

## **PS12558 - VERISURE-PROBLEMATICHE VARIE**

Provvedimento n. 31136

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 marzo 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III, 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 18 luglio 2023, con la quale è stato avviato il procedimento PS12558 nei confronti di Verisure Italy S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 28 novembre 2023 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della fase di valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nonché delle esigenze di garantire il più ampio contraddittorio con le Parti ed esperire i successivi adempimenti procedurali;

VISTA la propria decisione del 30 gennaio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione e svolgere i necessari adempimenti procedurali;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** Verisure Italy S.r.l. (di seguito anche "Verisure", "Professionista" o "Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, con sede legale a Roma e attivo nel settore dei servizi di sorveglianza e nella produzione, commercializzazione, fornitura e manutenzione di dispositivi e sistemi di sicurezza. La Società, in base al bilancio chiuso al 31 dicembre 2022, ha realizzato ricavi per oltre 170 milioni di euro<sup>1</sup>.

**2.** Le Associazioni di consumatori, Altroconsumo e Codici Lombardia (di seguito, anche Codici), e un consumatore, ammessi a partecipare al procedimento<sup>2</sup> in base alle istanze avanzate ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento<sup>3</sup>.

### **II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

**3.** Il procedimento è stato avviato per valutare, con riferimento alle condotte poste in essere da Verisure nei confronti dei consumatori, almeno a partire dal 2021,:

- a) l'ingannevolezza dell'attività promozionale del sistema d'allarme;
- b) l'esistenza di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso dal contratto con conseguente pagamento, da parte del consumatore, di un servizio non più richiesto;
- c) l'automatico inizio, a seguito della sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure, della fornitura del servizio durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento;
- d) la scarsa chiarezza dell'indicazione del foro competente in caso di eventuali controversie con i consumatori.

**4.** La **condotta sub a)** riguarda l'assenza, nei messaggi pubblicitari diffusi dal Professionista attraverso diversi *media* (tra cui cartelloni stradali, il proprio sito *web*, *spot* televisivi, etc.), di riferimenti chiari e trasparenti in relazione al fatto che l'impianto di allarme sarebbe stato fornito al consumatore in comodato d'uso e non in proprietà. In particolare, la Società lascia intendere che, con la sottoscrizione del contratto, il consumatore acquista un impianto d'allarme, quando, invece, si abbona a un servizio di sicurezza per usufruire del quale è concesso un apparato solo in comodato gratuito per tutta la durata del contratto che è a tempo indeterminato.

**5.** La **condotta sub b)** è rappresentata dagli ostacoli al recesso dal contratto con conseguente pagamento per un servizio non più richiesto. In particolare, si tratta sia della prosecuzione della fatturazione dei canoni di abbonamento, nonostante il servizio non sia più fornito o utilizzato dal consumatore a seguito del recesso, anche a distanza di mesi, ostacolando, di fatto, l'effettiva cessazione del contratto del consumatore con il Professionista, sia di ritardi del

---

<sup>1</sup> [Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.]

<sup>2</sup> [Cfr. docc. nn. 24, 44 e 45.]

<sup>3</sup> [Cfr. docc. nn. 17, 33 e 36.]

Professionista nella disinstallazione e nello smontaggio del sistema d'allarme, dopo aver ricevuto la richiesta di recesso da parte del consumatore.

**6.** La **condotta sub c)** riguarda l'avvio della prestazione prima della scadenza dei quattordici giorni previsti dalla legge per il ripensamento. Infatti, sottoscrivendo il contratto predisposto da Verisure, il consumatore dà automaticamente il suo consenso ad avviare immediatamente la fornitura del servizio, impegnandosi in caso di esercizio del recesso a pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino a quel momento dalla Società.

**7.** Infine, la **condotta sub d)** riguarda l'ambiguità della clausola delle Condizioni Generali del "*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*" applicabile in caso di controversie tra consumatore e Professionista, in quanto non fornisce al consumatore una chiara indicazione che la competenza territoriale è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) L'iter del procedimento

**8.** A seguito delle segnalazioni pervenute da parte di alcuni consumatori<sup>4</sup> e dei rilievi effettuati d'ufficio<sup>5</sup> in merito alle condotte sopra descritte, in data 18 luglio 2023 è stato avviato nei confronti di Verisure il procedimento istruttorio n. PS12558, per possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1 lettere b) e g), in combinato disposto con l'articolo 66-bis, 22, commi 1, 2 e 4, lettera a), 24, 26, comma 1, lettera f), 50, comma 3, 51, comma 8, 57, comma 4, lettera a), n. 2, del Codice del consumo<sup>6</sup>.

**9.** In data 26 luglio 2023, la comunicazione di avvio è stata notificata a Verisure<sup>7</sup>, effettuando un'attività ispettiva presso la sede di Roma della Società<sup>8</sup>.

**10.** In data 26 luglio 2023, è pervenuta la richiesta di partecipazione al procedimento da parte dell'Associazione di consumatori Altroconsumo<sup>9</sup>, che è stata ammessa a partecipare al procedimento in data 31 luglio 2023, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento<sup>10</sup>. L'accoglimento dell'istanza di partecipazione è stato comunicato a Verisure il 1° agosto 2023<sup>11</sup>.

**11.** In data 10 e 17 agosto 2023<sup>12</sup>, sono pervenute rispettivamente le istanze di partecipazione al procedimento da parte dell'Associazione di consumatori Codici Lombardia e da parte di un consumatore, ammessi entrambi a partecipare al procedimento in data 5 settembre 2023 ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento<sup>13</sup>. L'accoglimento delle istanze è stato comunicato a Verisure nella medesima data<sup>14</sup>.

**12.** In data 25 agosto 2023<sup>15</sup>, Verisure ha inviato la risposta alla richiesta di informazioni formulata nell'ambito della comunicazione di avvio del procedimento. In data 8 settembre 2023<sup>16</sup>, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, illustrati nell'audizione svoltasi in data 28 settembre 2023<sup>17</sup>, su richiesta di Verisure<sup>18</sup>, e integrati in data 3 novembre 2023<sup>19</sup>.

**13.** In data 28 novembre 2023, è stata rigettata dall'Autorità la proposta di impegni presentata da Verisure<sup>20</sup>.

**14.** In data 15 dicembre 2023, sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul *web* relativamente ai profili contestati a Verisure e acquisite agli atti del procedimento le relative pagine *web*<sup>21</sup>.

---

<sup>4</sup> [Cfr. doc. n. 18bis.]

<sup>5</sup> [Cfr. doc. n. 14.]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. n. 11.]

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

<sup>8</sup> [Cfr. docc. nn. 18-19.]

<sup>9</sup> [Cfr. doc. n. 17.]

<sup>10</sup> [Cfr. doc. n. 24.]

<sup>11</sup> [Cfr. doc. n. 25.]

<sup>12</sup> [Cfr. docc. nn. 33 e 36.]

<sup>13</sup> [Cfr. docc. nn. 44 e 45.]

<sup>14</sup> [Cfr. doc. n. 46.]

<sup>15</sup> [Cfr. doc. nn. 41 e 42.]

<sup>16</sup> [Cfr. doc. n. 47.]

<sup>17</sup> [Cfr. doc. n. 60.]

<sup>18</sup> [Cfr. docc. nn. 47 e 51.]

<sup>19</sup> [Cfr. doc. n. 64.]

<sup>20</sup> [Cfr. doc. n. 72.]

<sup>21</sup> [Cfr. doc. n. 80.]

**15.** In data 22 dicembre 2023, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma I, del Regolamento<sup>22</sup>.

**16.** In data 19 gennaio 2024, è pervenuta la memoria conclusiva di Verisure<sup>23</sup>.

**17.** In data 22 gennaio 2024, ai sensi di cui all'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>24</sup>. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 8 febbraio 2024<sup>25</sup>.

## **2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento**

### *a) Le segnalazioni e le recensioni sui siti di opinione*

**18.** Nei confronti di Verisure sono pervenute direttamente all'Autorità circa 20 segnalazioni da parte di consumatori<sup>26</sup>, ne sono state inoltrate quarantacinque dall'Associazione di consumatori Altroconsumo<sup>27</sup> e una dall'Associazione Codici Lombardia<sup>28</sup>, che le hanno ricevute da alcuni clienti Verisure.

**19.** Le segnalazioni riferivano di alcuni comportamenti scorretti posti in essere dalla Società in merito alla fornitura del sistema d'allarme Verisure. In particolare, esse fanno riferimento (i) alla mancata chiarezza informativa circa la proprietà dell'impianto d'allarme, che è concesso in comodato d'uso gratuito e non venduto al consumatore, che sottoscrive il contratto, (ii) alle difficoltà di recedere dal contratto con la prosecuzione delle fatturazioni, per i ritardi nello smontaggio dell'impianto d'allarme.

**20.** Doglianze di analogo tenore sono emerse sui vari siti di opinione consultati (Trustpilot, Recensione Italia e Altroconsumo), trovando perfetta corrispondenza con quanto emerso nelle segnalazioni e reclami pervenuti durante l'iter istruttorio, alcune delle quali sono state riportate a titolo esemplificativo per ciascuna condotta<sup>29</sup>.

### *b) L'offerta Verisure e le condizioni contrattuali di recesso*

**21.** Verisure è un fornitore di sistemi d'allarme e servizi di vigilanza da remoto tramite una centrale operativa di ricezione allarmi. I servizi comprendono: (i) l'effettuazione di uno studio di sicurezza presso l'abitazione; (ii) l'installazione e attivazione dell'allarme fornito in comodato d'uso gratuito; (iii) il suo collegamento con la Centrale Operativa; (iv) il monitoraggio dei vari segnali; (v) i servizi di risposta e allerta, se necessario, delle Forze dell'Ordine; (vi) servizi di aggiornamento *software* e manutenzione; (vii) l'accesso all'app per il controllo da remoto del sistema d'allarme e l'utilizzo dei servizi *cloud* per la gestione e conservazione di immagini e video.

**22.** L'offerta Verisure è caratterizzata da (i) un corrispettivo da versare *una tantum* a fronte dell'installazione, attivazione e collegamento del sistema d'allarme con la Centrale Operativa ("corrispettivo base") e (ii) un canone di abbonamento mensile per i servizi di sorveglianza e i servizi opzionali offerti dalla Società ("canone di abbonamento").

**23.** Per la predisposizione del preventivo un incaricato Verisure (c.d. esperto della sicurezza) viene inviato dal Professionista presso il domicilio del consumatore anche per effettuare una valutazione, verificando se il sistema d'allarme può essere installato e con quali e quante componenti (c.d. studio di sicurezza). Sulla base degli elementi acquisiti nel sopralluogo, l'incaricato Verisure redige il preventivo (Offerta *Limited* - di seguito anche "OLE"). La OLE contiene una indicazione dei corrispettivi dovuti dal cliente per i vari elementi dell'offerta Verisure. Se il cliente desidera aderire alla proposta, l'incaricato Verisure prepara sul proprio *tablet* la documentazione necessaria per concludere il contratto, che il consumatore sottoscrive direttamente sul *tablet*

**24.** Successivamente dovrebbe ricevere tramite l'indirizzo *e-mail* fornito una copia dell'Informativa Pre-contrattuale, che sarebbe stata fatta visionare sul *tablet*, nonché una copia firmata delle Condizioni generali del "Contratto di sistema di sicurezza Verisure" (di seguito anche "CGS") e delle Condizioni Speciali (i.e. Modulo contrattuale)<sup>30</sup>.

**25.** I contratti Verisure presentano una durata indeterminata; tuttavia, il consumatore ha la facoltà di recedere con un preavviso di trenta giorni (prima del 2020, novanta giorni<sup>31</sup>) e senza alcun addebito (eccetto, con le nuove CGS, nel caso di recesso entro i primi dodici mesi dalla conclusione del Contratto). Nelle CGS era indicato all'articolo 17 che la formalizzazione della disdetta da parte del cliente richiedeva una semplice comunicazione scritta da inviare ai recapiti riportati nel contratto all'articolo 28 delle medesime CGS (ovvero VERISURE ITALY S.R.L. Viale dell'Umanesimo

---

<sup>22</sup> [Cfr. doc. n. 81.]

<sup>23</sup> [Cfr. doc. n. 90.]

<sup>24</sup> [Cfr. doc. n. 91.]

<sup>25</sup> [Cfr. doc. n. 100.]

<sup>26</sup> [Cfr. docc. nn. 1-8bis, 12, 20, 22-23, 34-39, 42bis, 52, 55, 58-59, 61, 63, 66-67, 69-71, 77, 80bis.]

<sup>27</sup> [Cfr. l'all. del doc. n. 17.]

<sup>28</sup> [Cfr. doc. n. 33.]

<sup>29</sup> [Cfr. docc. nn. 14 e 80.]

<sup>30</sup> [Cfr. doc. n. 90.]

<sup>31</sup> [Cfr. doc. n. 18.]

n. 36/A, 00144 Roma, Italia, ovvero all'indirizzo *cliente@verisure.it*)<sup>32</sup>. Nelle nuove CGS in vigore dal 30 ottobre 2023 è stato specificato che è necessario anche allegare un documento di identità (articolo 17 CGS), avendo cura di inviare la comunicazione dall'indirizzo email del cliente riportato nel contratto (articolo. 28 CGS)<sup>33</sup>. Tali informazioni, però, non erano presenti nella precedente versione delle CGS<sup>34</sup>.

**26.** Allo scadere del periodo di preavviso, che decorre per **trenta/novanta giorni** (a seconda delle condizioni contrattuali originariamente sottoscritte) **dalla data di ricezione della comunicazione di recesso**, la fatturazione del canone mensile dovrebbe essere automaticamente bloccata, in modo che il cliente non possa ricevere addebiti non dovuti a seguito della cessazione del servizio. In realtà, a seguito della richiesta di recesso, *"il cliente viene contattato telefonicamente dal "Servizio di Attenzione" al fine di conoscere la ragioni della disdetta, cercando, ove possibile, di risolvere eventuali problematiche riscontrate dal cliente e, in caso di esito negativo del tentativo di retention, confermare il recesso"*<sup>35</sup>, formalizzando la richiesta *"secondo le modalità contrattuali, indicando il codice cliente e allegando un documento di riconoscimento"*. Fino al 2019 la richiesta andava inviata via pec: *"Ricevuta la formale richiesta di recesso, ha inizio il decorso di 30 o 90 giorni (per i contratti fino al 2019) per la risoluzione formale del contratto e viene inviata contestualmente una comunicazione per la disinstallazione all'ufficio manutenzione della Funzione Operations e una comunicazione all'ufficio competente per l'interruzione della fatturazione che avranno effetto a partire dalla scadenza del termine di 30 o 90 giorni previsti per il recesso"*<sup>36</sup>.

**27.** Tale procedura non è indicata nelle CGS<sup>37</sup>. Per il consumatore, dunque, non è sufficiente inviare solo la comunicazione scritta a Verisure per concludere il rapporto contrattuale, ma deve procedere ad una conferma dell'istanza dopo essere stato contattato da Verisure, per cui solo a partire da quella data viene calcolato il periodo di preavviso previsto per il recesso. Tale circostanza trova, tra l'altro, conferma nelle segnalazioni riportate nel successivo paragrafo d).

**28.** Il consumatore, inviata la richiesta di recesso, può decidere se esercitare l'*"Opzione d'Acquisto"* dell'apparato (cfr. articoli 12.4, 20.3 delle CGS *ante* 30 ottobre 2023 e 20.4 delle CGS dal 30 ottobre 2023), versando altri 90 euro + IVA alla Società (a oggi tale corrispettivo è pari a 120 euro), oppure restituirlo, attendendo la disinstallazione e lo smontaggio ad opera dei tecnici Verisure<sup>38</sup>.

**29.** L'esercizio della *"Opzione di Acquisto"* consente al consumatore di mantenere l'impianto d'allarme, non essendo più possibile usufruire nemmeno delle funzionalità dell'app per verificare l'attivazione del sistema e il controllo degli accessi a distanza.

**30.** Lo smontaggio, la disinstallazione e il ritiro del sistema d'allarme sono effettuati da Verisure, ma non vi è un'indicazione specifica nemmeno nelle condizioni contrattuali sulla tempistica con cui verrà effettuata questa operazione, i cui costi, secondo quanto dichiarato dal Professionista, sono a carico di quest'ultima.

#### c) Ingannevolezza dell'attività promozionale del sistema d'allarme

**31.** La **condotta sub a)** consiste nell'assenza o mancata evidenziazione - nell'attività promozionale condotta dal Professionista attraverso diversi canali pubblicitari (tra cui: cartelloni stradali, sito *web* del Professionista, *spot* televisivi e radiofonici, volantini, *stand* in fiere/eventi, giornali, canali *social* Facebook/Instagram/TikTok; *e-mail* di *marketing* inviate da terzi fornitori riportanti comunicazioni promozionali create da Verisure; banneristica; convenzioni di aziende *partner*)<sup>39</sup> - di riferimenti chiari e trasparenti alla concessione in comodato d'uso gratuito, invece che in proprietà, dell'impianto di allarme fornito ai consumatori.

**32.** In particolare, la Società lascia intendere che, con la sottoscrizione del contratto Verisure, il consumatore acquista un impianto d'allarme, quando invece l'apparato è dato solo in comodato gratuito per tutta la durata del contratto.

**33.** Alcuni *claim*/immagini, almeno a partire dal 2021, fanno ritenere al consumatore di acquistare la proprietà del sistema d'allarme e/o che i corrispettivi iniziali versati per l'attivazione e installazione di tale sistema rappresentano il prezzo per l'acquisto del prodotto (cfr. figure 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4).

---

<sup>32</sup> [Cfr. doc. n. 90 e suo all. n. 14.]

<sup>33</sup> [Cfr. doc. n. 90 all. 5.]

<sup>34</sup> [Cfr. doc. n. 90 all. 14.]

<sup>35</sup> [Cfr. doc. n. 90.]

<sup>36</sup> [Cfr. doc. n. 18.]

<sup>37</sup> [Cfr. doc. n. 90 all. 5 e 14.]

<sup>38</sup> [Cfr. doc. n. 90.]

<sup>39</sup> [Cfr. doc. n. 41.]

Figura 1.1 – (i) Cartelloni pubblicitari 2021<sup>40</sup> e (ii) 2022<sup>41</sup>, (iii) volantino 2021<sup>42</sup>

**verisure SISTEMA DI ALLARME**

Kit base Sistema di Allarme in comodato d'uso gratuito e Telecamera HD Gratis entro il 2021 fino ad esaurimento scorte. Servizio in abbonamento mensile.

**OFFERTA**  
KIT BASE **-50%** + TELECAMERA HD **GRATIS**

**800 85 85 85**  
[www.verisure.it](http://www.verisure.it)

\*Preventivo soggetto a studio di sicurezza gratuito. Sconto del 50% sul costo installazione  
Kit base Sistema di Allarme in comodato d'uso gratuito e Telecamera HD Gratis entro il 2021  
fino ad esaurimento scorte. Servizio in abbonamento mensile.

i-Cartellone pubblicitario 2021

<sup>40</sup> [Cfr. doc. n. 18, all. doc. n. 70.]

<sup>41</sup> [Cfr. doc. n. 18, all. doc. n. 73.]

<sup>42</sup> [Cfr. doc. n. 42.]



**Fig. 1.2 Cartellone pubblicitario stradale prima dell'avvio del procedimento (18 luglio 2023)<sup>43</sup>**



Si riporta il testo inserito in fondo al cartellone pubblicitario (Fig. 1.1), in cui è presente il riferimento al comodato d'uso gratuito, scritto insieme ad altre informazioni, però, con caratteri assai ridotti.

*"Preventivo soggetto a studio di sicurezza gratuito, Offerta soggetta a condizioni, valida fino a esaurimento scorte sul costo di installazione*

*Kit Base Sistema di Allarme in comodato d'uso gratuito e Telecamera HD Gratis entro il 2023. Servizio in abbonamento mensile. Allarme n° 1 in Italia con riferimento al numero di clienti residenziali/small business con allarmi collegati a Centrale Operativa e intervento G.P.G.*

**Figura 1.3 Cartellone pubblicitario prima dell'avvio del procedimento<sup>44</sup>**



<sup>43</sup> [Cfr. doc. n. 11.]

<sup>44</sup> [Ibidem.]

**Figura 1.4. Sito Verisure – Homepage (prima schermata) prima dell’avvio del procedimento<sup>45</sup>**



**34.** La presenza del *claim* “Offerta speciale – 50% + Telecamera HD Gratis” senza indicare affatto, o rendere immediatamente visibile, in particolare, sui cartelloni pubblicitari, sul sito *web* del Professionista e negli *spot* televisivi, la reale natura del contratto (di comodato d’uso), contribuiva a rafforzare, nel consumatore medio, l’erroneo convincimento circa l’effettivo acquisto dell’impianto d’allarme. In vero, solo se l’impianto con tutte le sue componenti fosse ceduto a pagamento aveva senso pubblicizzare la gratuità della telecamera, che ne avrebbe costituito una componente, a titolo di “omaggio” (cfr. figure 1.1, 1.2, 1.4 e 3). Inoltre, agli atti risultano segnalazioni secondo cui sia il *call center* che gli stessi agenti di vendita di Verisure non fornivano ai consumatori informazioni chiare e complete in merito alla natura del contratto e alle caratteristiche principali del prodotto<sup>46</sup>.

**35.** Il comodato d’uso gratuito era indicato nelle Condizioni generali del “*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*” (agli articoli 7.2, 12.1 e 14.1<sup>47</sup>) redatte, peraltro, in maniera poco chiara e comprensibile, con caratteri di dimensioni assai ridotte, e nel testo collocato nella parte inferiore dei cartelloni pubblicitari stradali o dei messaggi dei canali di comunicazione pubblicitaria via *web* (sito del professionista, *e-mail* promozionali, pubblicità *on-line*) insieme ad altre informazioni, con caratteri microscopici o non evidenziando in maniera adeguata questa informazione rispetto alle altre<sup>48</sup>. Invece, negli *spot* televisivi<sup>49</sup> e nei volantini standard<sup>50</sup> il riferimento al comodato d’uso gratuito era del tutto assente.

**36.** La medesima ambiguità è evidente anche nel modulo contrattuale predisposto da Verisure e sottoposto alla firma del consumatore al proprio domicilio, sia in versione cartacea (2019), che sul *tablet* dell’installatore Verisure. In vero, nella parte in cui venivano indicate le varie componenti dell’offerta e i corrispettivi relativi non vi erano riferimenti al comodato gratuito dell’apparato<sup>51</sup> (cfr. figura 2). Dal 30 ottobre 2023, secondo quanto affermato dal Professionista, è entrato in vigore un nuovo modello contrattuale (cfr. figura 5)<sup>52</sup>.

<sup>45</sup> [Ibidem.]

<sup>46</sup> [Cfr. docc. nn. 14 e 80.]

<sup>47</sup> [Cfr. doc. n. 1 all. 4. Condizioni generali del “*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*”.

Art. 7.2 – “I Servizi di Vigilanza saranno resi al CLIENTE esclusivamente mediante l’Apparato concesso in comodato gratuito al CLIENTE, secondo le condizioni di seguito indicate. [...]”.

Art. 12.1 – “L’Apparato installato da tecnici VERISURE presso la Proprietà Vigilata è concesso in comodato gratuito al CLIENTE per il periodo di durata del presente Contratto, affinché quest’ultimo lo utilizzi al solo fine di fruire dei Servizi”.

Art.14.1 - “Il CLIENTE prende atto e accetta che il presupposto essenziale per la fornitura dei Servizi di Connessione, Vigilanza, Comunicazione e Controllo e degli eventuali Servizi Opzionali è che l’Apparato, concesso in comodato gratuito al CLIENTE, sia perfettamente funzionante [...]”.

<sup>48</sup> [Cfr. doc. n. 18 all. nn. 70-86.]

<sup>49</sup> [Cfr. doc. n. 18 all. nn. 87-118.]

<sup>50</sup> [Cfr. doc. n. 42.]

<sup>51</sup> [Cfr. doc. n. 1 all. 4 e doc. n. 2.]

<sup>52</sup> [Cfr. doc. n. 64, all. nn. 10 e 11 e doc. n. 90, all. n 6.]

**Figura 2 – Esempio Modulo contrattuale prima della comunicazione di avvio<sup>53</sup>**

**CONTRATTO DI SISTEMA DI SICUREZZA VERISURE**  
(CONDIZIONI SPECIALI)

**verisure**  
SMART ALARMS

**SERVIZI DI INSTALLAZIONE, ATTIVAZIONE E ACCESSO SISTEMA VERISURE:**

**Kit Base**

Pannello di Controllo Portatile Verisure 3G, 1 Sensore di Movimento, 1 Shock Sensor, Lettore Chiavi & 3 Chiavi intelligenti, Cartelli Dissuasori

IMPORTO	SCONTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO
245.08 €	0 €	245.08 €	CASA 28.61 €

**SERVIZI OPZIONALI:**

**Verisure Guardian**

IMPORTO	PROMOZIONE LIMITATA	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO
0	0	0	0

<b>TOTALE</b>	<b>0 €</b>
<b>SERVIZI OPZIONALI:</b>	<b>S.o. 0 €</b>

i-Pag. 2

<sup>53</sup> [Cfr. doc. n. 2.]

**CORRISPETTIVO SISTEMA VERISURE PACK:**

	UNITÀ	IMPORTO UNITARIO	SCONTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO	
<input checked="" type="radio"/> Upgrade Zero Vision Home <input type="radio"/> UPRGRZH2	1	448.36 €	-367.21 €	81.15 €	13.85 €	13.85 €
<input checked="" type="radio"/> Pack protezione totale 4 <input type="radio"/> PTS4N	1	196.72 €	-94.26 €	102.46 €	2.46 €	2.46 €

**CORRISPETTIVO SISTEMA VERISURE EXTRAS:**

	UNITÀ	IMPORTO UNITARIO	SCONTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO	
<input checked="" type="radio"/> SIM 9963 - 9963	1	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
<input checked="" type="radio"/> Sensore movimento foto - F219	1	122.13 €	-61.06 €	61.07 €	0.82 €	0.82 €
<input checked="" type="radio"/> Shock sensor - F250	1	49.18 €	-24.59 €	24.59 €	0.82 €	0.82 €

<b>TOTALE PACK + EXTRAS:</b>	269.27 €	<b>CANONE PACK + EXTRAS:</b>	17.95 €	<b>TOTALE Canone Abbonamento (PACK + EXTRAS):</b>	46.56 €
------------------------------	----------	------------------------------	---------	---	---------

**CORRISPETTIVO SISTEMA VERISURE BASE - EXTRAS**

Pagamento Iniziale Sistema Verisure Base: 245.08 €

Pagamento Sistema Verisure Pack + Extras: 85.66 €

Contanti  
  Assegno  
  Bonifico (N° Aut.-CRO)  
  Carta di Credito/Bancomat (N° Autorizzazione 000000)

<b>TOTALE SENZA IVA:</b>	514.35 €	<b>TOTALE CON IVA: 22 %</b>	627.51 €
--------------------------	----------	-----------------------------	----------

Pagamento 245,08 (base all'€22,41) e due rate mensili di 42,60, che scadranno il 15/01/2022 e il 15/02/2022, con un canone di abbonamento.

ii-Pag. 3

**CANONE DI ABBONAMENTO**

Canone di Abbonamento (BASE + EXTRAS + S.O.):	46.56 €
TOTALE SENZA IVA:	46.56 €
TOTALE CON IVA: 22 %	56.8 €

iii-Pag. 4

37. Il Professionista risultava pienamente consapevole della scarsa chiarezza ed ambiguità dei messaggi promozionali così predisposti, come emerge da alcuni documenti acquisiti in sede ispettiva:

(i) documento interno del 2021 sul "Comodato d'uso gratuito" (presentazione dal titolo "Comodato d'uso gratuito - Loan for use") in cui si analizza in dettaglio la problematica del comodato d'uso gratuito sotto diversi profili ("Sales", "CEX- Customer Experience", "Retention" e "Reputation"), indicando testualmente:

*"Allineare il messaggio alla strategia della comunicazione commerciale" per Mantenere un messaggio facilitato in fase di proposizione commerciale, glissando sul Comodato d'Uso, "Neutralizzare le differenze tra Comodato e Acquisto rispetto all'esperienza del Cliente" e "Anestetizzare i Social dalle recensioni negative sui temi di costi e comodato.  
Difficoltà a veicolare correttamente il messaggio in fase di Vendita – sovrapposizione tra costo di installazione e costo di acquisto.*

*Comodato d'uso - Criticità del messaggio*

*Capacità di retention depotenziata dal disallineamento tra le informazioni fornite in fase di Vendita e quelle offerte durante la gestione della disdetta (smontaggio dell'impianto o pagamento per riscatto).*

In fase di disdetta, solo 1 su 10 dei Clienti acquisiti ante 2020 (alto costo di riscatto) risulta a conoscenza del Comodato d'uso, il rapporto sale a 4 su 10 per i Clienti acquisiti con il contratto 2020 (basso costo di riscatto)" (sottolineature aggiunte) <sup>54</sup>.

(ii) e-mail del Responsabile dell'Ufficio Legale (avente a oggetto: "Reclama facile: Pubblicità ingannevole") ad altri dirigenti Verisure in relazione a una e-mail di un consumatore che segnalava un'ambiguità informativa nella pubblicità del prodotto ricevuta (ottobre 2021) in cui si indica testualmente:

"Sicuramente il commerciale avrà riportato un messaggio non corretto alla cliente [...].O decidiamo che l'allarme è in comodato d'uso gratuito e il cliente paga l'installazione (e attivazione, collegamento, ...ecc.) oppure paga l'allarme e l'installazione è gratuita! Il messaggio che passa invece in questa email pubblicitaria [riportata di seguito Cfr. Fig. 3] può senz'altro essere considerato ingannevole e noi già siamo stati attenzionati in passato dall'AGCM per cui suggerisco di modificare il testo. Lato nostro, vedremo di accordare una risposta per la cliente **che ci esponga meno ad eventuali approfondimenti dell'Autorità**" (sottolineatura ed enfasi aggiunte)<sup>55</sup>.

**Figura 3 – Email pubblicitaria**<sup>56</sup>



**38.** Tutto ciò trova corrispondenza con le doglianze di alcuni consumatori, che hanno segnalato la condotta del Professionista sia direttamente all'Autorità che sui vari siti di opinione (Trustpilot, Recensione Italia e Altroconsumo). A titolo esemplificativo, si riportano alcune segnalazioni, sia pervenute all'Autorità direttamente o tramite le Associazioni di consumatori suindicate, sia individuate su Trustpilot:

"In data 29/11/2022 ho ricevuto l'incaricato sig. C.S. di Verisure per la stipula del contratto di vendita e abbonamento ai servizi di vigilanza. Come da accordi verbali, la parte riguardante i servizi non doveva eccedere la cifra di € 55 mensili i.v.a. inclusa, limite da me più volte richiamato e che il sig. C.S. mi confermava il 26/11/2022 per telefono e il 29/11 in presenza al momento della **firma del contratto. Quest'ultima è avvenuta su tablet, senza possibilità di visionare il contenuto.** Dopo ripetute richieste di copia del contratto, ricevuta il 7/12/2022, ho rilevato che esso riportava la cifra di 59,29 euro mensili per i servizi. Ho pertanto tentato di ricontattare al telefono il signor C.S. che dapprima non ha risposto, poi mi ha fissato, per due volte, un appuntamento, il 22 e 23/12, e non si è presentato in nessuno dei due casi. LA MIA RICHIESTA Risoluzione del contratto con restituzione della somma pagata di euro 676,50

<sup>54</sup> [Cfr. doc. n. 18, all. n. 119.]

<sup>55</sup> [Cfr. doc. n. 18, all. n. 69.]

<sup>56</sup> [Ibidem.]

per comportamento scorretto e affermazioni fraudolente (situazione che potrebbe essere ricondotta all'articolo 640 CP). Dalla lettura delle condizioni contrattuali (articolo 12.1), **ho inoltre scoperto con disappunto che l'apparato pagato 676,50 euro risulta in "comodato gratuito" e non di proprietà del cliente.** Chiedo quindi se tali condizioni siano conformi con quanto disposto dalla normativa vigente. Con ogni più ampia riserva di diritti, ragioni e azioni, porgo distinti saluti"<sup>57</sup>. (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 27 dicembre 2022).

"Buonasera in data 8/7/2020, l'allora incaricato Verisure di zona, sig. M. V. sottopone alla mia firma il "Contratto di sistema di sicurezza Verisure" che nel mio caso prevede "Sistema "Verisure Pack e "Sistema Verisure Extras" dopo aver visionato la mia abitazione, condiviso il numero, la tipologia dei dispositivi di sicurezza e quindi installato tutto l'Apparato ed avviato il collegamento alla Centrale Operativa Allarmi. **Durante la spiegazione e proposta del Contratto, l'incaricato Verisure tiene a ricordare che nel caso in cui avessi deciso in futuro di non avvalermi più del servizio, l'Apparato sarebbe rimasto di mia proprietà in quanto, riporto le sue parole,** "[...]la nostra azienda non è interessata a vendere impianti antifurto ma a garantire un servizio di controllo a distanza tramite la connessione alla Centrale Operativa Allarmi e servizi accessori". Pertanto, dal rappresentante della società Verisure non vi è alcuna menzione dei punti al paragrafo 12 "Diritti sull'apparato" in primis il 12.1 dove viene indicato che "L'Apparato installato da tecnici di VERISURE presso la Proprietà Vigilata è concesso in comodato gratuito al CLIENTE per tutta la durata del Contratto, affinché quest'ultimo lo utilizzi al solo fine di fruire dei Servizi". Non contesto, quindi, la mancanza di questa informazione nel contratto da un punto di vista formale quanto il comportamento poco trasparente ed etico del rappresentante Verisure. **Solo nei giorni scorsi, durante una telefonata con una addetta del "Servizio Clienti Verisure" alla quale chiedevo lumi sull'importo della fattura di gennaio '23, avendo avviato richiesta di disdetta, scopro, nonostante il comportamento reticente dell'addetta customer service nello spiegarmi la procedura di disdetta, che l'apparato non è attualmente di mia proprietà ma in comodato d'uso gratuito.** [...]"<sup>58</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 13 gennaio 2023).

"Ho creduto in Verisure e con sommo rammarico constato di aver riposto male la mia fiducia tanto da dover prendere la decisione di bloccare i pagamenti SEPA a lei diretti. [...] All'AGCM, autorità preposta alla "tutela del consumatore" **chiedo il suo autorevole intervento ritenendomi vittima di Verisure per la mancata informazione sul così detto "comodato", informazione "volutamente omessa" che, di fatto, mi ha sviato sulla giusta scelta da fare.**

Ø Un "comodato" che non figurando mai nelle varie pubblicità mi ha indotto a contattare Verisure per installare un impianto protettivo per la mia casa.

Ø Verisure ha **lasciato credere**, come è evidente sul listino prezzi rilasciato dall'esperto e da lui siglato, **che il pagamento (€ 1249,89) dell'impianto era finalizzato all'acquisto del prodotto.**

Ø Anche l'impostazione di pag. 1 del mod.V3.0-V14, dove il solo cliente appone la doppia firma, **lascia intendere la sottoscrizione dell'abbonamento**" per usufruire del servizio di controllo a distanza e/o di **supporto all'impianto appena acquistato e da poco istallato.**

Ø **Non emerge**, in nessuna parte dei documenti cartacei (All. 4-contratto Verisure) **la parola "comodato"** parola che la si scopre nascosta tra le righe dell'articolo 12 delle "condizioni generali" scritte con caratteri talmente piccoli e fitti (?) che per leggerli non basta la vista di un'aquila."<sup>59</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 20 febbraio 2023).

"Durante la fase di sottoscrizione del contratto, non è stato portato alla mia attenzione che stavo acquistando un servizio in abbonamento. Inoltre, non sono stato debitamente informato del fatto che l'assistenza per guasti o servizi sarebbe stata garantita solo tramite l'abbonamento attivo. Questa informazione cruciale mi è stata omessa, e **ho scoperto solo dopo aver annullato l'abbonamento che avevo perso tutti i diritti a tali servizi di assistenza, nonché l'impianto d'allarme che, avendo scoperto essere in comodato d'uso, ho parzialmente potuto tenere pagando altri 90€.** **Ritengo che questa mancanza di trasparenza sia ingiusta e confusa, e che mi abbia portato a prendere decisioni sbagliate basate su informazioni incomplete.** Ciò che è più grave è che ho apposto una firma sul tablet dell'installatore senza che tuttavia mi sottoponesse il contratto che stavo firmando e solamente dopo la firma digitale, ne sono entrato in possesso leggendone il contenuto".<sup>60</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 10 Agosto 2023).

---

<sup>57</sup> [Cfr. doc. 17, all. n. 17.]

<sup>58</sup> [Cfr. l'allegato del doc. n. 17.]

<sup>59</sup> [Cfr. doc. 1.]

<sup>60</sup> [Cfr. doc. n. 34.]



5 giu 2023

#### State molto attenti a cosa...

State molto attenti a cosa pagate/firmate in prima installazione , nonostante il commerciale vi dica che state pagando gli apparecchi e che poi un domani saranno vostri , in realtà così non è . E che non mi si dica che ho capito male , perché negli anni ero arrivato a due impianti in due regioni diverse per cui due commerciali diversi , per cui evidentemente i commerciali sono instradati a non dire la totale verità .

Data dell'esperienza: 05 giugno 2023



3 dic 2023

#### Pur di vendere il prodotto...

Non danno le informazioni corrette. Il dispositivo è in comodato d'uso e il tecnico al momento che ha seguito pratiche e installazione disse l'esatto contrario. Leggete molto bene il contratto soprattutto nella parte sui diritti dell'apparato e quella sul recesso!

Data dell'esperienza: 03 ottobre 2023



7 dic 2023

#### Una truffa dietro l'altra..

Una truffa dietro l'altra... Ho acquistato l'allarme per quasi 1000 euro, senza che mi dicessero che era in comodato, con l'abbonamento di euro 50 circa... Ma sfortunatamente mio figlio ha perso il lavoro e avevo fatto disdetta... Mi hanno fatto varie proposte ma non avendo possibilità di pagare alla fine ho deciso di eliminare l'abbonamento e tenendo l'impianto... Ma così non è... Perché i1000 euro erano regalati. Alla fine mi hanno lasciato l'impianto a loro dire "gratis" ma praticamente è INUTILIZZABILE. Una sfortuna dopo l'altra...

Data dell'esperienza: 07 dicembre 2022

61

39. Dal 2021 fino al 29 luglio 2023 sono stati sottoscritti [10.000-200.000]\* contratti per il sistema di allarme Verisure per un importo complessivo (costi di installazione + canoni di abbonamento) pari a [100.000.000-500.000.000] euro, di cui [50.000.000-200.000.000] euro (il 25,5%) versati per la quota fissa come costi di installazione e attivazione<sup>62</sup>, il cui importo medio è progressivamente e significativamente aumentato nei tre anni considerati (Media OT: [100-1.000] euro per il 2021, [100-1.000] euro per il 2022, [100-1.000] euro per il 2023<sup>63</sup>).

40. Successivamente all'avvio del presente procedimento, il Professionista ha modificato il proprio sito web, inserendo in fondo alla homepage del sito un riferimento chiaro e visibile al comodato d'uso gratuito del sistema di allarme<sup>64</sup>. Il medesimo riferimento è stato inserito, a partire dall'11 settembre del 2023, anche nella cartellonistica (cfr. figura 4 i)<sup>65</sup>, nel mese di ottobre del 2023 negli spot televisivi<sup>66</sup> (cfr. figura 4 ii) e dal 30 ottobre 2023 nella documentazione contrattuale aggiornata (cfr. figura 5)<sup>67</sup>.

<sup>61</sup> [Cfr. docc. nn. 14 e 80.]

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

<sup>62</sup> [Cfr. doc. n. 41.]

<sup>63</sup> [Ibidem. Con il termine "Media OT" si fa riferimento al costo medio di installazione del sistema di allarme, che può essere versato una tantum all'inizio del rapporto oppure può essere soggetto a pagamento rateizzato (due rate) o finanziato tramite Cofidis.]

<sup>64</sup> [Cfr. doc. n. 80, all. n. 2.]

<sup>65</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 1.]

<sup>66</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.]

<sup>67</sup> [Cfr. doc. n. 90 e il relativo all. n. 7.]

Figura 4. (i) Nuova cartellonistica settembre 2023 e (ii) nuovo spot televisivo ottobre 2023<sup>68</sup>

(i)

**verisure**

**IL SISTEMA D'ALLARME**  
con tecnologia **PreSense®**

**VERISURE N°1 ALLARME**

**MEGLIO PRODOTTO DELL'ANNO 2023**

**INSTALLAZIONE -50% + INSTALLAZIONE TELECAMERA HD INCLUSA**

**800 85 85 85 verisure.it**

**\*SISTEMA DI ALLARME IN COMODATO GRATUITO. SERVIZIO IN ABBONAMENTO MENSILE.**  
Offerta valida fino al 31 dicembre 2023. Prezzi e sconti relativi solo al costo di installazione, connessione e collegamento alla Centrale Operativa. Costo d'installazione Telecamera HD a ZERO €. Supplemento sul canone di abbonamento mensile pari a 2,99€/mese, gratuito per i primi 6. Possibilità di riscatto dell'allarme, in caso di recesso, a SOLI 120€ decorsi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto. \*\*Allarme n°1 in Italia con riferimento al numero di clienti residenziali e small business con allarmi collegati a Centrale Operativa e intervento G.P.G. \*\*\*Ricerca su 12.000 consumatori svolta da Circana, su selezione di servizi venduti in Italia, prodottodellanno.it cat. Servizi Simple Experience per la sicurezza.

(ii)

**verisure**

**Il Sistema di Allarme con tecnologia PreSense®**

**ALLARMI zerovision**

**AVVISO ALLE FORZE DELL'ORDINE**

**N°1 IN ITALIA**

**INSTALLAZIONE TELECAMERA HD INCLUSA**

**800 94 94 94 verisure.it**

**\*SISTEMA DI ALLARME VERISURE IN COMODATO GRATUITO. SERVIZIO IN ABBONAMENTO MENSILE.**  
Offerta valida fino al 31 dicembre 2023. Prezzi e sconti relativi solo al costo di installazione, connessione e collegamento alla Centrale Operativa. Costo d'installazione Telecamera HD a ZERO €. Supplemento sul canone di abbonamento mensile pari a 2,99€/mese, gratuito per i primi 6. Possibilità di riscatto dell'allarme, in caso di recesso, a SOLI 120€ decorsi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto. Allarme n°1 in Italia con riferimento al numero di clienti residenziali e small business con allarmi collegati a Centrale Operativa e intervento G.P.G. \*\*\*Ricerca su 12.000 consumatori svolta da Circana, su selezione di servizi venduti in Italia, prodottodellanno.it cat. Servizi Simple Experience per la sicurezza.

<sup>68</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.]



per classificare i vari tipi di reclami sono ampie. Verisure presume che tali specifici reclami ricadano nella categoria "problematiche commerciali", per le quali sarebbero pervenute [100-5.000] segnalazioni nel 2021; [100-5.000] nel 2022; [100-5.000] alla data del 30 giugno 2023<sup>73</sup>. Nella categoria delle "problematiche commerciali", però, rientrerebbero tutti i reclami (e richieste a essi assimilabili) attinenti all'applicazione delle condizioni contrattuali. La difficoltà dichiarata da Verisure di fornire dati precisi sul fenomeno rafforza quanto già dichiarato dai segnalanti e riconosciuto dal Professionista stesso, ossia la sussistenza di "alcuni problemi organizzativi che hanno colpito la funzione customer care" nel corso del 2022, causando disservizi ai clienti<sup>74</sup>.

**47.** Verisure ha giustificato tali disservizi nella fase di recesso dal contratto con problematiche organizzative e gestionali, causate da un "picco" di recessi che sarebbe avvenuto, soprattutto, tra settembre 2022 e marzo 2023 (oltre [100-10.000] richieste al mese). Tali disservizi sarebbero considerati dal Professionista "fisiologici" in relazione al numero elevato di richieste di recesso pervenute.

**48.** In realtà, i dati forniti mostrano una situazione diversa, ossia un incremento significativo delle istanze di recesso sin dal mese di settembre del 2021, incremento che si è consolidato negli anni 2022 e 2023. La situazione descritta non appare, dunque, eccezionale, ma semmai strutturale. Infatti, se nel 2021 la media mensile delle istanze di recesso era di circa [100-10.000], nel 2022 e nel 2023 essa raggiunge la cifra di circa [100-10.000] richieste (cfr. anche tabella A)<sup>75</sup>.

**49.** Relativamente, invece, all'attività di smontaggio/disinstallazione dell'impianto di allarme, è, preliminarmente, opportuno precisare che il Professionista ha predisposto delle condizioni contrattuali non chiare e comprensibili. Secondo l'articolo 20.2 delle predette condizioni contrattuali, in vigore fino al 29 ottobre 2023, "I costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'apparato saranno a carico del CLIENTE", anche se nella maggioranza dei casi, tali costi, secondo Verisure, non sarebbero stati richiesti al cliente<sup>76</sup>.

**50.** In data 30 ottobre 2023 sono entrate in vigore le nuove CGS Verisure che all'articolo 20.2 indicano che "Gli eventuali costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato saranno esclusivamente a carico di VERISURE."<sup>77</sup>. Nel contratto, in ogni caso, continua a non essere riportato neppure indicativamente un termine entro il quale il Professionista si impegna a disinstallare e ritirare l'apparato.

**51.** Anche i dati forniti dal Professionista sui recessi non consentono di determinare il numero di disinstallazioni effettuate negli ultimi tre anni rispetto al totale delle richieste di recesso inoltrate dai consumatori e divenute effettive (cfr. tabella A), in quanto nella cifra degli impianti disinstallati sono state incluse anche le disinstallazioni effettuate su iniziativa di Verisure (i.e., per impossibilità sopravvenuta di fornire la prestazione, oppure per insoliti del cliente e conseguente ritiro dell'apparato) e non solo quelle su richiesta di recesso da parte del consumatore<sup>78</sup>.

---

<sup>73</sup> [Cfr. doc. n. 41.]

<sup>74</sup> [Cfr. docc. nn. 18, 41, 60 e 90.]

<sup>75</sup> [Cfr. doc. n. 90 e relativo all. 19.]

<sup>76</sup> [Cfr. doc. nn. 1,41 e 90, all. n. 14. Art. 20.2 delle Condizioni generali del contratto Verisure 01-03-2019 – "Il CLIENTE, nell'ipotesi di cui al precedente articolo 20.1 (ii) dovrà restituire l'Apparato a VERISURE nelle medesime condizioni in cui lo stesso gli è stato consegnato, salvo il normale deperimento d'uso. A tal fine, VERISURE procederà allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato secondo la procedura aziendale vigente al momento della cessazione del Contratto. I costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'apparato saranno a carico del CLIENTE e verranno determinati in base al Listino VERISURE vigente al momento dell'intervento. Resta inteso che il CLIENTE si impegna a consentire che i tecnici di VERISURE possano accedere alla Proprietà Vigilata (all'ora e nel giorno concordati con il CLIENTE) per procedere allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato".]

<sup>77</sup> [Cfr. doc. 64, all. nn. 9 e 11 e doc. n. 90, all. n. 5. Art. 20. 2 delle Condizioni generali del contratto Verisure 30-10-2023 "20.2 Il CLIENTE, nell'ipotesi di cui al precedente articolo 20.1(ii), dovrà restituire l'Apparato a VERISURE nelle medesime condizioni in cui lo stesso gli è stato consegnato, salvo il normale deperimento d'uso. A tale fine, VERISURE procederà allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato secondo la procedura aziendale vigente al momento della cessazione del Contratto. Gli eventuali costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato saranno esclusivamente a carico di VERISURE. Resta inteso che il CLIENTE si impegna a consentire che i tecnici di VERISURE possano accedere alla Proprietà Vigilata (all'ora e nel giorno concordati con il CLIENTE) per procedere allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato. Il Cliente prende atto e riconosce che, in virtù dell'attività prestata e delle modalità di esecuzione del servizio di installazione dell'Apparato, a seguito dello smontaggio, Verisure non sarà ritenuta responsabile del ripristino dello stato dei luoghi in cui l'Apparato era stato installato". ]

<sup>78</sup> [Cfr. docc. nn. 41 e 90 all. n. 19.]

**Tabella A- Dati relativi alle istanze di recesso pervenute a Verisure (2021- 2023)<sup>79</sup>**

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Numero di richieste di recesso pervenute da consumatori<sup>80</sup></b>	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]
<b>Numero di richieste di recesso da consumatori e divenute effettive</b>	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]
<b>Numero Sistemi di allarme acquistati per effetto di opzione d'acquisto</b>	[1.000- 30.000] per un valore totale di € [30.000-300.000]	[1.000- 30.000] per un valore totale di € [30.000-300.000]	[1.000- 30.000] per un valore totale di € [30.000-300.000]
<b>Numero degli impianti disinstallati</b>	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]

**52.** Comunque, quando lo smontaggio è stato effettuato, nel [10-100] % dei casi la disinstallazione è avvenuta entro [10-200] giorni dalla data di efficacia del recesso, in pochi casi eccezionali dopo oltre [10-500] giorni<sup>81</sup>.

**53.** Inoltre, la mancata o ritardata disinstallazione degli impianti risulta economicamente onerosa per il consumatore, che deve provvedere a proprie spese. Il problema si sarebbe determinato per mancanza di personale tecnico sufficiente a far fronte alle richieste di disinstallazione. Dal mese di settembre del 2022 con il "picco di recessi", si sarebbe verificata, secondo il Professionista, anche una contestuale e temporanea carenza di personale addetto alla disinstallazione, che la Società avrebbe cercato prontamente di risolvere, assumendo tecnici qualificati alle proprie dipendenze, raddoppiandone il numero<sup>82</sup>. In realtà, tale iniziativa non è stata risolutiva, in quanto, dai dati forniti (cfr. Tabella A) da Verisure, risulta che la situazione relativa agli smontaggi degli impianti si presentava ancora particolarmente critica nel 2023 (solo il [10-100]% degli impianti di allarme Verisure sono stati disinstallati a seguito delle istanze di recesso divenute effettive, un valore elevato, pur tenendo conto del tempo necessario per lo smontaggio degli impianti relativi ai recessi divenuti effettivi verso la fine dell'anno).

**54.** A titolo esemplificativo, si riportano diverse testimonianze di consumatori, raccolte da Altroconsumo o pervenute direttamente all'Autorità e che confermano quanto ipotizzato:

"Buongiorno, **sto cercando di rescindere il contratto con Verisure che è in vigore da più di due anni, per motivi finanziari. Ho spedito una pec con tutti gli identificativi il 1 Dicembre 2022 e una seconda il 2 gennaio 2023. Ho spedito poi loro una raccomandata con ricevuta di ritorno il 10 gennaio 2023 (costata 23.30 euro e ricevuta da loro l'11 gennaio 2023). Nel frattempo, ho scritto altre e-mail e fatto telefonate per perorare la causa. Non siamo nella condizione di pagare questo servizio, in questo momento, e Verisure non sembra capirlo. Li ho avvertiti che giovedì, 19 gennaio 2023, andrò in banca per chiudere l'erogazione dei pagamenti a loro favore. Vorrei che mi aiutaste a risolvere questa faccenda, per cortesia. Inoltre, vorrei sapere se c'è pericolo di incorrere in qualche bega giudiziaria, dovessi chiudere il contratto unilateralmente tra un paio di giorni. Penso di avere diritto a farlo perché, per legge, Verisure avrebbe dovuto chiudere il servizio già dal 1° gennaio 2023 e non lo ha ancora fatto. Gradirei un Vostro intervento e una Vostra risposta. Grazie e cordiali saluti**"<sup>83</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 17 gennaio 2023).

**"A settembre 2022 ho manifestato l'intenzione di disdire il contratto di servizio con Verisure ed ho chiesto informazioni in merito alle modalità telefonicamente. Invece di ricevere le istruzioni mi hanno proposto uno sconto del 25 % (proposta ricevuta in data 6 settembre e rifiutata in data 10 ottobre, manifestando l'intenzione di procedere con la disdetta). Nel frattempo in data 23 settembre ricevevo l'informativa cessazione contratto [omissis] in cui si specificava che per formalizzare il recesso potevo inviare una pec o una raccomandata e che la richiesta avrebbe avuto efficacia decorso il termine di preavviso di 90 giorni. In data 15 ottobre manifestavo nuovamente via email l'intenzione di chiudere il contratto [omissis] ed in risposta ho ricevuto una email in cui si specificava che la formalizzazione del recesso poteva essere effettuata tramite: - email standard - PEC - Posta ordinaria e che Il termine poteva farsi decadere anticipatamente, alla data in cui viene concordato l'intervento di smontaggio dell'apparato. Allora abbiamo chiesto se l'email già inviata in precedenza era sufficiente per l'avvio della**

<sup>79</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 19. Escluse le infattibilità tecniche.]

<sup>80</sup> [Numeri riferiti al segmento home.]

<sup>81</sup> [Cfr. doc. n. 41.]

<sup>82</sup> [Cfr. docc. nn. 18, 60 e 90.]

<sup>83</sup> [Cfr. l'allegato del doc. n. 17.]

pratica alla quale non c'è stato alcun riscontro. **In data 11/11/2022 ho ricevuto l'email "Verisure Italia - informazione installazione contratto [omissis]" in cui si confermava che la richiesta relativa al contratto Verisure n. [omissis], era stata trasmessa all'Ufficio Attenzione Cliente in data 11/11/2022 e si ricordava che, in base alle Condizioni Generali di Contratto, il recesso prevede il termine di preavviso di 90 giorni e che tuttavia, avrebbero provveduto a contattarci nei successivi 30 giorni per una gestione più tempestiva della pratica.** SI informava anche che avremmo ricevuto un'ulteriore mail con l'indicazione dell'incaricato che avrebbe seguito direttamente la segnalazione e con la data del contatto telefonico. **Nessuna email è seguita se non quelle delle fatture dei mesi successivi. A febbraio 2023, essendo ormai trascorsi i 90 giorni, ho contattato ripetutamente il servizio clienti per un aggiornamento sulla pratica senza riuscire ad avere un contatto diretto con la persona competente sulla pratica, se non fino a ieri 17 febbraio. A febbraio 2023 ho bloccato il pagamento delle fatture in banca, quindi il 7 febbraio ho ricevuto una email in cui si segnala "nonostante i nostri solleciti rileviamo ancora un insoluto pari a € 67.36. Con 3 fatture insolute l'APP sarà sospesa e successivamente cesseremo il servizio."** Vorrei peraltro specificare **che si tratta dell'unico messaggio ricevuto in merito. Durante i ripetuti tentativi di contatto con il servizio clienti, un operatore mi ha anche suggerito di inviare una PEC riassumendo l'accaduto. Questo è stato fatto in data 02 febbraio e sollecito inviato successivamente in data 7 febbraio e 15 febbraio 2023. Peraltro il servizio clienti non può dare nessun aiuto se non inserire la segnalazione immagino in una sorta di gestionale, quindi ogni chiamata era fine a se stessa con la conclusione che un addetto preposto alla pratica mi avrebbe contattato.** Gli unici contatti sono stati degli SMS in cui mi segnalavano di aver provato a contattarmi senza successo e quindi tramite un link avrei dovuto fissare un appuntamento. Ho ricevuto 3 di questi SMS: 22 novembre, 2 febbraio, 17 febbraio. A nessun di essi corrisponde la registrazione di una chiamata persa al mio numero di telefono! Al servizio clienti ho altresì fatto presente che il mio numero nel loro database in orario di lavoro non riceve chiamate e quindi di chiamare il secondo numero in elenco (loro hanno 4 numeri di telefono) oppure di contattarmi via email. Di seguito il registro delle chiamate al servizio clienti: 16/02 ore 18:57 (8 min) 07/02 ore 18:55 (15 min) 04/07 ore 8:48 (durata 45 sec) e ore 8:59 (2 min) 02/02 ore 7:20 (7 min); 18:30 (8 min) e 18:39 (12 min) Infine **l'operatore di ieri era più interessato al recupero crediti per il mancato pagamento della fattura di febbraio che alla risoluzione della problematica relativa alla chiusura del contratto in merito al quale semplicemente sostiene che i 90 giorni decorrono dalla data di ricezione della PEC, quindi dovremmo pagare per altri 3 mesi. Pretesa che alla luce di quanto sopra mi pare assolutamente senza senso e ieri 17 febbraio abbiamo nuovamente scritto al servizio clienti poiché è inaccettabile che Ricevo ora, dopo 125 giorni, 17/02/23 h10:39, una telefonata dove si segnala che la mail inviata il 15/10/22 che stabilisce che il recesso dal contratto è possibile anche comunicandolo con una mail standard a cliente@verisure.it dà una informazione errata perché tali modalità non si riferiscono al contratto in questione, quando il numero del contratto è riportato nell'oggetto della email stessa e dopo avermi anche comunicato che la pratica era stata presa in carico**"<sup>84</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte -18 febbraio 2023).

"Ho inviato richiesta di recesso dal contratto di abbonamento relativo al vostro sistema di sicurezza il 25 giugno 2022, causa decesso titolare. **Dopo quasi un anno, l'utenza è ancora attiva e sto continuando a ricevere bollette.** In questi mesi, ho contattato il servizio clienti Verisure in diverse occasioni, e mi è stato detto che senza un intervento tecnico sull'impianto non è possibile disconnettere l'utenza."<sup>85</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte -12 maggio 2023).

"Buongiorno, **è da un anno che cerco di fare la disdetta del servizio di allarme Verisure. Operatori non mi sono di aiuto.** E servizio da loro offerto è nullo. Visto che l'impianto di allarme è staccato da 2 mesi dalla presa. Dal servizio Verisure non ho ricevuto nessun avviso!!x un mal funzionamento!!!"<sup>86</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 29 maggio 2023).

"**Io ho fatto un contratto Verisure pochi mesi or sono, impianto mai funzionato, in considerazione di questo comunque** il contratto era € 700,00 che ho pagato solo € 350,00 non a loro direttamente ma ad un loro tecnico, con bonifici, chiaramente ho le copie. **Alla luce di tutto questo, in considerazione che non ha mai funzionato, ho chiesto l'annullamento del contratto, ed è iniziata la diatriba. Preciso che facevano l'addebito sul mio conto corrente, ho bloccato l'addebito loro per nulla preoccupati hanno cambiato il numero di addebito ed hanno ricominciato ad addebitare le fatture per un impianto spento.** Io ho dovuto bloccare il tutto nuovamente. Ho mandato una mail dopo svariati giorni, mi hanno detto che non andava bene **volevano una PEC, io ho mandato la PEC, ma continuavano ad arrivare le fatture, colloquio telefonico, mi hanno riferito che la PEC doveva essere accompagnata con un mio documento d'identità, ho rifatto il tutto. Continuano ad arrivare le fatture e la richiesta da parte di una Società recupero crediti la Clicpay.** Hanno mandato un tecnico per prendersi il Fumogeno e così avrebbero chiuso il tutto, nulla di fatto. Mi dovevano fare il

---

<sup>84</sup> [Ibidem.]

<sup>85</sup> [Ibidem.]

<sup>86</sup> [Ibidem.]

lascito del resto dell'impianto a titolo gratuito invece mi hanno chiesto 90,00 Euro, ma i € 350 pagati in anticipo dove sono, questi li hanno presi loro o no. Sono letteralmente stanco fate qualcosa grazie, spero nella vostra serietà."<sup>87</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 27 luglio 2023).

**"Nonostante la disdetta correttamente inviata e consegnata, continuavano gli addebiti in conto corrente, peraltro dell'importo di € 56,44 e non 51,80 mensili come contrattualmente previsto [...]. Si richiede inoltre: [...] il rimborso di complessivi € 451,51, corrispondete al totale indebitamente addebitato [...] per i canoni mensili addebitati da gennaio ad Agosto 2023".**<sup>88</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 28 agosto 2023).

"Buongiorno, premesso che il **14/06/2023** vi ho inviato pec per DISDETTA CONTRATTO [omissis] Verisure. **Dopo i miei ripetuti solleciti, a tutt'oggi nessuno mi ha contattato per la rimozione del vostro impianto. Questo mi sta provocando un danno economico, in quanto ho già pagato un nuovo impianto di allarme ma non posso installarlo. Con la presente vi comunico che, in assenza di Vostre comunicazioni, il 18/09/2023 provvederò a rimuovere il vostro impianto inviandovi fattura di spesa e danni.**"<sup>89</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 16 settembre 2023).

"Buongiorno **dopo invio pec ho ricevuto un sms che mi informava che era tassativo un ricontatto ai fini della lavorazione della richiesta, solo che tale procedura non è definita da nessuna parte. Il cliente può recedere in qualsiasi momento con raccomandata tempi di 30 giorni.** Come già segnalato io sono in convalescenza seguito ad un brutto incidente stradale ho difficoltà a parlare vi chiedo di ricontattarmi esclusivamente nella fascia 15.00-16.00. Questo non è un ufficio 9-20. Grazie"<sup>90</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 13 novembre 2023).

"Buon pomeriggio, **dopo chiamata al servizio clienti per conferma sullo stato della mia pratica. La consulente mi informava che mancava il documento d'identità ma verificando la pec trasmessa in data 10.11.2023, confermo e do evidenza di aver allegato in tale data il documento d'identità.** Pertanto nessuna integrazione è necessaria, per il proseguimento della pratica. Cordialmente"<sup>91</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 17 novembre 2023).

"Nell'anno 2016, ho sottoscritto un contratto per protezione casa con sistema di allarme Verisure, tramite venditore venuto direttamente a casa. Partendo dal presupposto, che lo stesso, dichiarava che il sistema in questione era in vendita completo d'installazione e assistenza futura con un vincolo di 24 mesi dalla sottoscrizione. Ad oggi anno 2023, precisamente **in data 07/09/23, non avendo più bisogno di utilizzo di questo sistema di allarme, e non avendo più forze economiche per proseguire con il servizio, decido di contattare il reparto amministrativo della Verisure, che mi spiegava la modalità di disdetta, chiedendomi €100 per l'acquisto del pacchetto presente nella mia abitazione, cosa che secondo il venditore era già di mia proprietà sin da subito, ma non avendo bisogno decido di non tenerlo. Mi spiegava poi, di dover effettuare formale disdetta scrivendo una lettera con indicato le mie generalità, numero di contratto e indicando di voler procedere con disdetta immediata e di inviare il tutto tramite pec all'indirizzo da loro indicato. Mi spiegava poi, che per prassi la disdetta avverrà solamente trascorsi 90 giorni dall'invio della stessa.** Così immediatamente, preparo il tutto e invio la pec. **Nella giornata del 22/10/23 vengo contattato dal servizio Verisure che mi diceva che per la disdetta dovevo allegare anche il documento di riconoscimento e di rinviare il tutto e di attendere altri 90 giorni, con la conseguenza di pagare altri canoni, io rispondevo di aver eseguito alla lettera le loro istruzioni e di aver inviato una pec che è valida come fosse una raccomandata con ricevuta di ritorno e che non ho intenzione di continuare a pagare e utilizzare il loro servizio dopo la scadenza della prima pec da me inviata che è il 07/12/23.** Intendo avvalermi dei miei diritti, non intendo proseguire a pagare ancora un servizio del quale non ho bisogno, non ho più le forze economiche per proseguire, trovo questo gesto una truffa, perché nonostante sia stato un cliente doc, senza aver mai saltato una rata dal 2016, ad **oggi non riesco a liberarmi di questo fantomatico sistema di allarme che rimane di loro proprietà dopo tutti i soldi che ho dato anche in fase di installazione iniziale.** Intendo annullare il rid bancario a partire dalla data del 07/12/23 rinviando nuovamente pec in tale data indicando che trascorsi 90 giorni dalla prima pec mi ritengo libero di attuare ciò."<sup>92</sup> (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 27 novembre 2023).

<sup>87</sup> [Cfr. doc. n. 20.]

<sup>88</sup> [Cfr. doc. n. 42bis.]

<sup>89</sup> [Cfr. doc. n. 52.]

<sup>90</sup> [Cfr. doc. n. 66.]

<sup>91</sup> [Cfr. doc. n. 69.]

<sup>92</sup> [Cfr. doc. n. 71.]

Si riportano anche diverse recensioni negative raccolte su Trustpilot<sup>93</sup>:

 **Alessio G.**  
2 recensioni IT



5 giorni fa

### INAFFIDABILITA'

Disattivato l'impianto e i servizi d'allarme a novembre, sono continuate per mesi le fatture, nonostante i pagamenti regolari, gli accordi telefonici e due pec. Adesso è arrivata perfino una lettera da parte di un'azienda incaricata di riscuotere le fatture!!!

**E ADESSO DEVO ANCORA PERDERE TEMPO DIETRO ALLA LORO INCOMPETENZA!!!**

Dire che non sono professionali è far loro un complimento: VERISURE E' DAVVERO INAFFIDABILE!

Data dell'esperienza: 17 luglio 2023

N.B. Segnalazione del 19 luglio 2023, in quanto è stata acquisita agli atti il 24 luglio 2023

 1 recensione IT



17 lug 2023

### Insoddisfatta, ho disdetto

Al momento dell'installazione mi viene detto che il costo era per l'impianto, alla disdetta ho scoperto che non era così e che dovevo restituirlo e pagare addirittura per la disinstallazione. Il servizio non è quello detto al momento vendita e dal call center, se suona e non ti trovano dicono che vengono chiamate le forze dell'ordine ma, successo due volte, non hanno chiamato nessuna forza di polizia anche se non ero raggiungibile, allora a cosa serve? Il tutto, per un canone sproporzionato. In 3 anni compro un allarme con ponte radio alle forze dell'ordine come avervi prima, funzionava sempre. Farò così

Data dell'esperienza: 06 ottobre 2022

 4 recensioni IT



7 lug 2023

### 1 Minuto per attivare il servizio - Troppi mesi per disattivarlo

Dopo vari anni di servizio, a seguito dei continui aumenti di costo, a Febbraio 2023 decido di disdire il servizio.

Mando la PEC e attendo i 90gg contrattuali per la chiusura del servizio.

Scaduti i 90gg mi arriva ancora la fattura, decido di chiamare il supporto il quale mi dice che mancava la copia del documento.

**POTEVATE COMUNICARMELO IN QUESTI 90GG ???**

Chiedo a quale mail inviare il documento e procedo. L'assistente del callcenter mi comunica che lì a breve sarei stato ricontattato per la chiusura del contratto.

Nessuno si fa vivo e decido io di richiamare. Mi rispondono che è tutto ok e che avrebbero chiuso il contratto.

Passano altri 30gg e vedo arrivare l'ennesima fattura.

Richiamo il supporto e mi dicono che si sono sbagliati, che mi avrebbero rimborsato e che nel giro di qualche giorno mi avrebbero richiamato per chiudere il contratto.

Passano i giorni e nessuno si fa vivo, per cui richiamo per l'ennesima volta il supporto il quale mi comunica che il documento loro non l'hanno mai ricevuto (BUGIA CLAMOROSA in quanto tutte le comunicazioni le ho fatte spedendo da PEC e ho le ricevute di consegna).

L'assistente del call center mi dice che non può farci nulla e che se non invio la mail ad un indirizzo specifico la disdetta è nulla.

Reinvio la mail con i documenti a quest'ultima mail specificata...

<sup>93</sup> [Cfr. docc. nn. 14 e 80.]

Oggi, dopo oltre 5 mesi di tira e molla, sono ancora qui in attesa che si degnino di disattivarmi un servizio che non voglio più e che MAI nella mia vita rifarò con loro.

Bravissimi ad attivare il servizio e a prendere i soldi, pessimi quando te ne vuoi andare...

**Data dell'esperienza:** 07 luglio 2023



29 nov 2023

#### **Pessimo non posso dare 0 stelle perché...**

Pessimo non posso dare 0 stelle perché non lo fa fare e più di un mese che sto aspettando che mi vengano a staccare l'impianto chiamo tutti i giorni e mi prendono per il .... azienda pessima servizio pessimo e non corretto

**Data dell'esperienza:** 29 novembre 2023



7 recensioni IT



29 nov 2023

#### **Non fare il direct debit! Imbrogli**

Non fate il direct debit con Verisure!!!  
Ho perso i conti quanti email ho inviato a Verisure per fermare i pagamenti! Ho fatto la domanda per disdire l'abbonamento a causa pessimo servizio quando è necessario! Nonostante loro non svolgono il servizio continuano a prendermi i soldi dal conto corrente! Non rispondono mai alle e-mail! Penso di rivolgermi a un avvocato e chiedere rimborsi per quattro mesi e che questa follia finisca !!! Quello che fanno è un imbroglio!!!

**Data dell'esperienza:** 29 novembre 2023



2 recensioni IT



18 nov 2023

#### **dopo 5 mesi dalla disdetta continuate...**

dopo 5 mesi dalla disdetta continuate ancora a mandare fatture e prelevare i soldi dalla banca, ogni chiamata per parlare con voi a sempre la stessa risposta, "verrà richiamata in giornata da un nostro" e mai sono stato richiamato. Avete 4 pec con conferma di ricevuta per la mia disdetta. Mai più Verisure...

**Data dell'esperienza:** 18 luglio 2023



2 dic 2023

### SCAPPATE APPENA VEDETE TRUFFASURE!

Ad agosto sono costretto ad effettuare la disdetta in quanto TRUFFASURE non è presente in tutta Italia.

Dovendo fare un trasloco, (i venditori addirittura, ti diranno che sono presenti in tutto il mondo, ma i più furbi diranno sud America ed europa).

Dal 08/23 al giorno 28/11/2023 l'impianto viene smontato e detto al telefono all'operatore (in quanto ho chiamato io visto che a loro non è arrivata nessuna manomissione) in attesa di disdetta, (ps l'impianto non è di tua proprietà ma di verisure) disdetta mai arrivata a sentire il servizio clienti, al ché da agosto a novembre, verisure continua a prendere le mensilità, nonostante abbia intrapreso la disdetta e l'impianto ormai smontato da agosto.

Dopo una recensione negativa su trustpilot, vengo contattato da Grazia, gentile e brava persona, peccato per l'azienda in cui lavora, si risolve la situazione promettendomi la disdetta ufficiale da parte loro e i rimborsi di non utilizzo allarme da agosto a novembre.

Il 28 11 2023, viene il tecnico, (tra l'altro che non sapeva neanche cosa fare facendo 30 chiamate) e viene formalizzata la disdetta, però scrivendo sul rapporto d'intervento che ha ritirato i cartelli da parte mia cosa non avvenuta in quanto non li ho consegnati in quanto sono finiti in pattumiera 😞.

Detto tutto ciò, l'impianto è disattivato dal giorno 28/11/2023, qualcuno mi sa spiegare perché io debba pagare un canone del mese di dicembre 2023 in quanto io non ho fisicamente l'allarme? Mi verranno veramente ridati i soldi ingiustamente presi? Mi verranno addebitati altri addebiti? Questa è la serietà di una azienda eletta come top employers?

Questo sarebbe un reato, ma vedo che non sono l'unico, purtroppo!  
Dovremmo fare tutti una denuncia alle opportuni sedi!

Data dell'esperienza: 01 dicembre 2023



Aggiornata il 3 dic 2023

### TRUFFA DA DENUNCIA

Do una stella perché purtroppo non posso darle 0, ho contattato a settembre l'assistenza amministrativa per formalizzare la mia intenzione di disdetta in data 07/09/23, premettendo di essere cliente dal lontano 2016 con un canone iniziale irrisorio e triplicato sino ad oggi, ove il consulente diceva che l'impianto era di mia proprietà, cosa non vera e quindi TRUFFA.

Torniamo a noi, la consulente mi spiega di formalizzare disdetta mediante scrittura semplice ove inserire dati personali anagrafici e codice cliente, ed inviare il tutto tramite Raccomandata A/R o pec, e di attendere 90 giorni secondo il contratto, altra TRUFFA.

Procedo immediatamente a scrivere ed inviare la pec richiesta da mio indirizzo pec certificato e inizio ad attendere i famosi 90 GIORNI, sino a quando in data 22/11/23, quasi allo scadere dei termini previsti e richiesti, vengo contattato dal servizio amministrativo, dicendomi che la pec inviata a settembre non era valida, in quanto era assente di documento di riconoscimento e di dover rinviare nuovamente pec e di attendere altri 90 giorni! TRUFFA

Al che mi inquieto, in quanto la pec utilizzata per l'invio della disdetta porta il mio stesso cognome ed è per legge un indirizzo certificato ove non vi è bisogno di allegare un documento di riconoscimento!

Non ci sto ad attendere altri 90 giorni in quanto non ho bisogno di andare oltre con questo servizio e non ho intenzione di proseguire con i pagamenti.

Denuncerò il tutto a chi si competenza.

State lontani a questi TRUFFATORI.

Vi dicono che l'impianto è vostro poi in fase di disdetta vi chiedono 100 euro per tenere un soprammobile inutilizzabile.

Attenzione a non farvi TRUFFARE

Data dell'esperienza: 02 dicembre 2023



94

N.B. Segnalazione del 12 dicembre 2023, in quanto è stata acquisita agli atti il 14 dicembre 2023

**55.** La Società ha mostrato, tra l'altro, di concentrare la sua attenzione soprattutto sui clienti che hanno pubblicato recensioni negative sulle piattaforme di opinioni o sui *social network*, attivandosi per risolvere in maniera tempestiva i loro problemi connessi al recesso (prosecuzione della fatturazione o mancato smontaggio dell'impianto). A titolo esemplificativo:



(28 novembre 2023)<sup>95</sup>

**56.** È, infatti, prevista una specifica attività di monitoraggio di tali siti da parte del Professionista al fine di evitare danni d'immagine, chiedendo, tra l'altro, al cliente la rimozione delle proprie recensioni negative in cambio della risoluzione dei problemi lamentati. A titolo esemplificativo, si riporta il commento di un'operatrice del *call center* sull'attività di gestione dei cosiddetti "detrattori", ossia di quei clienti/consumatori che hanno inserito recensioni

<sup>94</sup> [Cfr. docc. nn. 14 e 80.]

<sup>95</sup> [Cfr. doc. n. 80.]

negative sui siti di opinione. La suddetta operatrice afferma che è stata accordata a una cliente la voltura a titolo gratuito in cambio della cancellazione della recensione da parte della cliente su Trustpilot<sup>96</sup>.

e) *Inizio della prestazione durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento automaticamente previsto con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure*

**57.** Come noto, per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali è riconosciuto al consumatore il diritto di esercitare il ripensamento entro quattordici giorni dalla sottoscrizione del contratto (articolo 52 del Codice del consumo), ma viene garantita anche la facoltà di poter iniziare la prestazione del servizio durante il periodo di ripensamento, purché questi ne faccia esplicita richiesta su supporto durevole al Professionista (articolo. 50, comma 3, e 51, comma 8, del Codice del consumo).

**58.** Tenuto conto di ciò, si ravvisa una terza condotta illecita (**condotta sub c**) posta in essere da Verisure, almeno a partire dal 2019, in quanto, nelle CGS del "Contratto di sistema di sicurezza Verisure" in vigore fino al 29 ottobre 2023, il Professionista ha inserito una clausola non conforme al Codice del consumo (articolo 18 CGS). Infatti, mentre nella prima parte della clausola il diritto di ripensamento è stato esplicitato al consumatore con riferimento alle forme e ai contenuti, nella seconda parte non è stata garantita al consumatore la facoltà di poter richiedere liberamente l'avvio immediato della prestazione del servizio. Infatti, la clausola indica che, sottoscrivendo il contratto, il consumatore autorizza automaticamente l'inizio della prestazione durante il periodo di recesso previsto (quattordici giorni fino al 2019, 30 giorni in un'ottica più favorevole per il consumatore dal 2020<sup>97</sup>), precisando che il consumatore, in caso di successivo esercizio del recesso, si impegna a pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino a quel momento dalla Società:

*"Il CLIENTE che abbia sottoscritto il presente Contratto quale "consumatore" ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo: (i) richiede esplicitamente che la prestazione dei Servizi inizi durante il periodo di recesso di cui sopra e (ii) dichiara di essere stato informato del fatto che, in caso di esercizio del proprio diritto di recesso ai sensi del presente articolo 18, dovrà pagare VERISURE, ai sensi dell'articolo 57 del Codice del Consumo, un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui VERISURE è stata informata del recesso."*<sup>98</sup>.

**59.** Anche se nella nuova versione delle Condizioni Generali del "Contratto di sistema di sicurezza Verisure" in vigore dal 30 ottobre 2023, nell'articolo 18 si precisa che "Nell'ipotesi di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente articolo 18, il CLIENTE avrà diritto al rimborso integrale di tutti i costi sostenuti" e che "il rimborso integrale di tutti i costi sostenuti dal CLIENTE, avverrà automaticamente e senza necessità di apposita istanza, entro 30 giorni dalla data di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente articolo", risulta invariata la modalità di inizio della prestazione, nelle more del possibile esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore<sup>99</sup>.

**60.** Nel testo riportato di seguito si fa riferimento alla facoltà del consumatore di "posporre l'installazione dell'Apparato e l'erogazione dei Servizi"; tali attività, pertanto, in caso di mancata richiesta del consumatore di ritardarle, vengono avviate immediatamente dopo la sottoscrizione del contratto.

**61.** Pertanto, la clausola (articolo 18 CGS), come formulata unilateralmente dal Professionista determina l'automatica attivazione del servizio e la conseguente fatturazione per il suo utilizzo, senza riconoscere, di fatto, al consumatore la facoltà di scegliere, se anticipare l'installazione dell'apparato e l'erogazione del servizio durante i giorni previsti per legge entro cui il consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, ma consentendo al consumatore solo di esercitare tale opzione come "opt out", ossia di attivarsi per posporre i termini<sup>100</sup>.

## **18. RECESSO (SOLO PER I CONTRATTI SOTTOSCRITTI DAL CLIENTE QUALE CONSUMATORE AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO)**

**18.2 Il CLIENTE ha comunque la facoltà di chiedere di posporre l'Installazione dell'Apparato e l'erogazione dei Servizi, restando inteso che, in tale scenario, nulla sarà dovuto dal CLIENTE fino alla data di Installazione dell'Apparato e di avvio dell'erogazione dei Servizi.**

**62.** Le conseguenze di tale modalità operativa emergono chiaramente dalle segnalazioni di seguito riportate, nelle quali viene evidenziato come all'attivazione automatica del servizio durante il periodo di ripensamento seguono difficoltà nell'ottenere il recesso e il rimborso degli importi già versati e la necessità di attendere la disinstallazione dell'impianto.

<sup>96</sup> [Cfr. doc. 18, all. n. 4. "[omissis]" (sottolineatura aggiunta - 20 febbraio 2022).]

<sup>97</sup> [Cfr. docc. nn. 1 e 41.]

<sup>98</sup> [Cfr. doc. nn. 1 all. 4, n. 2 e 18, all. nn. 38, 41, 45, 50, 54, 60.]

<sup>99</sup> [Cfr. docc. 64, all. n. 9 e 90 all. n. 5. "Nell'ipotesi di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente art. 18, il CLIENTE avrà diritto al rimborso integrale di tutti i costi sostenuti, compresi Canone di Abbonamento, il Corrispettivo Sistema Verisure Base nonché, ove versati dal CLIENTE, il Corrispettivo Sistema Verisure Extras e il Corrispettivo Servizi Opzionali. Resta inteso che (i) i costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato saranno interamente a carico di VERISURE e (ii) il rimborso integrale di tutti i costi sostenuti dal CLIENTE, avverrà automaticamente e senza necessità di apposita istanza, entro 30 giorni dalla data di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente articolo.".]

<sup>100</sup> [Cfr. docc. 64 all. n. 9 e 90 all. n. 5]

**"Buongiorno, il 13/09/22 ho esercitato ai sensi del Codice del Consumo il diritto al recesso per ripensamento, inviando apposita comunicazione sia per PEC che email ordinaria, all'interno del termine previsto di 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto. Da allora non sono stato contattato né per il ritiro dell'impianto che avete installato presso il mio appartamento né per il rimborso dell'importo corrisposto per l'impianto pari a €970.99 nonché per la restituzione pro rata temporis del canone di abbonamento già pagato ma inutilizzato (€23,47). A nulla sono valsi i miei solleciti al vostro call center. Chiedo l'immediato rimborso delle somme versate come previsto dal Codice del Consumo"**<sup>101</sup>. (29 settembre 2022)

**"Buongiorno, Il giorno 20/12/22 ho ricevuto visita a casa di 2 commerciali/tecnici che hanno elaborato un preventivo di 1200€ un impianto antifurto e un abbonamento mensile di 35€ base + 7€ per i servizi extra (per i primi 6 mesi). Il giorno dopo, il 21/12/22, hanno provveduto a installare l'impianto e nel contempo hanno richiesto 2 mie firme su un tablet per la conferma del contratto che non ho potuto leggere per intero e che dessi il consenso al trattamento dei dati con una procedura via email e sms. Inoltre mi viene comunicato che la cifra finale richiesta sarà di 1208,98€; provvedo al bonifico per l'intera somma. Finita l'installazione richiedo copia del contratto e mi viene risposto che presto mi sarebbe stato inviato telematicamente. Ricevo una prima fattura di questa somma il 23/12/22. Poi ricevo una prima fattura per il servizio di una parte del mese di Dicembre il 31/12/22 per un totale di 24,21€ dalla quale non riesco a comprendere i costi mensili. Intanto aspetto telematicamente il contratto. Il 01/01/23 ricevo una seconda fattura mensile, in anticipo per i servizi di Gennaio, di 58,29€ in cui capisco più chiaramente di star pagando più di quanto concordato a voce con i commerciali. Quindi attendo il contratto per poterlo leggere e capire i miei diritti ma il 17/1/23, non avendo ricevuto ancora nulla, contatto il servizio clienti per ricevere il contratto che mi viene inviato poco dopo. Nel leggerlo mi accorgo che effettivamente mi sono stati addebitati costi mensili maggiori e vengo a conoscenza dei veri termini per il recesso. Ritenendo la situazione non gestita con professionalità mi confronto con i consulenti legali di Altroconsumo che mi fanno presente che il recesso nei 14 giorni è possibile solo dalla firma del contratto all'inizio dei servizi ma essendo essi contestuali non ne ho potuto usufruire. Nel frattempo ho provato a testare la qualità dei servizi e dei prodotti rimanendone deluso e non ritenendo che quanto offerto risponda alle mie esigenze. Considerato tutto ciò ho deciso di avvalermi della facoltà offerta da Verisure, come pubblicizzato sulla documentazione presente sul preventivo, dell'offerta "30 giorni Soddisfatti o Rimborsati" quindi chiedo informazioni al servizio clienti che mi dice di inviare un email a cliente@verisure.it e così faccio in data 19 Gennaio esprimendo la mia intenzione di recedere. Ricevo poco dopo una risposta automatica che dice che la mia richiesta sarà presa in carico entro 5 giorni. Non ricevendo alcuna risposta dopo 14 giorni e considerando che nel contratto non è ben esplicitata la possibilità espressa sul volantino dei "30 giorni Soddisfatti o rimborsati", non voglio rischiare di non poter godere dei miei diritti. Quindi oltre alla mia richiesta di aderire all'offerta "Soddisfatto o rimborsato" voglio usufruire del recesso nei 14 giorni nel suo ultimo giorno visto che ritengo si debbano iniziare a contare da quando mi è stato possibile leggere il contratto. Per tutte queste ragioni chiedo di ricevere risposta il prima possibile, confermare il mio recesso e ricevere il rimborso completo di tutte le spese sostenute da dall'inizio fino a quando non mi sarà annullato il contratto: 1208,98€ di installazione + 24,21€ mensile Dicembre + 58,29€ mensile Gennaio + 58,29€ mensile Febbraio. Per un totale di 1349,77€. Grazie mille"**<sup>102</sup>. (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 31 gennaio 2023)

**"Salve, ho installato l'antifurto VERISURE il 15 Settembre 2022 dopo 4 giorni ho chiesto il Diritto di recesso e la disinstallazione dell'impianto. Hanno mandato un SMS dove dicevano di prenotare per essere richiamati...fatto almeno 20 volte. Niente. Sono passati più di 5 mesi ed ancora non mi hanno ridato i soldi e tolto l'impianto dalla mia abitazione. Ho fatto almeno 30 telefonate ed inviato mail alla loro mail e alla loro PEC ti ignorano completamente. Se chiedete di installare l'impianto vi dicono "Va bene domani?" ma per toglierlo non gliene importa nulla. Sarò costretto ad agire per vie legali. Non è una questione di soldi ma di rispetto verso le persone"**<sup>103</sup>. (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 17 febbraio 2023)

**"Il 25 gennaio 2023 ho installato un sistema di allarme con Verisure, ma per problemi di copertura della linea telefonica e internet ho dovuto disattivarlo e quindi ho inviato disdetta del contratto in data 3 febbraio 2023, avendo già anticipato euro 333,000 per l'installazione. Da quel momento, nonostante le mie ripetute telefonate a Verisure non sono stato ancora contattato perché qualcuno venga a riprendersi l'impianto; non solo mi continuano ad arrivare solleciti di pagamento dei canoni che ovviamente io mi guardo bene da saldare. Preciso che oltre via mail ho inviato anche la disdetta del contratto via raccomandata con ricevuta di ritorno**

---

<sup>101</sup> [Ibidem.]

<sup>102</sup> [Cfr. l'allegato del doc. n. 17.]

<sup>103</sup> [Ibidem.]

**in data 11 febbraio 2023 con richiesta di rimborso degli importi già versati**<sup>104</sup>. (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 9 marzo 2023)

Il Professionista ha dichiarato che il numero di ripensamenti formulati entro 30 giorni dall'installazione del sistema di allarme è stato pari a [100-2.000] nel 2021, [100-2.000] nel 2022 e [100-2.000] nel 2023. Il numero totale dei consumatori che hanno esercitato il ripensamento è, quindi, pari a [100-2.000] (su un totale di circa [100.000-500.000] clienti Home al 31 dicembre 2023) e "la quasi totalità di essi non ha sostenuto alcun costo", a eccezione di casi in cui i clienti hanno sostenuto costi per motivi specifici quali irreperibilità, esercizio dell'opzione di acquisto o successiva riattivazione del servizio per trasloco o trasferimento<sup>105</sup>.

f) *Scarsa chiarezza circa il foro competente in caso di eventuali controversie*

**64.** L'ultima condotta illecita (**condotta sub d**) contestata al Professionista riguarda l'ambiguità della clausola relativa al foro territoriale di competenza in caso di controversie tra consumatore e Professionista. Secondo l'articolo 26 delle Condizioni generali del "Contratto di sistema di sicurezza Verisure" (CGS) "fatte salve inderogabili previsioni di legge che prevedano il foro esclusivo nel domicilio o residenza del CLIENTE, qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma"<sup>106</sup>.

**65.** Il Professionista non ha reso esplicito il diritto del consumatore previsto dall'articolo 66-bis del Codice del consumo, in base al quale, per le controversie civili inerenti al contratto, la "competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore". Verisure ha utilizzato una formula poco trasparente "fatte salve inderogabili previsioni di legge", e rimarcando che "qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto" è "competenza esclusiva del Foro di Roma".

**66.** Il 30 ottobre 2023 con l'entrata in vigore delle nuove CGS, la Società ha modificato il testo dell'articolo 26 nel modo seguente: "nell'ipotesi di controversie tra Verisure e clienti che ricoprono la qualifica di Consumatore si prevede la competenza esclusiva del giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente"<sup>107</sup>.

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

**67.** Innanzitutto, Verisure ha evidenziato il comportamento collaborativo della Società nel corso del procedimento<sup>108</sup>, sostanziatosi:

- (i) sin dal mese di agosto del 2023, nella modifica dei cartelloni contestati e diffusione di nuovi spot televisivi;
- (ii) a partire dal 29 settembre 2023, nella richiesta della Società ai propri fornitori terzi di pubblicità *online* di cessare la diffusione dei messaggi promozionali contestati;
- (iii) a partire dal mese di settembre del 2023, nelle ulteriori iniziative di formazione per i propri dipendenti (addetti alle vendite e al personale addetto ai servizi di assistenza post vendita) per incrementare la trasparenza delle comunicazioni nei confronti dei consumatori, oltre a una complessiva revisione dei materiali di *training* per i dipendenti;
- (iv) a partire dal 30 ottobre 2023, nelle modifiche alla documentazione contrattuale (CGS, al c.d. Modulo Contrattuale, all'Informativa Precontrattuale e alla c.d. *Offerta Limited*, di seguito "OLE");
- (v) dalla metà del mese di febbraio del 2024, nell'adozione di una nuova procedura pre-contrattuale con invio automatico al consumatore, al suo indirizzo *email*, dell'Informativa Pre-contrattuale già all'inizio della visita presso l'abitazione;
- (vi) nella rapida gestione e risoluzione dei reclami dei consumatori segnalanti, avvenuta nella quasi totalità dei casi in maniera soddisfacente e miglioramento delle procedure interne di gestione dei reclami, con specifico riguardo alle doglianze inerenti al recesso dal contratto.

**68.** Verisure, nel merito delle quattro condotte oggetto del procedimento istruttorio, ha sollevato per ciascuna le eccezioni di seguito riportate<sup>109</sup>:

*Condotta sub a) Ingannevolezza nell'attività promozionale del sistema d'allarme*

*1) Differenze tra servizi di vigilanza e produzione/vendita di sistemi di sicurezza*

**69.** Il Professionista afferma che vi sono significative differenze tra la propria attività e quella svolta dagli operatori tradizionali che si limitano a rivendere e/o installare dispositivi di sicurezza (detti, "Peace of Mind"). Verisure fornisce, invece, servizi di vigilanza da remoto tramite una centrale operativa di ricezione allarmi. Le due attività, pertanto, secondo il Professionista, afferiscono a mercati diversi: *alarm monitoring and response* per i servizi come quello offerto

<sup>104</sup> [Ibidem.]

<sup>105</sup> [Cfr. doc. n. 90.]

<sup>106</sup> [Cfr. doc. nn. 1 all. 4, 2 e n. 18 all. nn. 38, 41, 45, 50, 54, 60.]

<sup>107</sup> [Cfr. doc. n. 64 all. nn. 9 e 11 e doc. n. 90 all. n. 5.]

<sup>108</sup> [Cfr. doc. n. 90.]

<sup>109</sup> [Ibidem.]

da Verisure e *peace of mind* per i dispositivi di sicurezza non connessi a una centrale di monitoraggio. Un consumatore che fosse solo interessato all'acquisto e installazione di un dispositivo d'allarme non avrebbe, secondo la Società, alcun interesse a rivolgersi a Verisure.

## 2) Applicazione di un erroneo standard di "consumatore medio"

**70.** Secondo il Professionista la nozione di "consumatore medio" da considerare, nel caso di specie, dovrebbe essere diversa rispetto a quella assunta dall'Autorità, che, in tal modo avrebbe falsato l'applicazione della normativa del Codice del consumo.

**71.** Per "consumatore medio" - argomenta Verisure - si intende "un soggetto normalmente informato e ragionevolmente avveduto, **tenuto conto delle caratteristiche del mercato in cui un tale tipo opera le proprie scelte**". Ne consegue che, per valutare il livello di "conoscenza" del consumatore, l'Autorità dovrebbe considerare anche le "**caratteristiche proprie dei beni e/o dei servizi coniugate con le "eventuali" peculiarità del settore merceologico di riferimento**". Le campagne promozionali di Verisure sarebbero rivolte a uno specifico target di clientela qualificabile come "determinato gruppo di consumatori" (articolo 20, comma 2, Codice del consumo), ossia a soggetti che intendono proteggere le proprie abitazioni da furti e effrazioni, per cui il "membro medio" del gruppo di consumatori cui si rivolge Verisure "ragionevolmente" disporrebbe "di conoscenze più specifiche in relazione al settore dei prodotti e servizi di sorveglianza rispetto a un consumatore medio, il che incide direttamente sulla valutazione della pratica commerciale in oggetto".

**72.** Tra l'altro, osserva Verisure, la decisione di acquistare servizi di sorveglianza o dispositivi d'allarme non viene assunta "d'impulso", ma è ponderata e preceduta da ricerche ed approfondimenti, in quanto è necessario considerare diversi elementi (caratteristiche dell'abitazione da proteggere, la complessità tecnica dei servizi e prodotti, prezzo di acquisto e installazione tendenzialmente elevato e necessità di effettuare interventi all'interno delle abitazioni per l'installazione dei dispositivi d'allarme).

**73.** I potenziali clienti Verisure, in media, dunque, secondo il Professionista, disporrebbero di conoscenze specifiche sul settore in esame tali da consentire loro di comprendere pienamente la natura giuridica del rapporto contrattuale con Verisure, sapendo distinguere tra la proposizione commerciale di un fornitore di servizi di allarme integrati (come Verisure) e quella di un mero rivenditore di dispositivi di sicurezza.

## 3) Non ingannevolezza dei messaggi promozionali, considerando la nozione di "consumatore medio"

**74.** Sulla base di tale parametro di valutazione, i messaggi contestati veicolati da Verisure attraverso i vari canali di comunicazione non sarebbero stati ingannevoli. Secondo l'articolo 22, comma 3, del Codice del consumo, "qualora il mezzo di comunicazione impiegato per la pratica commerciale imponga restrizioni in termini di spazio o di tempo, nel decidere se vi sia stata un'omissione di informazioni, **si [deve tener] conto di dette restrizioni e di qualunque misura adottata dal professionista per rendere disponibili le informazioni ai consumatori con altri mezzi**".

**75.** Le pubblicità contestate sono state oggetto di diffusione su canali soggetti a restrizioni in termini di tempo e spazio (in particolare, spot TV e cartellonistica stradale). Tra l'altro, l'offerta Verisure, essendo particolarmente articolata, non potrebbe essere descritta in tutta la sua complessità su mezzi soggetti a limiti spaziali e temporali.

## 4) Processo di negoziazione e informazione adottato da Verisure nella fase che precede la conclusione del Contratto

**76.** Secondo il Professionista, i consumatori verrebbero pienamente informati in merito alla natura del contratto ben prima di sottoscriverlo; nella fase di negoziazione che la precede, al consumatore verrebbero fornite informazioni esaustive in ordine a ogni elemento dell'offerta, compreso il comodato d'uso gratuito del sistema di allarme. Preliminarmente, verrebbe effettuato lo studio di sicurezza, e l'esito di tale studio sarebbe essenziale per la decisione del consumatore di concludere il Contratto (solo il [10-100] % dei consumatori che lo ricevono sottoscrivono il contratto).

**77.** In tale fase "pre-contrattuale", il cliente sarebbe, dunque posto, nella condizione di comprendere pienamente che il Sistema d'Allarme è fornito in comodato, in quanto sarebbe possibile evincerlo o trovarlo indicato esplicitamente nella OLE, nell'Informativa Precontrattuale, nelle Condizioni Generali di Servizio. Prima della sottoscrizione del contratto, l'esperto di sicurezza mostrerebbe al cliente una Informativa Precontrattuale contenente le principali caratteristiche del rapporto contrattuale con Verisure, che quest'ultimo deve confermare di aver letto. Le CGS, e le Condizioni Speciali (i.e. Modulo Contrattuale), presenti sul modulo contrattuale verrebbero, poi, mostrate al cliente, che sottoscrive il contratto direttamente sul *tablet*.

**78.** Tali informazioni sarebbero fornite, comunque, in maniera ancor più chiara nelle CGS vigenti a far data dal 30 ottobre 2023.

## 5) Esiguità delle segnalazioni e scarsa affidabilità delle recensioni negative

**79.** Ad avviso del Professionista, il numero di segnalazioni e recensioni negative acquisite al fascicolo riguardanti l'addebito in esame sarebbe esiguo. Esse non potrebbero garantire un elevato valore probatorio in considerazione del portafoglio di clienti Verisure (segmento "Home") che, al 31 dicembre 2023, era pari a n. [30.000- 250.000].

**80.** Secondo il Professionista, verrebbe attribuito, pertanto, un eccessivo rilievo a tali segnalazioni. Gli elementi acquisiti agli atti, tra l'altro, escluderebbero l'esistenza di una strategia di Verisure volta a trarre in inganno i

consumatori sul "comodato d'uso", considerato che: (i) la forza vendita sarebbe addestrata a fornire informazioni corrette ai clienti. Le segnalazioni costituiscono casi isolati dovuti a "errori umani" e (ii) il processo pre-contrattuale sopra descritto sarebbe stato implementato proprio per evitare che i consumatori vengano indotti in inganno su elementi specifici dell'offerta.

**81.** Per quanto concerne le recensioni *online* e, in particolare, quelle estratte da Trustpilot, il Professionista dubita dell'affidabilità delle stesse, considerato l'elevato rischio di non corrispondenza a una reale esperienza commerciale dell'utente.

**82.** Da ultimo, la tesi accusatoria, secondo cui i consumatori non sarebbero stati in grado di comprendere pienamente la natura del contratto con Verisure, sarebbe smentita dallo stesso comportamento dei clienti della Società, considerando i dati sui recessi forniti. Infatti, sia coloro che hanno optato per la disinstallazione del sistema d'allarme, sia coloro che hanno deciso di versare un corrispettivo per il suo acquisto, implicitamente hanno riconosciuto di non essere proprietari del sistema d'allarme.

#### 6) *Durata della condotta*

**83.** In merito al fatto che alcuni messaggi promozionali "ambigui" sarebbero ancora online, Verisure sostiene che essi sono stati diffusi da soggetti terzi e non dalla Società che, invece, avrebbe tempestivamente ordinato a tali fornitori terzi di cessare la diffusione delle immagini in questione. La persistente diffusione di tali messaggi da parte dei *sub* editori potrebbe essere dovuta a motivi tecnici, per cui le campagne online avrebbero richiesto alcuni giorni per essere modificate secondo le indicazioni della Società. Pertanto, la presunta violazione deve ritenersi cessata entro e non oltre il 30 ottobre 2023.

**84.** Anche l'avvio della condotta contestata non può essere fatto risalire al 2021, considerando che i *claim* pubblicitari potenzialmente "ingannevoli" non risulterebbero essere stati diffusi prima del 2022. I messaggi pubblicitari diffusi nel 2021 presentavano un contenuto assolutamente chiaro e comprensibile, in considerazione delle dimensioni e del testo dei *disclaimer* posti nei cartelloni (cfr. figura 1.1).

#### *Condotta sub b) Ostacoli al recesso dal contratto e pagamento per un servizio non più richiesto*

##### 1) *Esiguità delle segnalazioni e recensioni negative*

**85.** L'intero impianto accusatorio si basa su un numero esiguo di segnalazioni e recensioni negative senza tener conto delle dimensioni di Verisure e del numero di richieste di recesso ricevute. Eventuali "disagi" nella gestione dei recessi sarebbero stati episodi isolati.

**86.** La presenza di un modesto numero di disservizi nella gestione dei recessi sarebbe, invero, pressoché "fisiologica" per una Società delle dimensioni di Verisure, soprattutto nell'ipotesi in cui si verificano "picchi" di recessi come avvenuto nel corso del 2022, e anche in ragione di alcuni problemi organizzativi che avrebbero colpito la funzione *Customer Care* nel medesimo periodo e la temporanea carenza di tecnici addetti alla disinstallazione, che avrebbe ulteriormente influito sulla capacità della Società di completare le disinstallazioni.

**87.** Verisure avrebbe, comunque, provveduto nel minor tempo possibile alla verifica dello *status* dei suddetti reclami, alla risoluzione delle problematiche riscontrate e al rimborso ai segnalanti delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto (ove il reclamo fosse fondato e il rimborso dovuto). Il Professionista dichiara che i reclami pervenuti sino al 19 gennaio 2024 in relazione alla condotta *sub b)* risulterebbero risolti.

**88.** In ogni caso, Verisure avrebbe: (i) cessato di addebitare importi al cliente a far data dal momento della cessazione del contratto (che, nell'ipotesi di recesso, si verifica alla data di scadenza del periodo di preavviso) e a prescindere dalla data di smontaggio del sistema d'allarme; (ii) rimborsato automaticamente entro trenta giorni e senza necessità di alcuna richiesta, gli eventuali importi addebitati al cliente a seguito della data di cessazione del contratto (tipicamente, si tratta dell'ultimo canone di abbonamento che viene addebitato all'inizio del mese in cui il recesso acquista efficacia); (iii) sostenuto tutti i costi connessi alla disinstallazione del sistema d'allarme.

**89.** Nonostante quanto suindicato, la Società ha deciso, comunque, di modificare la propria *policy* interna, inserendo nella documentazione contrattuale che Verisure cessa automaticamente qualsiasi fatturazione al cliente a partire dalla data di efficacia del recesso. Pertanto, il cliente non riceve alcun addebito del canone di abbonamento dal giorno successivo alla data di efficacia del recesso, anche se i servizi continuano ad essere erogati fino allo scadere del periodo di preavviso; di conseguenza, non vi sarebbe più il rischio che al cliente venga addebitato il canone di abbonamento dell'intero mese in cui diventa effettivo il recesso (e, simmetricamente, Verisure non dovrà rimborsare nulla *ex post* a tali consumatori in quanto non avranno ricevuto alcun addebito post-cessazione del Contratto). Da quando è stata attuata tale modifica, il Professionista afferma che non sarebbero pervenuti reclami in relazione a richieste di recesso.

**90.** Infine, la Società ha affermato di non comprendere la valutazione negativa dell'Autorità circa l'impegno profuso da Verisure nell'attività di monitoraggio delle recensioni negative pubblicate dai clienti sulle piattaforme di opinioni o sui *social network* e della relativa celere risoluzione delle problematiche ivi segnalate. Tale condotta, dovrebbe, invece, essere apprezzabile e degna di nota, in quanto consente alla Società di usufruire di un ulteriore canale di pronta reperibilità per tenere traccia dei reclami dei clienti e per offrire loro una tempestiva occasione di risoluzione degli stessi.

## *2) Sulla ritardata o mancata disinstallazione degli apparati*

**91.** Ai fini della definizione della procedura di recesso, la riconsegna dell'allarme alla Società non sarebbe necessaria da parte del consumatore, posto che esso è fornito ai clienti ai fini dell'erogazione del servizio di vigilanza. Oggetto della richiesta di recesso è solo l'interruzione del servizio erogato da Verisure.

**92.** Pertanto, dalla mera circostanza della ritardata o mancata disinstallazione dell'apparato da parte dei tecnici Verisure, a seguito dell'esercizio del diritto di recesso, non potrebbe in alcun modo desumersi l'adozione da parte della Società di comportamenti dilatori/ostativi, né l'attuazione di una strategia orientata a non dare seguito alle istanze di recesso dei consumatori. Verisure, infatti: (i) si occuperebbe direttamente dello smontaggio e del ritiro dell'apparato e (ii) non addebiterebbe alcuna penale o costo aggiuntivo al cliente in pendenza dello smontaggio dei sistemi di allarme. Una volta scaduto il termine di preavviso (di trenta o novanta giorni) per la risoluzione formale del contratto a seguito dell'esercizio del recesso da parte del consumatore, il contratto si intenderebbe risolto e la Società cesserebbe la fatturazione dei canoni al cliente, a prescindere dal fatto che l'impianto sia stato già disinstallato o meno.

**93.** A prescindere dalla formulazione letterale della precedente versione dell'articolo 20 delle CGS, Verisure precisa che nella prassi non sarebbero mai stati addebitati ai clienti i costi per la disinstallazione del sistema d'allarme al termine del rapporto, i quali sono integralmente posti in capo a Verisure, come riporta la nuova versione della documentazione contrattuale in vigore dal 30 ottobre 2023. Tale situazione, dunque, non determinerebbe un pregiudizio economico al consumatore.

**94.** I ritardi nella disinstallazione sarebbero, comunque, stati cagionati da fattori esterni, non dipendenti da Verisure, e rappresentati dal "picco di recessi" e contestuale temporanea carenza di personale per la disinstallazione nel settembre del 2022 e dalla disponibilità dei clienti recedenti a fissare un appuntamento presso il proprio domicilio per effettuare la disinstallazione.

**95.** Per questo motivo Verisure non avrebbe voluto imporre un termine temporale preciso per lo svolgimento di tale attività al fine di non limitare la loro discrezionalità nel decidere quando consentire l'accesso ai propri locali. La mancata previsione di un termine entro il quale la Società si impegna a disinstallare il sistema d'allarme non potrebbe, dunque, in alcun modo essere qualificata come un "ostacolo al recesso".

## *3) Durata della condotta*

**96.** Alla luce di quanto esposto, secondo il Professionista la condotta non potrebbe aver avuto inizio prima del mese di settembre del 2022, periodo in cui si sono verificati i primi "disservizi" nella gestione dei recessi e delle disinstallazioni. Inoltre, la condotta dovrebbe ritenersi cessata a partire dal mese di ottobre 2023, data di entrata in vigore della nuova procedura di gestione dei reclami e della nuova documentazione contrattuale.

*Condotta sub c) Inizio della prestazione durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento automaticamente previsto con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure*

### *1) Periodo di ripensamento più lungo (trenta giorni) e rimborso dei costi sostenuti*

**97.** Verisure garantirebbe un periodo di ripensamento più favorevole al consumatore (trenta giorni) a partire dal 2020, essendo maggiore di quanto previsto rispetto a quello fissato per legge (quattordici giorni), e rimborserebbe, di fatto, integralmente ai consumatori che esercitano il ripensamento, ogni costo sostenuto, rispetto all'installazione e attivazione, nonché al primo canone di abbonamento.

**98.** Secondo il Professionista il consumatore che si rivolge alla Società avrebbe già maturato la consapevolezza di voler attivare il sistema di sicurezza e avrebbe quindi l'interesse - e spesso anche la necessità - che il contratto produca immediatamente i suoi effetti, vale a dire la messa in sicurezza dell'immobile il prima possibile, senza che ciò implichi la preclusione dell'esercizio di alcun diritto. Ciò sarebbe testimoniato dall'esiguo numero di ripensamenti (circa [100-2.000] in tre anni) formulati entro trenta giorni dall'installazione del sistema di allarme e la quasi totalità di essi non avrebbe sostenuto alcun costo.

**99.** Verisure ha apportato anche ulteriori modifiche alle CGS e all'Informativa Precontrattuale per fornire ai consumatori un'informativa ancora più chiara circa l'esercizio del diritto di ripensamento. Ad avviso del Professionista, l'assenza di una esplicita richiesta di prestazione immediata del servizio durante il periodo di ripensamento, non provoca alcun pregiudizio verso i consumatori.

### *2) Durata della pratica*

**100.** Secondo Verisure la condotta dovrebbe ritenersi cessata dal mese di agosto del 2023, a seguito del miglioramento delle comunicazioni relative al diritto di recesso e ripensamento o, comunque, non oltre la data di entrata in vigore della nuova documentazione contrattuale (il 30 ottobre 2023).

*Condotta sub d) Scarsa chiarezza circa il foro competente in caso di eventuali controversie con i consumatori*

### *1) Chiarezza della clausola relativa al foro competente in caso di controversie*

**101.** Secondo il Professionista la clausola delle CGS vigenti prima del 30 ottobre 2023 farebbe chiaramente riferimento alle "inderogabili previsioni di legge che prevedono il foro esclusivo nel domicilio o residenza del CLIENTE", ossia all'articolo 66-bis del Codice del consumo, in quanto individuerebbe con chiarezza e trasparenza due diversi fori,

a seconda della "qualifica" del cliente che intendeva agire nei confronti di Verisure: (i) il foro inderogabile del consumatore nell'ipotesi in cui il cliente rivesta tale qualifica e (ii) il Foro di Roma nell'ipotesi in cui il cliente non sia qualificabile come consumatore.

**102.** Secondo Verisure, i consumatori intenzionati ad avviare un contenzioso nei confronti della Società non potrebbero in alcun modo incorrere in errore rispetto all'individuazione del foro competente. Infatti, dal 2019 a oggi, nessun consumatore avrebbe mai instaurato un giudizio presso un foro diverso da quello dotato di competenza esclusiva, indicato dalla Legge nonché dallo stesso articolo 26 delle CGS.

## 2) Durata della pratica

**103.** In ogni caso, secondo il Professionista la presunta condotta illecita deve ritenersi cessata in data 30 ottobre 2023 poiché l'articolo 26 della versione delle CGS entrata in vigore in tale data presenta una formulazione più chiara del foro competente.

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

**104.** In data 22 gennaio 2024<sup>110</sup> veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCOM"), ai sensi dell'articolo 27 comma 6, del Codice del consumo, dal momento che la condotta *sub a*) è stata diffusa attraverso *internet* e *spot televisivi*.

**105.** Con delibera n. 32/24/CONS, assunta in data 6 febbraio 2024, l'AGCOM ha espresso il proprio parere, pervenuto in data 8 febbraio 2024<sup>111</sup>.

**106.** In esso, l'AGCOM ha precisato che *"la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dai Professionisti tramite internet, cartelloni pubblicitari e spot televisivi"*, indicando che *"con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal Professionista, tramite gli spot televisivi potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle modalità di promozione e vendita utilizzate"*.

**107.** Pertanto, l'AGCOM ha concluso che *"allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, internet, i cartelloni pubblicitari, gli spot televisivi siano strumenti di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCOM sopra richiamata"*.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**108.** Il provvedimento ha ad oggetto quattro distinte violazioni del Codice del consumo:

- a) L'ingannevolezza nell'attività promozionale del sistema d'allarme per la mancata evidenziazione o assenza del riferimento al comodato d'uso gratuito;
- b) Gli ostacoli al recesso dal contratto e il pagamento per un servizio non più richiesto;
- c) L'inizio della prestazione durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento automaticamente previsto con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure;
- d) La scarsa chiarezza circa il foro competente in caso di eventuali controversie con i consumatori.

**109.** Prima di entrare nel merito della valutazione di ciascuna condotta è opportuno precisare che l'impianto probatorio a esse relativo non può essere messo in discussione dal Professionista richiamando l'asserita esiguità delle segnalazioni/recensioni pervenute o individuate rispetto al portafoglio di clienti e al numero di contratti stipulati con essi da Verisure.

**110.** Invero, oltre alla rilevanza e numerosità delle segnalazioni – provenienti anche da associazioni di consumatori (alcune delle quali parti del presente procedimento) – in ogni caso, sotto un profilo giuridico, rileva il consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa in base al quale caratteristica dell'illecito consumeristico è quella di essere di mero "pericolo" con la conseguenza che *"è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta"*, rilevando anche *"la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso"*<sup>112</sup>. Ne deriva, inoltre, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili *"contra legem"* della stessa, non essendo richiesta *"l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato,*

---

<sup>110</sup> [Cfr. doc. n. 91.]

<sup>111</sup> [Cfr. doc. n. 100.]

<sup>112</sup> [Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152.]

infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale"<sup>113</sup>.

#### **Condotta sub a)**

**111.** L'insieme degli elementi di prova acquisiti (segnalazioni, recensioni, cartelloni e volantini, *screenshot* del sito *web*, *spot* televisivi, *email* interne alla Società) fanno emergere l'assenza e/o scarsa evidenziazione, sin dal 2021, del riferimento al comodato d'uso gratuito dell'impianto di allarme nell'attività promozionale. Si tratta di un'informazione di grande rilevanza in quanto afferente alla stessa natura giuridica del rapporto contrattuale che i consumatori vengono ad instaurare con il Professionista relativamente all'impianto d'allarme.

**112.** Sul punto, è nota e consolidata la giurisprudenza amministrativa che ribadisce "il principio secondo cui la chiarezza, trasparenza e comprensibilità delle comunicazioni commerciali deve sussistere sin dal "primo contatto" ed al fine di evitare "agganci ingannevoli"<sup>114</sup>. Inoltre, "Il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l'altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare ex post l'inadempimento dell'onere informativo imposto all'operatore"<sup>115</sup>. Infatti, una volta determinatosi il c.d. aggancio pubblicitario del consumatore, che lo porta ad attivarsi per valutare la proposta del Professionista, l'intento promozionale può dirsi già raggiunto.

**113.** Il messaggio pubblicitario, dunque, deve contenere - in maniera chiara e trasparente - in sé gli elementi più importanti dell'offerta (contenuto, prezzo, durata, modalità di fruizione, etc.), o quanto meno un invito ad approfondirli, per consentire al consumatore di assumere una decisione commerciale consapevole.

**114.** Si consideri anche che ai messaggi pubblicitari che non riportavano o non rendevano chiaramente visibile il riferimento al comodato d'uso gratuito si sono aggiunti anche altri elementi di contesto, che consentono di qualificare tale condotta come ingannevole. Si tratta di circostanze fuorvianti per il consumatore, rappresentate da:

- eventuali comportamenti ingannevoli o poco trasparenti degli incaricati Verisure, che, come riportato in alcune segnalazioni, hanno rassicurato i consumatori sulla proprietà dell'impianto d'allarme, affermando che i costi richiesti sarebbero stati finalizzati all'acquisto del prodotto;
- l'impossibilità di visionare accuratamente il contratto da sottoscrivere in quanto sottoposto sul *tablet*;
- l'assenza anche nel modulo contrattuale da firmare del riferimento al "comodato d'uso" del sistema di allarme.

**115.** Nel caso di specie, la notevole rilevanza dell'informazione sulla natura di comodato d'uso relativamente all'impianto fornito da Verisure è confermata dalla documentazione interna rinvenuta in sede ispettiva. Risulta, infatti, che Verisure ha scelto di rendere sempre meno evidente tale informazione, fino ad eliminarla del tutto in alcuni casi. Non si può sottacere, infatti, che il Professionista ha oscurato questa informazione, nella consapevolezza di quanto ciò potesse favorire la propria attività commerciale inducendo in errore il consumatore nella fase della scelta se concludere o meno un rapporto contrattuale con Verisure<sup>116</sup>, come il documento interno del 2021 sul "Comodato d'uso gratuito" riporta testualmente:

"Allineare il messaggio alla strategia della comunicazione commerciale" per "Mantenere un messaggio facilitato in fase di proposizione commerciale, glissando sul Comodato d'Uso", "Neutralizzare le differenze tra Comodato e Acquisto rispetto all'esperienza del Cliente" e "Anestetizzare i Social dalle recensioni negative sui temi di costi e comodato".

"Difficoltà a veicolare correttamente il messaggio in fase di Vendita - sovrapposizione tra costo di installazione e costo di acquisto".

Comodato d'uso - Criticità del messaggio

"Capacità di retention depotenziata dal disallineamento tra le informazioni fornite in fase di Vendita e quelle offerte durante la gestione della disdetta (smontaggio dell'impianto o pagamento per riscatto)"

"In fase di disdetta, solo 1 su 10 dei Clienti acquisiti ante 2020 (alto costo di riscatto) risulta a conoscenza del Comodato d'uso, il rapporto sale a 4 su 10 per i Clienti acquisiti con il contratto 2020 (basso costo di riscatto)" (sottolineature aggiunte) <sup>117</sup>.

**116.** La consapevolezza di Verisure circa la confusorietà ed ingannevolezza della comunicazione commerciale relativa alla natura del contratto emerge chiaramente anche dalla citata *email* del Responsabile dell'Ufficio Legale (avente ad

<sup>113</sup> [Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 1751.]

<sup>114</sup> [Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 6 dicembre 2021, n. 8155.]

<sup>115</sup> [Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 1751, PS9884 - Guardian Sismalarm. Conformi a tale sentenza anche: Consiglio di Stato, sez. VI, 14 dicembre 2022, n. 10939, PS9452 - Illumia S.p.A. Promozione «led» per risparmio energetico; Consiglio di Stato, sez. VI, 4 luglio 2018, n. 4110, PS6576 - Titel-Corso di informatica; Consiglio di Stato, sez. VI, 2 ottobre 2019, n. 6036, PS1100 - Aurum Hotels-Disagi soggiorno; Consiglio di Stato, sez. VI, 19 settembre 2017, n. 4878, PS891 - Bioscalin crescita capelli; Tar Lazio, sez. I, 8 marzo 2019, n. 3095, PS8940 - Soluzione Casa - Fidelity Card.]

<sup>116</sup> [Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 6 dicembre 2021, n. 8155, PS0214 cit.: "19.5. Le appellanti hanno, infine, criticato la sentenza per essersi limitata a riproporre le argomentazioni dell'Autorità e per aver dato rilevanza ad una mail, reperita dall'Autorità, in cui l'autore scrive che "Bisogna cercare di spiegare la politica carburante in maniera migliore", dimostrando con ciò consapevolezza della mancanza di chiarezza della pratica.

19.6. La censura è assolutamente destituita di fondamento, obliterando uno dei principi fondamentali vigenti in materia di pubblicità scorretta, ovvero il principio secondo cui la chiarezza, trasparenza e comprensibilità delle comunicazioni commerciali deve sussistere sin dal "primo contatto" ed al fine di evitare "agganci ingannevoli" (ex multis, C.d.S., 4 luglio 2018, n. 4110; 11 maggio 2017, n. 2178)."]

<sup>117</sup> [Cfr. doc. n. 18 all. n. 119.]

oggetto: "Reclama facile: Pubblicità ingannevole") ad altri dirigenti Verisure (ottobre 2021) in cui si indica testualmente:

"O decidiamo che l'allarme è in comodato d'uso gratuito e il cliente paga l'installazione (e attivazione, collegamento, ...ecc.) oppure paga l'allarme e l'installazione è gratuita! Il messaggio che passa invece in questa email pubblicitaria [riportata sopra alla Fig. 3] **può senz'altro essere considerato ingannevole e noi già siamo stati attenzionati in passato dall'AGCM per cui suggerisco di modificare il testo. Lato nostro, vedremo di accordare una risposta per la cliente che ci esponga meno ad eventuali approfondimenti dell'Autorità**" (sottolineatura ed enfasi aggiunte)<sup>118</sup>. Di questi documenti, Verisure, non ha sostanzialmente fornito spiegazione.

**117.** Pertanto, le giustificazioni addotte dal Professionista circa la scarsa rilevanza della mancata evidenziazione o omissione dell'informazione sulla mera dazione in comodato dell'impianto appaiono fattualmente infondate, così come appaiono infondate anche le altre motivazioni addotte: in primo luogo, l'inconsistenza della motivazione relativa alle limitazioni spaziali e temporali dei mezzi promozionali utilizzati. Infatti, a partire dal mese di settembre del 2023 è stato inserito, senza particolari difficoltà, un riferimento chiaro e ben visibile al comodato d'uso gratuito del sistema di allarme nella cartellonistica (cfr. figura 4 *i*)<sup>119</sup>, nel mese di ottobre del 2023 negli *spot* televisivi (cfr. figura 4 *ii*)<sup>120</sup> e dal 30 ottobre 2023 nella documentazione contrattuale aggiornata (cfr. figura 5)<sup>121</sup>.

**118.** Inoltre, appare non condivisibile l'interpretazione di Verisure circa la nozione di "consumatore medio" per valutare la condotta in esame, considerando che il sistema di allarme Verisure afferirebbe ad un mercato specifico diverso da quello della mera vendita/installazione degli impianti di allarme. La condotta contestata riguarda lo svolgimento dell'attività promozionale, che, considerando i canali utilizzati, viene rivolta a tutti i consumatori e non ad uno specifico *target*.

**119.** Qualora, inoltre, si voglia considerare il gruppo di coloro che sono interessati a un servizio di allarmistica/sicurezza, ritenendolo costituito da persone mediamente informate sulle caratteristiche dei prodotti in questione, l'informazione sulla cessione dei sistemi di allarme o sulla fornitura dei soli servizi di sorveglianza con fornitura in comodato degli apparati è, comunque, di grande rilievo per la scelta del consumatore. Se il "consumatore medio" è "un soggetto normalmente informato e ragionevolmente avveduto, **tenuto conto delle caratteristiche del mercato in cui un tale tipo opera le proprie scelte**", a maggior ragione le caratteristiche del sistema d'allarme Verisure - in particolare il comodato d'uso gratuito che lo caratterizza e lo differenzia da altri prodotti/servizi - devono essere chiaramente indicate nell'attività promozionale. Ciò, specie a fronte della richiesta di pagamento di rilevanti importi ai consumatori. Infine, non è comunque ammissibile - sulla base delle norme sulle pratiche commerciali scorrette e stante la natura di "illecito di pericolo" delle fattispecie in esso contemplate - che un professionista possa consapevolmente fornire informazioni ingannevoli o comunque non trasparenti ai consumatori, a prescindere dalle conoscenze di cui essi siano, in ipotesi, dotati.

**120.** La diligenza professionale richiesta ad ogni operatore commerciale si esprime anche attraverso un dovere di completa e corretta informazione da veicolare alla platea di consumatori, che recepiscono i messaggi promozionali.

**121.** In considerazione delle modifiche apportate ai messaggi pubblicitari veicolati attraverso i vari canali di comunicazione adottati e alla documentazione contrattuale (in particolare, al Modulo Contrattuale) integrata, ove necessario, con un esplicito riferimento al comodato d'uso gratuito a partire dal 30 ottobre 2023, si ritiene di poter considerare cessata da tale data la condotta contestata, che ha avuto inizio almeno dal 2021.

#### **Condotta sub b)**

**122.** I consumatori hanno lamentato che nella fase di sottoscrizione del servizio la Società mostra massima tempestività nella sua attivazione, mentre nella fase di cessazione del contratto la gestione del recesso appare insoddisfacente. Dall'istruttoria è emerso che il Professionista fornisce indicazioni fuorvianti nelle CGS (indicazioni tuttora presenti) rispetto all'effettiva procedura adottata dalla Società in merito al recesso.

**123.** Secondo le CGS, sarebbe sufficiente inviare una comunicazione scritta a Verisure (via *e-mail* o via posta) per recedere, calcolando, dall'invio della comunicazione scritta, il periodo di preavviso di 30/90 giorni per la cessazione delle fatturazioni. In realtà, l'istanza di recesso inviata, inizialmente, dal cliente, come il Professionista ha specificato in diversi documenti (cfr. verbale ispettivo e memorie), necessita di una riconferma. Le segnalazioni dei consumatori hanno, già, fatto emergere come le informazioni fornite dal *Customer Care* spesso non siano chiare o complete in merito alle modalità attraverso le quali comunicare il recesso (via *e-mail*, posta, pec, raccomandata), i dati da fornire (anche il codice cliente) e gli eventuali documenti da allegare (documento d'identità).

**124.** Verisure, prima di considerare effettiva una richiesta di recesso ricontatta telefonicamente il cliente per un "tentativo di retention". In caso di esito negativo di tale tentativo, il cliente deve, comunque, confermare il recesso, formalizzando la richiesta. Solo successivamente a tale riconferma ha inizio il decorso di 30 o 90 giorni (per i contratti fino al 2019) per la risoluzione formale del contratto.

---

<sup>118</sup> [Cfr. doc. n. 18 all. n. 69.]

<sup>119</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 1.]

<sup>120</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.]

<sup>121</sup> [Cfr. doc. n. 90 e relativo all. n. 6.]

**125.** Questa situazione, da sola, è sufficiente a spiegare le doglianze dei consumatori, in quanto tale doppia istanza di recesso (tra l'altro, non chiaramente indicata nel contratto nemmeno nella nuova versione delle CGS del 30 ottobre 2023) costituisce per il consumatore, di fatto, di per sé una condizione ostativa all'esercizio del recesso. Se, poi, si aggiungono a tale procedura oscura e articolata, i problemi organizzativi del *Customer Care* e la carenza di personale tecnico, lamentati e ammessi dal Professionista stesso, almeno a partire dal 2022, è legittimo ritenere che l'intero processo di recesso dal contratto sia stato gestito in modo estremamente inefficiente e disfunzionale per il consumatore:

- per la ritardata o mancata attivazione delle procedure di cessazione a seguito di richieste anche inviate via *pec* o tramite raccomandata;
- per l'assenza di riscontri al cliente a fronte delle richieste di cessazione, non comunicando la necessità di integrare le richieste considerate incomplete;
- per la prosecuzione delle fatturazioni per diversi mesi successivi alla richiesta di recesso, ricorrendo talvolta anche alle Società di recupero crediti e procedendo con notevole ritardo agli eventuali rimborsi per gli addebiti non dovuti;
- per la ritardata o mancata disinstallazione degli apparati.

**126.** Pertanto, la condotta posta in essere da Verisure relativa agli addebiti ingiustificati successivi alla richiesta di recesso dal contratto non può essere considerata né episodica, né riconducibile ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione, visto che il Professionista stesso ha riconosciuto che nel corso del 2022 si sono verificati disservizi nella gestione dei recessi, che hanno determinato tale situazione a danno di alcuni consumatori.

**127.** La condizione, nella quale si vengono a trovare i clienti recedenti, che non ricevono più alcuna risposta alle istanze di recesso e ai ripetuti reclami per fatturazioni successive alla data di cessazione del contratto e/o per mancata disinstallazione e smontaggio dell'impianto di allarme, si configura come la conseguenza di un comportamento del Professionista, che si può considerare, a tutti gli effetti, aggressivo.

**128.** Anche a voler ritenere che Verisure possa non aver voluto intenzionalmente ostacolare il recesso dei propri clienti, di fatto, ha assunto comportamenti negligenti e disinteressati nei loro confronti, per cui, in ogni caso, si è prodotto un effetto negativo, di uguale gravità per il pregiudizio che esso può aver determinato.

**129.** Verisure esercita, in tal modo, un indebito condizionamento nei confronti di tali consumatori, limitandone, di fatto o potenzialmente, la libertà di scelta, per cui essi si vedono costretti a ricontattare più volte la Società, riconfermando via email, *pec*, raccomandata l'originaria istanza di recesso formulata, a bloccare i pagamenti bancari automatici, a rinunciare alle somme già acquisite da Verisure, ad attendere, senza alcuna indicazione temporale, lo smontaggio del sistema d'allarme dal Professionista o a provvedervi a proprie spese, procrastinando la possibilità di installare un altro tipo di impianto d'allarme.

**130.** Verisure ha provveduto, dopo l'avvio del procedimento, a verificare lo *status* dei reclami, pervenuti anche all'Autorità, alla risoluzione delle problematiche riscontrate e al rimborso ai segnalanti delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto (ove il reclamo fosse fondato e il rimborso dovuto).

**131.** Tuttavia, in generale, i reclami pervenuti direttamente a Verisure spesso non hanno avuto seguito, a differenza di quelli che sono stati espressi indirettamente sulle piattaforme di opinioni o sui *social network*. In questi casi il Professionista, che effettua un attento monitoraggio su questi canali, è intervenuto tempestivamente a risolvere le doglianze lamentate al solo fine di evitare un danno d'immagine. Infatti, alcuni consumatori, che avevano già presentato reclamo alla Società direttamente senza ottenere alcun riscontro, non sapendo come risolvere la propria situazione, hanno tentato di richiamare l'attenzione sulle proprie doglianze, facendo ricorso ai siti di opinione o ai *social network*. L'esito positivo delle loro segnalazioni su tali siti ha dimostrato come il comportamento del Professionista non sia orientato a rispondere in maniera efficiente alle richieste del proprio cliente, ma piuttosto a non rischiare di perdere l'opportunità di acquisire nuovi clienti a seguito della diffusione di giudizi negativi.

**132.** Questo è uno degli aspetti contestabili della condotta di Verisure, in quanto il monitoraggio di tali siti non appare, come sostenuto dal Professionista, come "un ulteriore canale di pronta reperibilità per tenere traccia dei reclami dei clienti e per offrire loro una tempestiva occasione di risoluzione degli stessi", quanto piuttosto un criterio per selezionare i reclami da considerare e su cui intervenire effettivamente.

**133.** Una menzione a parte merita la questione relativa ai dati forniti sui reclami ricevuti dal Professionista, che Verisure sostiene che siano particolarmente pochi. In effetti, il Professionista ha dichiarato di non essere in grado di fornire il numero di reclami specifici per tale tipologia di condotte, in quanto i reclami verrebbero classificati per ampie categorie.

**134.** Il Professionista non può, comunque, affermare che il fenomeno sia limitato, in quanto le persistenti, numerose e articolate doglianze acquisite direttamente ed indirettamente al fascicolo per il 2022 e il 2023 e il dato relativo agli impianti disinstallati nel 2022 e ancor più nel 2023 rispetto ai recessi effettivamente accolti, costituiscono elementi probatori più certi. Tra l'altro, i reclami al Professionista e le segnalazioni all'Autorità e sui siti di opinioni devono essere sempre considerati, comunque, come la parte emergente e non esaustiva di un fenomeno.

**135.** Lo stesso tipo di valutazione di aggressività può valere relativamente all'altra problematica connessa alla cessazione del rapporto contrattuale, ossia la disinstallazione e lo smontaggio dell'impianto, che il Professionista, seppur sollecitato, o non effettua o ritarda ad effettuare.

**136.** Da questo punto di vista, e contrariamente a quanto sostenuto dal Professionista, la mancata riconsegna dell'allarme alla Società è in grado di cagionare un pregiudizio economico al consumatore. Non si può, infatti, escludere che la mancata disinstallazione dell'impianto potrebbe:

(i) sia ingenerare nel consumatore il convincimento che il costo di abbonamento del servizio debba essere pagato fino alla effettiva disinstallazione dell'impianto o all'esercizio dell'Opzione di acquisto dello stesso, risultando giustificata una eventuale fatturazione post-recesso, che, infatti, si sarebbe effettivamente verificata in alcuni casi;

(ii) sia costringere il consumatore, di fatto, in assenza dell'intervento del Professionista dopo diversi mesi, a provvedere allo smontaggio dell'impianto a proprie spese.

**137.** Il Professionista, inoltre, non può sollevarsi da una sua effettiva responsabilità, imputando i ritardi nella disinstallazione a fattori esterni, non dipendenti da Verisure, e rappresentati da un "picco di recessi", con contestuale e temporanea carenza di personale nel settembre del 2022, e/o da una indisponibilità dei clienti recedenti a fissare un appuntamento presso il proprio domicilio per effettuare la disinstallazione. Tali circostanze non risultano sufficienti a giustificare tutte le criticità riscontrate, in quanto i dati forniti dal Professionista stesso sulle disinstallazioni e le segnalazioni pervenute o riscontrate sui siti di recensioni mostrano che il fenomeno è diffuso nel corso dell'intero biennio 2022-2023.

**138.** Opportunisticamente, infine, appare l'affermazione che la mancata specificazione, nelle CGS, di un termine temporale definito per lo svolgimento dell'attività di disinstallazione e smontaggio, sarebbe dettata da una presunta volontà di Verisure di non limitare la discrezionalità dei clienti nel poter decidere quando consentire l'accesso ai propri locali. Di fatto, tale mancata previsione nelle CGS lascia, soprattutto, al Professionista un ampio margine di manovra, non vincolandolo al rispetto di una condizione chiaramente espressa.

**139.** La decisione di modificare la propria *policy* interna con la cessazione automatica di qualsiasi fatturazione al cliente a partire dalla data di efficacia del recesso, senza attendere lo scadere del periodo di preavviso (trenta/novanta giorni), non è sufficiente a far ritenere risolta la questione. Resta ancora non esplicitata, infatti, in maniera chiara nelle CGS, in vigore dal 30 ottobre 2023, la procedura per la presentazione ed accoglimento dell'istanza di recesso da parte dei consumatori (ad es. nessun riferimento al ricontatto telefonico di Verisure e alla necessità di una riconferma dell'istanza di recesso). Inoltre, dalla documentazione agli atti le persistenti difficoltà segnalate dai consumatori per recedere dal contratto<sup>122</sup> e i dati, forniti dal Professionista, estremamente bassi degli smontaggi degli impianti (meno della metà rispetto alle istanze di recesso, escludendo ovviamente coloro che hanno esercitato l'opzione di acquisto) per i mesi di novembre e dicembre del 2023 attestano che, di fatto, non vi sia stata una effettiva inversione di tendenza<sup>123</sup>.

#### **Condotta sub c)**

**140.** Per quanto attiene alla **condotta sub c)**, risulta illegittima la prassi adottata dal Professionista, che, sulla scorta delle CGS, dà inizio all'esecuzione del contratto nelle more del termine per l'esercizio del diritto di recesso in assenza di una esplicita richiesta del consumatore in tal senso. Essa impedisce, in concreto, al consumatore di fruire per intero del termine di legge previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali.

**141.** Tale illegittimità non viene meno in ragione dell'estensione sino a 30 giorni, da parte del Professionista, del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, a partire dal 2020, (articolo 18 delle CGS), in quanto tale estensione risulta, comunque, nei fatti vanificata dalla carenza di una richiesta espressa del consumatore per l'inizio della fornitura durante il periodo di ripensamento.

**142.** Né può valere a giustificazione di tale carenza l'affermazione del Professionista che il consumatore, al momento della conclusione del contratto, avrebbe già maturato la consapevolezza di attivare il sistema di allarme, volendo mettere in sicurezza l'immobile il prima possibile, senza che ciò implichi la preclusione dell'esercizio di alcun diritto e provochi alcun pregiudizio. Tali affermazioni si basano su mere presunzioni e non possono in alcun modo legittimare il comportamento di Verisure, anche perché il Professionista stesso ha riconosciuto che vi sono stati casi in cui il consumatore avrebbe patito effettivamente le conseguenze di tale condotta.

**143.** Questo è evidente, in quanto il consumatore viene, di fatto, vincolato attraverso la sottoscrizione del contratto al rispetto degli obblighi contrattuali con Verisure, ossia fino al 30 ottobre 2023 (data di modifica delle CGS) a pagare in caso di recesso dopo l'inizio della prestazione *"un importo proporzionale a quanto fornito da Verisure fino al momento in cui Verisure è stata informata del recesso"* (articolo 18 CGS), che, al di là della prassi di Verisure, che dichiara di non aver richiesto mai tale importo, poteva in qualsiasi momento pretendere.

**144.** La clausola in vigore almeno sin dal 2019 è stata modificata a far data dal 30 ottobre 2023 con l'entrata in vigore delle nuove CGS. Anche nella nuova versione dell'articolo 18 delle CGS permane l'illegittima, tacita attivazione immediata del servizio. Al consumatore viene garantita solo la possibilità di essere rimborsato automaticamente e integralmente dei costi sostenuti e di ottenere che la disinstallazione e lo smontaggio degli impianti avvengano a carico di Verisure, diversamente da quanto era indicato nella precedente versione del suddetto articolo delle CGS. Ciò non può essere sufficiente a ritenere cessata la condotta contestata, considerando, tra l'altro, proprio la difficoltà che

---

<sup>122</sup> [Cfr. docc. nn. 66, 69, 71 e 80.]

<sup>123</sup> [Cfr. doc. n. 90 all. doc. n. 19.]

ancora riscontrano i consumatori a recedere dal contratto, una volta sottoscritto con il Professionista (cfr. condotta *sub b*).

#### **Condotta sub d)**

**145.** Infine, Verisure ha violato il Codice del consumo in quanto non ha reso esplicito il diritto del consumatore previsto dall'articolo 66-*bis*, ossia che, in caso di controversie civili inerenti al contratto, il consumatore può ricorrere nei confronti del Professionista presso il tribunale del luogo di residenza o di domicilio del consumatore stesso.

**146.** Verisure, infatti, non aveva inserito nelle Condizioni Generali di Servizio (articolo 26), informando chiaramente e correttamente il consumatore, che la competenza territoriale è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, ma ha fatto ricorso ad una formula ambigua, indicando genericamente che sono "*fatte salve inderogabili previsioni di legge che prevedono il foro esclusivo nel domicilio o residenza del CLIENTE*", al contempo, rimarcando in via generale che "*qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma*".

**147.** L'affermazione del Professionista secondo cui la formulazione di tale clausola contrattuale era dettata dalla volontà di distinguere due tribunali, a seconda della "qualifica" del cliente che intendeva agire nei confronti di Verisure (il foro inderogabile del consumatore nell'ipotesi in cui il cliente rivesta tale qualifica e il Foro di Roma nell'ipotesi in cui il cliente non sia qualificabile come consumatore) non è suffragata dalla lettura della clausola. Essa appare, in ogni caso, incontestabilmente ambigua. La mancanza di un'indicazione precisa e chiara in merito a tale aspetto, rendeva, pertanto, possibili applicazioni arbitrarie da parte di Verisure nella scelta del foro presso cui risolvere le controversie con il consumatore.

**148.** La clausola in vigore almeno sin dal 2019 è stata modificata e resa chiara, eliminando ogni possibile ambiguità, solo a far data dal 30 ottobre 2023 con l'entrata in vigore delle nuove CGS.

**149.** In conclusione, si ritiene che la documentazione istruttoria acquisita consenta di determinare che Verisure abbia posto in essere:

- a partire dal 2021 sino al 30 ottobre 2023 una condotta commerciale ingannevole, consistente nella omissione/mancata evidenziazione, nell'attività promozionale, dell'informazione relativa al comodato d'uso gratuito del sistema di allarme Verisure. Tale condotta è stata posta in essere in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22, commi 1, 2 e 4, lettera a), del Codice del consumo. L'assenza e/o la mancata evidenziazione di tale informazione sul sito *web* del Professionista, nella cartellonistica pubblicitaria, nei volantini, negli *spot* televisivi, nella documentazione contrattuale, etc. sono idonee ad indurre in errore il consumatore e a fargli effettuare una scelta commerciale non consapevole;
- a partire dal 2022 una condotta commerciale aggressiva consistente nell'indebito condizionamento esercitato da Verisure nella fase di recesso dal contratto attraverso una serie di comportamenti ostativi che il Professionista ha assunto nei confronti dei propri clienti recedenti, rappresentati dal mancato o ritardato accoglimento delle istanze di recesso, dalla prosecuzione delle fatturazioni nei mesi successivi alla cessazione effettiva del rapporto contrattuale, dalla ritardata o mancata disinstallazione degli impianti di allarme. Tali comportamenti, in violazione degli articoli 20, 24 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del consumo, sono l'espressione di una negligenza professionale, ed impediscono di fatto, ai clienti, che ne manifestano la volontà, di cessare il rapporto contrattuale senza subirne conseguenze pregiudizievoli;
- a partire dal 2019 una condotta in violazione degli articoli 50, comma 3, 51, comma 8, e 57, comma 4, lettera a), n. 2, del Codice del consumo, rappresentata dall'avvio della prestazione del servizio durante il periodo di esercizio del diritto di ripensamento in assenza di una richiesta espressa del consumatore, in quanto l'autorizzazione all'inizio immediato della prestazione risulta automaticamente prevista con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure;
- a partire dal 2019 sino al 30 ottobre 2023 una condotta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera g), in combinato disposto con l'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo, rappresentata dall'indicazione, nelle condizioni contrattuali, non fornita chiaramente al consumatore circa il foro competente a cui rivolgersi in caso di eventuali controversie con il Professionista.

#### **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**150.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la condotta commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro<sup>124</sup>, tenuto conto della gravità e della durata della violazione

**151.** In caso di procedimento, come quello di specie, che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, sentenza del Consiglio di Stato, Sezione VI, 19

---

<sup>124</sup> [L'importo massimo della sanzione è stato innalzato da 5 a 10 milioni di euro dal D.Lgs. n. 26/2023, entrato in vigore in data 2 aprile 2023.]

gennaio 2012, n. 209). Pertanto, nel presente procedimento si procederà all'applicazione del cumulo materiale delle sanzioni per le quattro violazioni accertate.

**152.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, 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.

#### **Sulla condotta sub a)**

**153.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, anzitutto della rilevanza economica del Professionista, operatore di elevata notorietà nel settore, che presenta ricavi pari a oltre 170 milioni di euro con un margine operativo lordo superiore a 26 milioni di euro<sup>125</sup> e della diffusione della condotta, considerando, soprattutto, la pluralità dei mezzi utilizzati di comunicazione (*web*, *spot* televisivi, cartelloni pubblicitari etc.).

**154.** Si tiene anche conto della natura della condotta, derivante dall'ingannevolezza ed omissività dell'informazione relativa alla concessione in comodato gratuito del sistema di allarme, non in proprietà, determinando confusione sulla natura del rapporto contrattuale che il consumatore poteva ritenere di sottoscrivere con il Professionista.

**155.** Infine, va considerato che la condotta, posta in essere a partire dal 2021<sup>126</sup>, si è protratta ben oltre la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023. Sulla base della documentazione agli atti si ritiene che essa possa considerarsi cessata a partire dal 30 ottobre 2023, ossia dalla data in cui è entrata in vigore la documentazione contrattuale aggiornata, predisposta da Verisure<sup>127</sup>. Infatti, il riferimento al comodato d'uso gratuito è stato inserito nella homepage del sito del Professionista dopo l'avvio del procedimento<sup>128</sup>, nella cartellonistica a partire dall'11 settembre 2023<sup>129</sup>, negli *spot* televisivi a partire dal mese di ottobre 2023<sup>130</sup>. A partire dal 30 ottobre 2023, tutta la nuova documentazione contrattuale (le CGS, l'Informativa Precontrattuale, il Modulo Contrattuale e la OLE) è stata integrata con ulteriori riferimenti e spiegazioni inerenti al tema del comodato d'uso, al fine di aumentare la trasparenza informativa circa la natura del contratto per i consumatori<sup>131</sup>.

**156.** Alla luce di tali elementi, si ritiene congruo quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 1.200.000 € (unmilione duecentomila euro).

#### **Sulla condotta sub b)**

**157.** Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, oltre alla rilevanza economica del Professionista (cfr. sulla condotta *sub a*) precedente)<sup>132</sup>, si ritiene necessario tenere conto della natura aggressiva della condotta posta in essere da Verisure, che ha assunto una serie di comportamenti che hanno, di fatto, ostacolato i clienti nella propria volontà di recedere dal contratto (informazioni fuorvianti fornite per il recesso con conseguente mancato o ritardato accoglimento delle istanze presentate dai clienti, prosecuzione delle fatturazioni nei mesi successivi alla cessazione effettiva del rapporto contrattuale, ritardata o mancata disinstallazione degli impianti di allarme). La predetta condotta riguarda una platea di consumatori potenzialmente assai vasta; si consideri che, sulla base delle informazioni fornite da Verisure, le istanze di recesso presentate nel periodo considerato (2022-2023) sono state pari a [10.000-100.000], di cui [10.000-100.000] divenute effettive<sup>133</sup>.

**158.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire da gennaio 2022<sup>134</sup> e che sia ancora in corso<sup>135</sup>, considerate le indicazioni tuttora incomplete fornite nelle CGS in merito alla procedura di recesso, le segnalazioni dei consumatori e la persistenza di problemi di disinstallazione e smontaggio degli impianti (meno della metà degli impianti disinstallati rispetto ai recessi effettivi), protraendosi, pertanto, ben oltre la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023.

**159.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 2.500.000 € (duemilione cinquecentomila euro).

---

<sup>125</sup> [Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.]

<sup>126</sup> [Cfr. docc. nn. 18, all. nn. 69, 70-73, 119.]

<sup>127</sup> [Cfr. docc. nn. 64 (si vedano, in particolare, gli allegati nn. 5, 7, 9, 10 e 11) e 90 (si vedano, in particolare, gli allegati nn. 5-8).]

<sup>128</sup> [Cfr. doc. n. 80.]

<sup>129</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 1.]

<sup>130</sup> [Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.]

<sup>131</sup> [Cfr. doc. n. 90 all. nn. 5-8.]

<sup>132</sup> [Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.]

<sup>133</sup> [Cfr. doc. n. 90.]

<sup>134</sup> [Cfr. docc. nn. 14, 18, 41, 42 e 90.]

<sup>135</sup> [Cfr. docc. nn. 80 e 90 all. nn. 5 e 19, 66, 69 e 71.]

### **Sulla condotta sub c)**

**160.** Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, oltre alla rilevanza economica del Professionista (cfr. sulla condotta *sub a*) precedente)<sup>136</sup>, va considerata anche la numerosità dei consumatori potenzialmente interessati (circa [10.000-200.000]<sup>137</sup>) e il fatto che Verisure non abbia del tutto eliso tale condotta pregiudizievole, continuando a prevedere nelle CGS, all'articolo 18, l'attivazione immediata ed automatica del servizio, pur in assenza di una espressa volontà del consumatore in tal senso<sup>138</sup>. L'attivazione immediata e automatica del servizio senza un consenso consapevole espresso da parte del consumatore può essere causa di situazioni pregiudizievoli per il consumatore stesso, connesse alle operazioni di installazione e disinstallazione nell'immobile e ai costi a lui richiesti in termini di tempo e di eventuali spese per recedere dal contratto, ormai stipulato, anche in considerazione di quanto rilevato per la condotta *sub b*).

**161.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal mese di marzo 2019<sup>139</sup> e che non risulti del tutto cessata, neppure a seguito della modifica delle CGS<sup>140</sup>, protraendosi, pertanto, ben oltre la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023.

**162.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

### **Sulla condotta sub d)**

**163.** Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, come per la condotta precedente, va considerata, oltre alla rilevanza economica del Professionista e alla numerosità dei consumatori interessati, anche l'ambiguità insita nelle Condizioni contrattuali relativa al foro competente a cui il consumatore può rivolgersi in caso di eventuali controversie con il Professionista<sup>141</sup>.

**164.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal mese di marzo 2019<sup>142</sup> e si può ritenere cessata al 30 ottobre del 2023<sup>143</sup>, ben oltre quindi la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023.

**165.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

RITENUTO, in conformità del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub a*) descritta al paragrafo II.2 integra la violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 commi 1, 2 e 4, lettera a), del Codice del Consumo per l'omissione o mancata evidenziazione, nell'attività promozionale, dell'informazione relativa al comodato d'uso gratuito del sistema di allarme Verisure;

RITENUTO, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub b*) descritta al par. II.3 integra la violazione degli articoli 20, 24 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del consumo per aver posto ai consumatori ostacoli al recesso dal contratto per mancato o ritardato accoglimento delle istanze presentate dai clienti con conseguente pagamento per un servizio ormai non più richiesto e ritardata o mancata disinstallazione degli impianti di allarme;

RITENUTO, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub c*) descritta al par. II.4 integra la violazione degli articoli 50, comma 3, 51, comma 8, e 57, comma 4, lettera a), n. 2 del Codice del consumo per l'avvio automatico, a seguito della sottoscrizione del contratto, della prestazione del servizio durante il periodo di esercizio del diritto di ripensamento in assenza di una richiesta espressa del consumatore;

RITENUTO, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub d*) descritta al paragrafo II.5 integra la violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera g), in combinato disposto con l'articolo 66-*bis* del Codice del consumo per l'ambigua indicazione, nelle condizioni contrattuali, del foro competente a cui il consumatore può rivolgersi, in caso di eventuali controversie con il Professionista;

---

<sup>136</sup> [Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.]

<sup>137</sup> [Cfr. doc. n. 41. Il dato si riferisce al numero di contratti sottoscritti dal 2021 fino al 29 luglio 2023.]

<sup>138</sup> [Cfr. doc. n. 90 all. n. 5.]

<sup>139</sup> [Cfr. doc. nn. 1 all. 4, 2 e n. 18 all. docc. nn. 38, 41, 46, 50, 54, 60.]

<sup>140</sup> [Cfr. doc. n. 64, all. nn. 9 e 11 e Doc. n. 90 all. n. 5.]

<sup>141</sup> [Cfr. doc. n. 90 all. nn. 5 e 14.]

<sup>142</sup> [Cfr. doc. nn. 1 all. 4, 2 e n. 18 all. docc. nn. 38, 41, 45, 50, 54, 60.]

<sup>143</sup> [Cfr. doc. n. 64 all. nn. 9 e 11 e doc. n. 90 all. n. 5.]

## DELIBERA

- a) che la condotta *sub a)* descritta al punto II.4 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22, commi 1, 2 e 4, lettera a), del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;
- b) che la condotta *sub b)* descritta al punto II.5 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del consumo e ne vieta la continuazione;
- c) che la condotta *sub c)* descritta al punto II.6 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli articoli 50, comma 3, 51, comma 8, e 57, comma 4, lettera a), n. 2, del Codice del consumo e ne vieta la continuazione;
- d) che la condotta *sub d)* descritta al punto II.7 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera g), in combinato disposto con l'articolo 66-*bis* del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;
- e) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.200.000 € (unmilione duecentomila euro);
- f) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.500.000 € (duemilione cinquecentomila euro);
- g) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);
- h) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto d) una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);
- i) che Verisure Italy S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti b) e c).

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.

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. 689/1981, 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.

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 10.000.000 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, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'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  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*