

Solo cliccando sul *link* "Aiuto" posto in alto a destra, che consentiva di accedere ad una nuova pagina, per poi selezionare in essa la sezione "Passeggero", ed ancora in tale sezione la categoria "Pagamenti e ricevute", si poteva selezionare la voce "Cos'è 'Clean Air' fee?" nella quale era possibile finalmente scorgere un primo riferimento alla *Clean air fee*: "La *Clean Air Fee* è un supplemento, pari a 0,80€, che viene applicato a ogni corsa taxi effettuata tramite l'app FREE NOW. La *Clean Air Fee* fa parte del nostro progetto MAKE A MOVE e ha l'obiettivo ... Leggi l'articolo completo".

<sup>4</sup> [Nel sito internet individuato dal nome di dominio [www.free-now.com](http://www.free-now.com) sono presenti diversi sotto-domini, ciascuno per una rete nazionale di servizi, nelle cui pagine viene proposto di scaricare una apposita app attraverso la quale usufruire dei servizi della piattaforma. In particolare, in Italia il sito della piattaforma FREE NOW è raggiungibile al nome di dominio [www.free.com/it/](http://www.free.com/it/), al cui interno viene indicata come responsabile del trattamento dei dati la società italiana Mytaxi Italia S.r.l., controllata al 100% dalla società tedesca Intelligent Apps GmbH.]



Tuttavia, al fine di acquisire maggiori informazioni in merito alla *Clean air fee*, bisognava cliccare sul link "Leggi l'articolo completo", che conduceva ad una nuova pagina, nella quale si leggeva che "La Clean Air Fee è un supplemento, pari a 0,80€, che viene applicato a ogni corsa taxi effettuata tramite l'app FREE NOW. La Clean Air Fee fa parte del nostro progetto MAKE A MOVE e ha l'obiettivo di supportare le attività di compensazione delle emissioni generate dall'utilizzo del nostro servizio. Per maggiori informazioni in merito, ti suggeriamo di visitare la nostra pagina dedicata premendo qui."

Selezionando, infine, il link "qui", esso conduceva ad una nuova pagina, nella quale venivano fornite le seguenti informazioni: "Clean Air Fee: il nostro contributo a rendere più sostenibili le corse taxi - Di cosa si tratta? - La Clean Air Fee è un costo del servizio di intermediazione fornito da FREE NOW, per un valore di 0,80€, che verrà applicato alle corse taxi effettuate interamente tramite l'app di FREE NOW. La Clean Air Fee fa parte del nostro progetto MAKE A MOVE e ha l'obiettivo di supportare le attività di compensazione delle emissioni generate dall'utilizzo del servizio. - Non conosci il progetto MAKE A MOVE? Scopri di più cliccando sul pulsante qui sotto."

Più giù nella pagina, nella sezione "Domande frequenti" venivano fornite in distinti punti, separatamente attivabili a tendina, le seguenti informazioni riguardanti la *Clean air fee*.

"A quali corse si applica la Clean Air Fee? - La Clean Air Fee verrà applicata a tutte le corse taxi pagate tramite l'app FREE NOW per le quali l'Utente fruisce dell'intero servizio di intermediazione offerto da FREE NOW nelle sue varie funzionalità ossia, per le corse taxi pagate tramite l'app di FREE NOW, e andate a buon fine. Vengono invece escluse tutte le corse cancellate e quelle pagate in contanti o tramite account aziendale."

- "In quali città sarà attiva la Clean Air Fee? - La Clean Air Fee sarà attiva a Milano, Torino, Roma e Napoli."

- "Qual è l'obiettivo della Clean Air Fee? - I fondi raccolti tramite la Clean Air Fee verranno stanziati per supportare le attività di sostenibilità già intraprese, nonché a rafforzare la transizione del settore taxi verso l'elettrico."

- "Chi trarrà beneficio dalla Clean Air Fee? - Tutti. La finalità della Clean Air Fee è infatti quella di supportare le nostre attività di compensazione delle emissioni di Co2 generate dalle corse in taxi. Innanzitutto investendo in incentivi rivolti ai tassisti, al fine che possano passare - se non ancora fatto - a un veicolo elettrico. Questo porta di conseguenza al miglioramento della qualità dell'aria che respiriamo e diminuisce il rumore presente nelle città."

**28.** Tale situazione appariva immutata nelle rilevazioni effettuate nuovamente in data 14 aprile 2022 sul sito del Professionista.

Infatti, accedendo alla homepage italiana<sup>5</sup> [www.free-now.com/it/](http://www.free-now.com/it/) non era nuovamente possibile scorgere alcuna informazione in riferimento all'addebito della cosiddetta *Clean air fee*, che veniva ancora descritta negli stessi termini nelle pagine dedicate a "Pagamenti e ricevute" e in tutte quelle di seguito descritte più sopra.

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

**29.** Nella memoria conclusiva, il Professionista ha richiamato la propria memoria del 3 febbraio 2022 (di seguito anche "Memoria") ed ha eccepito le contestazioni relative a i) l'omissione di una corretta indicazione del prezzo di offerta del servizio e ii) l'ingannevolezza della denominazione "*Clean Air fee*" e della relativa descrizione, ancorata alla sostenibilità.

**30.** Mytaxi sostiene di aver messo gli utenti in condizione di prendere atto della novità di prossima introduzione da parte di MyTaxi e di poterla opportunamente valutare, eventualmente chiedendo maggiori informazioni, oppure scegliendo di opporsi e di non utilizzare più i servizi dell'App, in quanto i consumatori: i) sarebbero stati preventivamente informati dell'introduzione del costo del servizio di intermediazione dei "Termini e condizioni generali per i passeggeri e per gli utenti dei servizi di mobilità"<sup>6</sup>; ii) avrebbero potuto ricevere maggiori dettagli sul costo del servizio di intermediazione tramite la stessa App, al momento dell'utilizzo effettivo del servizio; iii) avrebbero potuto chiedere maggiori informazioni ai tassisti, anch'essi destinatari di una comunicazione analoga.

**31.** In merito alle informazioni sul prezzo tramite App, Mytaxi dichiara di non comprendere cosa avrebbe dovuto fare di più al fine di fornire informazioni puntuali al consumatore.

Al riguardo il Professionista eccepisce di avere sempre fornito all'utente informazioni chiare sul prezzo totale della corsa (o una stima) già inclusivo del costo del servizio di intermediazione fin dalla prima schermata e, dunque, dal primo contatto con l'utente, al fine di consentire al consumatore di sapere istantaneamente quanto avrebbe pagato, fornendo ulteriori dettagli sulle singole voci che compongono il costo totale nella seconda schermata: così nella simulazione effettuata da Altroconsumo con il prezzo complessivo mostrato come "tariffa massima garantita", nel caso di corse taxi con tariffa a tassametro – per le quali non è possibile prevedere con anticipo il prezzo e l'ammontare riportato nell'App è solo una stima del costo finale sulla base di un algoritmo – e da ultimo, nel caso delle corse a tariffa fissa (dall'importo predeterminato e stabilito dalle singole municipalità).

<sup>5</sup> [Nel sito internet individuato dal nome di dominio [www.free-now.com](http://www.free-now.com) sono presenti diversi sotto-domini, ciascuno per una rete nazionale di servizi, nelle cui pagine viene proposto di scaricare una apposita app attraverso la quale usufruire dei servizi della piattaforma. In particolare, in Italia il sito della piattaforma FREE NOW è raggiungibile al nome di dominio [www.free.com/it/](http://www.free.com/it/), al cui interno viene indicata come responsabile del trattamento dei dati la società italiana Mytaxi Italia S.r.l., controllata al 10% dalla società tedesca Intelligent Apps GmbH.]

<sup>6</sup> [Nella memoria conclusiva Mytaxi sostiene che nella comunicazione del termine della fase istruttoria l'Autorità avrebbe riportato il contenuto dell'email inviata agli utenti (punto 17), senza menzionare anche l'ulteriore strumento informativo costituito dalla notifica push, che invece veniva ivi indicato e il cui contenuto nella memoria di Mytaxi del 2 febbraio veniva indicato come uguale a quello della mail.]

Secondo Mytaxi così avrebbe evitato che il consumatore dovesse procedere a sommare le singole voci al primo contatto, operazione che certamente sarebbe meno immediata e intuitiva, e la seconda schermata sarebbe stata individuata separatamente solo a causa delle limitazioni di spazio tipiche delle applicazioni mobili destinate a essere visualizzate in superfici estremamente ridotte.

**32.** In merito alle informazioni contenute nel sito, il Professionista eccepisce che lo stesso sarebbe solo una "vetrina" istituzionale a cui l'utente accede soltanto per conoscere la Società e il mondo Free Now e non per usufruire effettivamente del servizio, considerato che sul sito l'utente non ha modo neppure di creare un *account*, per cui il consumatore, nel prendere una decisione consapevole dovrebbe avere e trovare le informazioni necessarie sull'App perché è utilizzando l'App che usufruirà del servizio e pagherà concludendo la propria transazione commerciale.

**33.** Mytaxi eccepisce poi che vi sarebbero almeno tre elementi di inesattezza nella contestazione in materia di sostenibilità.

In primo luogo, l'utente non sarebbe chiamato a prendere alcuna decisione economica in relazione all'addebito della commissione indipendentemente dalla sua denominazione, sia essa "*Clean Air Fee*" o "*Costo del Servizio di Intermediazione*"; la decisione economica sarebbe presa a monte dal consumatore e riguarderebbe la scelta di utilizzare il servizio di trasporto a mezzo taxi, successivamente la scelta di chiamare un tassista tramite Free Now che fornisce il servizio di intermediazione e, da ultimo, se utilizzare il servizio Free Now con tutte le funzionalità, compresa la semplicità del pagamento tramite App. Inoltre, la denominazione "*Clean Air Fee*" non sarebbe stata di per sé idonea "*ad indurre i consumatori in errore nella propria scelta economica, invogliandoli a farsi carico dell'addebito di una commissione presentata come un contributo ambientale*", come proverebbero i dati dei relativi ricavi – che sarebbero rimasti perlopiù gli stessi nei mesi da gennaio a maggio 2022 – dopo il cambiamento nel mese di aprile 2022 della denominazione del costo del servizio, che non avrebbe in alcun modo inciso sulle asserite scelte economiche degli utenti.

In secondo luogo, la circostanza che la parte di incassi destinata a iniziative in tema di sostenibilità non fosse "*predefinita*" dipenderebbe dalla natura del progetto da sostenere – cui poi si sarebbero affiancate nuove iniziative<sup>7</sup> –, consistente nel supportare i tassisti con un contributo nel passaggio ai veicoli elettrici, il cui importo dipenderà da: i) quanti tassisti aderiranno all'iniziativa; ii) l'incidenza dell'importo così stanziato sul totale degli incassi. In particolare, in merito all'iniziativa tacciata di essere "*in fase di definizione*", il primo progetto "MAKE A MOVE" sarebbe sempre stato ben definito in attesa solo che il Governo adottasse – come ha fatto nel mese di aprile – i provvedimenti relativi al passaggio all'elettrico, così da fornire maggiori delucidazioni ai soggetti interessati.

In terzo luogo, il Professionista contesta l'affermazione che lo stesso incentivi l'"*utilizzo di un servizio che invece ha sicuramente un impatto ambientale, derivante dall'utilizzo di autoveicoli normalmente alimentati da idrocarburi*", che sarebbe un servizio di trasporto messo a disposizione della collettività dai tassisti e prima ancora dalle amministrazioni locali e che confonderebbe il servizio di intermediazione e il servizio di trasporto fornito dai tassisti, a cui il consumatore farebbe comunque ricorso indipendentemente dall'esistenza dell'App, mentre Mytaxi nel suo piccolo, con le proprie iniziative, cerca proprio di disincentivare l'utilizzo dei veicoli alimentati a idrocarburi favorendo il passaggio dei tassisti a forme di mobilità sostenibile e incentivando il ricorso a nuove soluzioni di mobilità (quali monopattini elettrici, scooter elettrici, *carsharing* e biciclette): il costo del servizio di intermediazione servirebbe anche a questo, indipendentemente dalla sua denominazione.

**34.** In subordine, nella ipotesi in cui l'Autorità dovesse procedere con l'accertamento di una violazione, Mytaxi chiede di ponderare l'entità della possibile sanzione, alla luce della durata delle condotte molto limitata nel tempo (il costo del servizio di intermediazione è stato introdotto solo l'8 novembre 2021), dello spirito di piena collaborazione mostrato al fine di garantire la massima protezione dei consumatori e delle proprie condizioni economiche, influenzate dal forte impatto della pandemia nel settore del trasporto urbano (incluso il trasporto a mezzo taxi).

#### **4) Modifiche alle condotte già realizzate in corso di istruttoria**

**35.** In data 11 maggio 2022, il Professionista ha comunicato di avere comunque provveduto ad attuare gli impegni presentati all'Autorità al fine di offrire un servizio che rechi il massimo beneficio ai consumatori senza margini di fraintendimento. In particolare Mytaxi ha precisato di avere:

- sostituito in tutti i materiali informativi la denominazione "*Clean Air Fee*" con "*Costo del servizio di intermediazione*" o "*Costo di intermediazione*";

- eliminato in tutti i materiali informativi qualsiasi correlazione fra il suddetto costo e i progetti e iniziative per la sostenibilità realizzati dalla Società nell'ambito del progetto "MAKE A MOVE";

- sostituito la denominazione "*pagamento in contanti*" con la denominazione "*pagamento diretto al tassista*", in modo tale che l'utente possa selezionare tale opzione di pagamento e scegliere successivamente, al termine della corsa, se pagare con contanti o con carta di credito (e in entrambi i casi non corrisponderà il costo del servizio di intermediazione);

- modificato le modalità di visualizzazione nell'App delle tariffe relative alle diverse tipologie di corse (la prima schermata mostra il prezzo già inclusivo del costo del servizio di intermediazione, mentre nella seconda pagina – che si

---

<sup>7</sup> [Mytaxi segnala che tali iniziative sono descritte alle pagine internet [www.free-now.com/it/earthday/](http://www.free-now.com/it/earthday/) e [www.free-now.com/it/tassisti/passa-allelettrico/](http://www.free-now.com/it/tassisti/passa-allelettrico/).]



ottiene cliccando sulla tipologia di corsa desiderata – sono mostrati la descrizione del servizio di trasporto scelto e il dettaglio dei costi);

- modificato la *homepage* del servizio Taxi nella Sezione Passeggeri inserendo la FAQ “*Che cos’è il costo del servizio di intermediazione?*”;

- modificato altre pagine *internet* dedicate al costo di intermediazione<sup>8</sup>;

- comunicato agli utenti e pubblicato sul sito<sup>9</sup> il testo modificato dei “*Termini e condizioni generali per i passeggeri e per gli utenti dei servizi di mobilità*”;

- inviato una comunicazione ai tassisti volta a illustrare le caratteristiche del servizio di intermediazione e dei relativi.

**36.** Il Professionista ha, infine, comunicato di star lanciando nuove iniziative legate alla sostenibilità, nell’ambito del progetto *MAKE A MOVE*, descritte nel proprio sito così come la campagna a favore dei tassisti volta a incentivare l’elettrificazione della flotta in apposite pagine<sup>10</sup>, che saranno periodicamente aggiornate con la descrizione delle nuove iniziative targate *FREE NOW*, senza mai mettere in correlazione le stesse con il costo del servizio di intermediazione.

#### **5) Le memorie conclusive di Altroconsumo**

**37.** Altroconsumo argomenta che la sussistenza dell’illecito anti-consumeristico troverebbe ampia conferma negli accertamenti e segnala che, contrariamente a quanto dichiarato dal Professionista in corso di istruttoria, la pratica oggetto di accertamento non sarebbe cessata a maggio 2022, ma persisterebbe, continuando Mytaxi ad applicare, con modalità analogamente decettive, il costo aggiuntivo del servizio in violazione degli obblighi di informazione prescritti dal Codice del Consumo, in quanto nel processo di prenotazione il costo aggiuntivo (di euro 0,80), inizialmente denominato “*Clean Air Fee*”, viene ora incluso direttamente nel prezzo finale del servizio al momento della prima proposta commerciale, con la diversa definizione di “*Costo di intermediazione incl.*”, ma senza alcuna indicazione del suo ammontare in rapporto al prezzo della corsa, ammontare rivelato dall’App soltanto in un’altra schermata, a cui l’utente accede selezionando l’offerta.

In tale schermata – l’unica che descriverebbe il contenuto dell’offerta e del costo aggiuntivo – il Professionista ometterebbe qualsiasi specifica informazione sulla riconducibilità di detto costo aggiuntivo all’utilizzo dell’app *Free Now* come strumento di prenotazione e pagamento e sulla libera e gratuita facoltà dell’utente di sottrarsi all’onere, scegliendo di pagare direttamente al fornitore del servizio di trasporto il corrispettivo.

**38.** L’informazione relativa al c.d. *opt out*, ovvero alle modalità di esonero dal costo aggiuntivo, resterebbero pertanto all’utente taciute ovvero artificiosamente celate nel momento fondamentale in cui riceve dal professionista l’offerta del servizio e ne visualizza il prezzo finale.

Peraltro, l’inclusione dell’onere aggiuntivo nel prezzo senza relativa quantificazione, nel primo passaggio della prenotazione, priverebbe di fatto il consumatore dell’informazione essenziale per la sua scelta commerciale sul prezzo *effettivo* del servizio di trasporto, inducendolo nell’errore di ritenere che detto costo aggiuntivo sia dovuto a titolo di *corrispettivo* della corsa, e non collegato esclusivamente alla scelta del tutto eventuale di eseguire la transazione del prezzo della corsa con l’app *Free Now*.

**39.** La perpetuazione dell’illecito, nonostante le segnalazioni pervenute dalle associazioni di categoria e l’apertura del procedimento, giustificerebbe secondo Altroconsumo l’applicazione di sanzioni nel massimo editale.

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

**40.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso *internet* e mezzi di telecomunicazione, in data 6 giugno 2022 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, richiesta successivamente integrata in data 14 giugno 2022.

**41.** Con parere pervenuto in data 1° luglio 2022, la suddetta Autorità ha rilevato che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni attuate dal Professionista tramite *internet* e l’App *Free Now* ed ha ritenuto pertanto che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *internet* e le reti radiomobili siano uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in esame.

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

**42.** Nel caso di specie l’oggetto dell’istruttoria è costituito dall’insieme delle condotte tenute da Mytaxi in occasione della prestazione del servizio di intermediazione per l’acquisto del servizio di trasporto a mezzo taxi in Italia, consistenti in:

- utilizzo della denominazione “*Clean air fee*” (“*quota aria pulita*”) per un costo di cui erano indicate con scarsa chiarezza natura e finalità;

<sup>8</sup> [Si tratta delle pagine [www.freenow.com/it/passeggeri/taxi/](http://www.freenow.com/it/passeggeri/taxi/), [www.free-now.com/it/costointermediazione/](http://www.free-now.com/it/costointermediazione/) e [support.freenow.com/hc/it/articles/4404334121874-Cos-%C3%A8-il-Costo-di-Intermediazione-](http://support.freenow.com/hc/it/articles/4404334121874-Cos-%C3%A8-il-Costo-di-Intermediazione-).]

<sup>9</sup> [Alla pagina [www.free-now.com/it/passenger-gtc/](http://www.free-now.com/it/passenger-gtc/).]

<sup>10</sup> [Pagine [www.free-now.com/it/earthday/](http://www.free-now.com/it/earthday/) e [www.free-now.com/it/tassisti/passa-alletrico/](http://www.free-now.com/it/tassisti/passa-alletrico/).]

- indicazione con scarsa chiarezza delle condizioni dell'addebito di tale costo.

**43.** Tali condotte riguardano le modalità con le quali Mytaxi ha fornito ai consumatori informazioni essenziali per prendere decisioni consapevoli di natura commerciale.

**44.** Infatti, come chiarito dallo stesso Professionista, la decisione economica del consumatore riguarda la scelta di utilizzare il servizio di trasporto a mezzo taxi, successivamente la scelta di chiamare un tassista tramite Free Now che fornisce il servizio di intermediazione e, da ultimo, se utilizzare il servizio Free Now con tutte le funzionalità, compresa la semplicità del pagamento tramite App.

**45.** In primo luogo, le comunicazioni di Mytaxi sono caratterizzate dalla scarsa chiarezza delle indicazioni riguardanti le ipotesi in cui venga addebitato o meno il costo denominato dapprima "Clean Air Fee" e successivamente "Costo del servizio di intermediazione".

Più nel dettaglio, sia prima che dopo le modifiche, nella prima schermata presentata al consumatore viene indicato un importo complessivo: tuttavia, lo stesso risulta inclusivo del detto costo se in origine è stato impostato il pagamento tramite App; viceversa, lo stesso è pari al solo costo del servizio taxi se inizialmente è stato impostato il pagamento direttamente al tassista.

Inoltre, sia prima che dopo le modifiche, il dettaglio dell'importo del medesimo costo viene specificato solo nella seconda schermata, alla quale si accede dalla suddetta prima schermata.

**46.** Tale impostazione relativa alla procedura di pagamento comporta che un consumatore che non abbia dimestichezza con l'utilizzo dell'App Free Now e il quale non sia ben avveduto del fatto che il costo di € 0,80 può essere evitato solo selezionando il pagamento diretto al tassista, non ha modo di rendersene conto al momento della scelta economica relativa al pagamento tramite App ovvero direttamente al tassista.

In altre parole, un consumatore al quale non sia già chiaro che gli viene addebitato un costo di € 0,80 per godere della semplicità del pagamento tramite App non è messo in condizione di poter ponderare e comparare il costo ed il vantaggio di tale scelta in rapporto al diverso vantaggio costituito dalla non debenza della fee di € 0,80 nel caso in cui decida, invece, di pagare in contanti o con qualunque altro mezzo di pagamento accettato dal tassista.

**47.** Dunque, la mancanza di una espressa informativa al consumatore sulla possibilità di evitare il pagamento di un sovrapprezzo connesso alla scelta di pagare con l'App Free Now, comporta l'omissione di informazioni rilevanti per prendere una decisione consapevole di natura commerciale e risulta pertanto idonea ad indurre in errore i consumatori nella propria scelta economica al momento della selezione della modalità di pagamento fra l'opzione di pagamento tramite App, cui è associato l'addebito del costo aggiuntivo e quella direttamente al tassista, che non comporta, invece, tale addebito.

**48.** Nelle decisioni economiche dei consumatori assumono un grande rilievo anche le affermazioni di carattere ambientale utilizzate da Mytaxi, dirette a suggerire una iniziativa favorevole all'ambiente sottostante al servizio di intermediazione offerto, considerato che i cosiddetti *claim* ambientali o verdi (detti anche *green claims* o *environmental claims*) sono diventati un importante strumento pubblicitario in grado di orientare significativamente le scelte di acquisto dei consumatori, sulla base della loro accresciuta sensibilità verso tali tematiche.

**49.** Nel caso di specie, sono suscettibili di influenzare significativamente la scelta economica del consumatore sia la medesima denominazione utilizzata di "Clean air fee" che le affermazioni utilizzate nella App secondo cui "Il costo totale include la Clean Air Fee, un contributo che viene applicato a ogni corsa taxi effettuata tramite app, con l'obiettivo di supportare le attività di compensazione delle emissioni generate dall'utilizzo del nostro servizio" e nel sito internet "Clean Air Fee: il nostro contributo a rendere più sostenibili le corse taxi - Di cosa si tratta? - La Clean Air Fee è un costo del servizio di intermediazione fornito da FREE NOW, per un valore di 0,80€, che verrà applicato alle corse taxi effettuate interamente tramite l'app di FREE NOW. La Clean Air Fee fa parte del nostro progetto MAKE A MOVE e ha l'obiettivo di supportare le attività di compensazione delle emissioni generate dall'utilizzo del servizio".

**50.** Dalle evidenze istruttorie risulta, tuttavia, che nessuna delle comunicazioni del Professionista chiariva in alcun modo che, in realtà, solo una parte dei proventi del costo aggiuntivo denominato "Clean air fee" sarebbe stata, in futuro ed in modo assolutamente incerto ed indeterminato, destinata alle vantate attività per il miglioramento dell'ambiente.

In base a quanto chiarito da Mytaxi, infatti, solo una minima parte di tali proventi sarebbe stata destinata a una serie di attività legate alla sostenibilità<sup>11</sup>, le quali, come emerso nel corso dell'istruttoria, sarebbero peraltro tutte ancora in fase di creazione.

**51.** Al riguardo si rileva che ogni *claim* ambientale, diretto a suggerire o, comunque, a lasciar intendere o anche solo a evocare il minore o ridotto impatto ambientale del prodotto o servizio offerto, deve riportare tali vantaggi ambientali in modo puntuale e non ambiguo e deve essere comunicato in modo corretto, conformemente agli orientamenti emersi in sede comunitaria<sup>12</sup>, secondo i quali incombe un onere informativo minimo imprescindibile riguardo al significato di

<sup>11</sup> [Elettrificazione della flotta, colonnine elettriche di ricarica, lavaggio del veicolo ecofriendly, compensazione delle emissioni in eccedenza rispetto al budget annuale, ricevuta sostenibile e green, iniziative green dedicate al passeggero.]

<sup>12</sup> [Cfr. il documento "Compliance Criteria on Environmental Claims" disponibile all'indirizzo internet [ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/environmental-claims/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/environmental-claims/index_en.htm), le citate "Linee Guida sull'applicazione della Direttiva sulle Pratiche Commerciali scorrette", del 25 maggio 2016 disponibili all'indirizzo internet [ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/unfairpractices/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfairpractices/index_en.htm), il "Consumer market study on environmental claims for non-food products" della Commissione europea, Justice and Consumers, July 2014, disponibile all'indirizzo internet

vanti diretti a suggerire o, comunque, a lasciar intendere o anche solo a evocare il minore o ridotto impatto ambientale del prodotto o servizio offerto.

**52.** Si osservi peraltro che gli Orientamenti per l'attuazione/applicazione della Direttiva 2005/29/ce relativa alle pratiche commerciali sleali e la giurisprudenza amministrativa chiariscono che i professionisti devono presentare "...le loro dichiarazioni ecologiche in modo chiaro, specifico, accurato e inequivocabile, al fine di assicurare che i consumatori non siano indotti in errore". Tale principio è stato da ultimo ribadito dalla Commissione europea che in tema di *green claims* ha specificamente ricordato che le asserzioni ambientali "...devono essere veritiere, non devono contenere informazioni false e devono essere presentate in modo chiaro, specifico, inequivocabile e accurato", anche con specifico riferimento alle espressioni sulla compensazione della CO2.

**53.** Nel caso di specie, il Professionista oltre a rendere assai difficile per il consumatore reperire tali informazioni nel sito aziendale, come emerso dall'istruttoria, ha del tutto omesso una puntuale indicazione dei progetti attuati ai fini della spendita del vanto sulla compensazione. Inoltre tale vanto ambientale risulta fuorviante nella misura in cui Free e Now ha indicato iniziative del tutto generiche - ancora in fase di attuazione - e, in ogni caso, principalmente destinate a finanziare un fondo per gli incentivi ai tassisti per il futuro acquisto di auto elettriche piuttosto che a compensare le emissioni di CO2, generata dalla corsa in taxi.

**54.** Il Professionista ha infatti chiarito di intendere l'addebito operato ai propri clienti come la remunerazione del proprio servizio di intermediazione, del tutto indipendente dalle iniziative ambientali utilizzate come *claim* nei propri messaggi.

**55.** Dunque, la denominazione e le comunicazioni del Professionista in merito alla destinazione ad attività per il miglioramento dell'ambiente del costo identificato con il suggestivo nome di "*Clean air fee*" risultavano completamente false ed ingannevoli omettendo informazioni rilevanti per prendere una decisione consapevole di natura commerciale e risultavano pertanto idonee ad indurre in errore i consumatori nelle proprie scelte economiche sia al momento della selezione fra diversi servizi di intermediazione sia - una volta preferito il servizio Free e Now - al momento della selezione della modalità di pagamento fra l'opzione tramite App cui è associato l'addebito del costo aggiuntivo e quella direttamente al tassista, che non comporta tale addebito.

**56.** Tali affermazioni sono, infatti, suscettibili di influenzare la scelta del consumatore al momento della selezione di uno fra gli ormai tanti diversi fornitori di analoghi servizi di intermediazione, risultando idonee ad indurlo ad una preferenza per il servizio Free Now in base alle sue erronee dichiarazioni circa la destinazione dell'intero valore del costo addebitato ai consumatori ad attività per il miglioramento dell'ambiente.

Le stesse affermazioni, che lasciano intendere la destinazione del costo aggiuntivo denominato "*Clean air fee*" ad attività per il miglioramento dell'ambiente sono, inoltre, suscettibili di influenzare la scelta economica del consumatore che avesse acquisito dimestichezza con l'App Free Now e si fosse avveduto del fatto che il costo di € 0,80 può essere evitato selezionando il pagamento diretto al tassista.

Le sopra richiamate affermazioni di favore per l'ambiente risultavano, infatti, idonee a indurre in errore il consumatore, invogliandolo ad utilizzare il servizio Free Now con tutte le funzionalità, compreso il pagamento tramite App, al quale è associato l'addebito di tale costo, che il consumatore è indotto a ritenere erroneamente come interamente destinato ad attività a favore dell'ambiente.

**57.** Infine un ulteriore elemento decettivo nelle indicazioni della App al momento della selezione della modalità di pagamento era costituito dalla indicazione con la descrizione "*Contanti*" dell'opzione relativa alla corresponsione dello stesso direttamente al tassista, mentre, invece, secondo quanto chiarito dal Professionista, al tassista "*nella prassi tale pagamento può essere fatto anche con carta di credito*".

In tale modo si lasciava intendere al consumatore che l'unico modo di pagare direttamente al tassista e così evitare l'addebito del costo aggiuntivo fosse quello di utilizzare denaro contante, di cui eventualmente lo stesso poteva trovarsi sprovvisto al momento della corsa, potendo così influenzare la scelta economica del consumatore che avesse dimestichezza con l'App Free Now e si fosse avveduto del fatto che il costo di € 0,80 può essere evitato selezionando il pagamento diretto al tassista.

**58.** Dunque le comunicazioni del Professionista in merito ai mezzi di pagamento utilizzabili per il pagamento direttamente al tassista omettevano informazioni rilevanti per prendere una decisione consapevole di natura commerciale e risultavano pertanto idonee ad indurre in errore i consumatori nella propria scelta economica al momento della selezione della modalità di pagamento fra l'opzione tramite App, cui è associato l'addebito del costo aggiuntivo, e quella direttamente al tassista, che non comporta tale addebito.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**59.** 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.

**60.** 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.

**61.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica e della rilevanza del Professionista, che rappresenta uno dei principali operatori nel suo settore in diversi Paesi europei.

**62.** Nel valutare la gravità della violazione si tiene altresì conto: i) della tipologia dell'infrazione, caratterizzata da un significativo grado di offensività, in quanto riguarda l'utilizzo di affermazioni di carattere ambientale per caratterizzare un addebito del tutto slegato da tali finalità e comunicazioni fuorvianti in merito alle condizioni di tale addebito.

**63.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti<sup>13</sup> risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dall'8 novembre 2021 e che sia ancora in corso, avendo il Professionista parzialmente modificato le proprie condotte, con la sostituzione della denominazione del costo addebitato in modo da chiarirne la natura come remunerazione del servizio di intermediazione e la eliminazione nella sua descrizione di qualsiasi riferimento alle proprie iniziative ambientali, nonché con la sostituzione della descrizione "contanti" con "pagamento diretto al tassista".

**64.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Mytaxi Italia S.r.l. nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

**65.** Inoltre, in considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Mytaxi Italia S.r.l. nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 21 e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal Professionista, mediante l'utilizzo della denominazione "Clean air fee" ("quota aria pulita") per un costo di cui erano indicate con scarsa chiarezza natura e finalità e mediante l'indicazione con scarsa chiarezza delle condizioni dell'addebito di tale costo;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Mytaxi Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21 e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Mytaxi Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 € (quattrocentomila euro);

c) che il professionista comunichi 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).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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.

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).

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

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.

---

<sup>13</sup> [Come risulta sia dalle segnalazioni pervenute all'Autorità che dalle dichiarazioni del Professionista.]

IL SEGRETARIO GENERALE  
Guido Stazi

IL PRESIDENTE  
Roberto Rustichelli