

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 settembre 2013;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

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

VISTO il Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, recante “Attuazione dell’articolo 14 della *direttiva 2005/29/CE* che modifica la *direttiva 84/450/CEE* sulla pubblicità ingannevole” (di seguito, Decreto);

VISTO l’art. 23, comma 12-quinquiesdecies, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, che ha aumentato il massimo edittale della sanzione a 5.000.000 euro;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera dell’8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 5 marzo 2013, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo e ai sensi dell’art. 8, commi 2 e 3 del Decreto, presso Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A., Indexcom S.r.l., Index Finanziaria S.p.A. e Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 5 giugno 2013, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del

termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie e per la valutazione degli impegni proposti dai professionisti in data 5 aprile 2013 e successivamente modificati ed integrati in data 23 luglio 2013, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 7, del Decreto;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Index Holding S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Bergamo, svolge attività di *holding* di gruppo e controlla, fra le altre, direttamente ed indirettamente, le società Index Europea S.p.A., Indexcom S.r.l., Index Finanziaria S.p.A. ed Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A..

Index Holding S.p.A. e le sopra elencate controllate saranno di seguito indicate congiuntamente o disgiuntamente anche come gruppo Index. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, presenta ricavi per circa 1,4 milioni di euro e una perdita di circa 280.000 euro.

2. Index Europea S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Bergamo, figura come contraente nei contratti presentati con la denominazione "*Indexpoint*". Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, presenta ricavi per circa 14 milioni di euro e una perdita di circa 1 milione di euro.

3. Indexcom S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Bergamo, svolge attività di collocamento delle offerte proposte dalla società Index Europea S.p.A. attraverso una rete di promotori. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, presenta ricavi per circa 600.000 euro e una perdita di circa 100.000 euro.

4. Index Finanziaria S.p.A. (di seguito anche Indexfin S.p.A.), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La

società, con sede legale a Bergamo, svolge attività di finanziamento dei clienti che necessitano di finanziamenti per il pagamento dei beni e servizi acquistati da società del gruppo. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, presenta ricavi per circa 2,2 milioni di euro e una perdita di circa 800.000 euro.

5. Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. (di seguito anche Imel.Eu S.p.A.), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Bergamo, svolge attività di istituto di moneta elettronica e figura come contraente nei contratti presentati con la denominazione "*Imelpoint*". Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, presenta ricavi per circa 1,3 milioni di euro e una perdita di circa 150.000 euro.

6. Alcune imprese, in qualità di segnalanti ammesse come Parti al procedimento in data 15 maggio 2013.

II. I MESSAGGI PUBBLICITARI

7. Il procedimento concerne i messaggi pubblicitari relativi alle offerte proposte da società del gruppo di adesione alla rete informatica predisposta dai professionisti, al fine di consentire ai clienti di operare come centro per la prestazione di servizi telematici di vario genere proposti in un primo momento con la denominazione "*IndexPoint*" e successivamente con quella "*ImelPoint*". La campagna pubblicitaria in argomento è stata realizzata con la diffusione di messaggi a mezzo televisione, stampa ed *internet*, oltre che con la diffusione di materiale pubblicitario in forma cartacea ed in forma di video promozionali direttamente presso le sedi dei possibili clienti attraverso una rete di promotori.

8. In particolare, i messaggi oggetto del procedimento sono diretti ad offrire alle piccole imprese operanti a diretto contatto con il pubblico (bar, ristoranti, tabaccherie e altri piccoli esercizi) la possibilità di aderire ad una rete informatica per operare come centro di vendita di una varietà di servizi, quali ricariche di telefoni cellulari e di servizi televisivi a pagamento, spedizioni postali, biglietteria per spettacoli e viaggi, scommesse on-line, acquisti di carte telefoniche, abbonamenti a riviste, sviluppo e stampa di fotografie, invio telematico di regali, registrazione di domini *internet*,

operazioni su conti di moneta elettronica, trasferimenti di denaro, pagamenti di bollettini postali, dettatura di telegrammi e visure dei registri delle imprese.

9. Nelle segnalazioni di numerose piccole imprese pervenute a partire dal gennaio 2009, le stesse riferiscono di avere stipulato un contratto al fine di poter offrire ai propri clienti la sopra menzionata varietà di servizi telematici, in alcuni casi con l'acquisto di appositi "Kit", aderendo in molti casi all'offerta di dilazionare il pagamento grazie ad un contratto di finanziamento¹ quasi sempre stipulato con una società del gruppo Index. Secondo i segnalanti, il materiale pubblicitario utilizzato per illustrare le attività esercitabili aderendo alla rete fornirebbe informazioni inesatte e fuorvianti circa i beni ed i servizi offerti ed in particolare circa la varietà dei servizi effettivamente resi disponibili e sarebbe atto ad indurre in errore i potenziali aderenti facendo loro credere che vi siano realistiche prospettive di offrire alla propria clientela i servizi pubblicizzati. Nella realtà, stando ai segnalanti, a fronte dell'investimento iniziale richiesto per l'adesione ai servizi proposti si registrerebbe l'inadempimento delle prestazioni promesse, sia sotto forma di mancata o notevolmente ritardata consegna dei c.d. "Kit", sia sotto forma di frequente e prolungata mancanza di disponibilità dei servizi telematici oggetto del contratto. Secondo alcune segnalazioni, diversi servizi tra quelli pubblicizzati non sarebbero stati disponibili neppure al momento della presentazione dell'offerta commerciale ai possibili clienti, in particolare per quanto riguarda i servizi relativi alle scommesse sportive.

10. Ciò premesso, i messaggi pubblicitari nei quali si è articolata la campagna pubblicitaria, acquisiti al procedimento e che ne formano oggetto, sono i seguenti.

A) Materiale pubblicitario presentato dai promotori ai possibili clienti²

11. I promotori facenti capo alla società Indexcom S.r.l. hanno presentato ai possibili clienti in tempi successivi diverse versioni di moduli aventi sia un contenuto di natura pubblicitaria, caratterizzato da affermazioni propagandistiche, che un contenuto di natura contrattuale³, fino al mese di

¹ L'impresa che ha fornito il finanziamento viene indicata nella maggioranza delle segnalazioni nella società Index Finanziaria S.p.A., appartenente al gruppo Index, e più raramente nella società esterna allo stesso Carifin S.p.A.

² Cfr. documenti 51, 52, 53, 55 e 113 da indice del fascicolo.

³ Negli anni dal 2007 al 2012 sono stati utilizzati moduli di contenuto sostanzialmente uguale di adesione alla rete del gruppo Index (contrassegnati con le sigle "VIPOKH" dal novembre 2007 al marzo 2008, "VIPOKI" dall'aprile 2008 al luglio 2009, "VIPOKL" dal settembre 2009 al luglio 2010, "VIPOKM" dal

luglio 2012. A partire dal mese di settembre 2010 fino al mese di luglio 2012 i moduli così articolati erano inseriti all'interno di veri e propri pieghevoli pubblicitari. Assieme ai moduli in argomento, i promotori hanno presentato ai possibili clienti anche alcune stampe e video pubblicitari.

12. Nei moduli e nei pieghevoli si pubblicizza l'adesione alla rete del gruppo Index come uno strumento che dà alle piccole imprese la possibilità di operare come centro di erogazione di una ampia varietà di servizi⁴. I servizi offerti vengono pubblicizzati con frasi quali: *“PROGETTO INDEXPOINT”* e *“CREAZIONE DELLA RETE TELEMATICA DISTRIBUTIVA DEI SERVIZI”*⁵, riportate a caratteri cubitali sui moduli, e le affermazioni *“Qui un mondo di servizi”* e *“È certo, è Index!”* riportate nel logo *“INDEXPOINT”* posto sul frontespizio dei pieghevoli. Nei moduli utilizzati dall'aprile 2008 al febbraio 2011, i servizi offerti sono rappresentati con dei riquadri posti in evidenza con l'utilizzo di grafica a colori; in ciascun riquadro, intitolato ad una categoria di servizi vi è una descrizione degli stessi; inoltre, nei pieghevoli utilizzati dal mese di settembre 2010 al mese di febbraio 2011, nei riquadri vi è una più dettagliata descrizione dei servizi proposti ed è stata inserita l'immagine del portale *internet* a disposizione del punto vendita cui è indirizzata l'offerta dei vari servizi. Nei moduli e nei pieghevoli utilizzati a partire dal mese di marzo 2011 viene data grande evidenza al servizio di giochi e scommesse e, separatamente, vengono riportate le informazioni relative a tutti gli altri servizi. In particolare nei pieghevoli, accanto all'immagine del portale *internet* a disposizione del punto vendita cui sono dirette le offerte, sotto la dicitura: *“QUALI SONO GLI ALTRI SERVIZI CHE POSSO RIVENDERE ?”* è contenuto a caratteri molto più piccoli un esteso elenco dei servizi disponibili, alla fine del quale figura, sempre con i medesimi caratteri piccoli, una riserva circa la possibilità che la disponibilità dei servizi offerti può subire variazioni in qualsiasi momento, anche senza preavviso.

settembre 2010 al febbraio 2011, *“VIPOKP1”* dal marzo al luglio 2011 e *“VIPOKP3”* dal settembre 2011 al luglio 2012). Contestualmente veniva proposto ai possibili clienti anche un modulo di richiesta di finanziamento alla società del gruppo Idex Finanziaria S.p.A. Dal marzo 2011 veniva proposto anche un modulo di richiesta di apertura di un conto di moneta elettronica alla società del gruppo Imel EU S.p.A.

⁴ I servizi descritti ricomprendono, con alcune variazioni, ricariche di telefoni cellulari e servizi televisivi a pagamento, spedizioni postali, biglietteria per spettacoli e viaggi, scommesse on-line, acquisti di carte telefoniche, abbonamenti a riviste, sviluppo e stampa di fotografie, invio telematico di regali, registrazione di domini *internet*, operazioni su conti di moneta elettronica, trasferimenti di denaro, pagamenti di bollettini postali, dettatura di telegrammi e visure dei registri delle imprese.

⁵ La varietà dei servizi è rappresentata con maggiore evidenza grafica nella prima versione del pieghevole, utilizzata fra il 2010 e il 2011; nelle due successive versioni del pieghevole sotto la dicitura *“QUALI SONO GLI ALTRI SERVIZI CHE POSSO RIVENDERE ?”* è contenuto solo l'elenco dei servizi offerti.

13. Nei moduli e nei pieghevoli vengono pubblicizzati tutti i vantaggi che possono derivare ai futuri clienti dall'adesione ad una o più tra le offerte proposte e sono presenti frasi quali: *“Vi autorizzo sin d'ora a spedirmi gratuitamente i seguenti beni a me ceduti A TITOLO DI PROPRIETÀ”*, ovvero *“Vogliate provvedere a spedirmi gratuitamente i seguenti beni a me ceduti A TITOLO DI PROPRIETÀ”*. Fino al mese di febbraio 2011 vi era un elenco che prevedeva la consegna di un notebook multimediale e di una stampante/scanner/fotocopiatore/fax, oltre a vari articoli che componevano il cosiddetto *“Kit Indexpoint”* (stampante termica, lettore di *smart-card*, materiale pubblicitario per l'allestimento del punto vendita, apertura di un conto presso Imel EU S.p.A. per addebiti ed accrediti relativi al rapporto). Dopo il mese di febbraio 2011 il notebook e la stampante sono stati tolti dall'elenco del materiale su indicato anche se le affermazioni contenute nei pieghevoli e nel modulo del contratto lasciano intendere che i materiali forniti con il *“Kit del giocatore”* al prezzo di €44,00 sono completi di tutto quanto può servire per operare come centro servizi così come viene pubblicizzato con i vari messaggi. Nei pieghevoli infatti, si legge *“Cos'è richiesto per rivendere i servizi? – Index fornisce tutto l'hardware e software necessario (...)”*⁶ ovvero *“Cosa devo pagare? Con l'adesione a questa iniziativa l'eventuale hardware necessario all'erogazione dei servizi è gratuito (...)”*⁷. Inoltre nei pieghevoli si lascia intendere che, a fronte di un investimento iniziale, è possibile ottenere dei guadagni dall'attività di rivendita dei servizi disponibili attraverso la rete a cui si va ad aderire. In particolare, nei pieghevoli vi è un punto intitolato *“QUALI SONO I MIEI GUADAGNI?”*, cui è aggiunta, a partire dal mese di marzo 2011, la frase inserita sulla prima pagina del pieghevole: *“All'interno tutto l'occorrente per guadagnare 24 ore su 24”*.

14. Negli stessi pieghevoli si lascia altresì intendere che è possibile recedere anticipatamente dal contratto senza problemi. Esiste un punto del pieghevole intitolato *“POSSO RECEDERE ANTICIPATAMENTE?”* nel quale, a caratteri molto piccoli, prima si dichiara che: *“Qualora dovessi cedere o cessare l'attività o per qualsiasi altra motivazione, Ti è data facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento”*, e si forniscono in dettaglio le modalità da seguire per esercitare tale facoltà, poi, con una serie di indicazioni successive, si precisa che è possibile recedere dal contratto solo a condizione di avere estinto totalmente i pagamenti contrattualmente previsti.

⁶ Nei pieghevoli usati fino al febbraio 2011.

⁷ Nei pieghevoli usati dal marzo 2011.

15. In un altro stampato pubblicitario presentato ai possibili clienti⁸ si sottolinea la possibilità di realizzare buoni guadagni grazie alla vendita dei servizi messi a disposizione attraverso la rete a cui si propone di aderire, con frasi quali: *“I servizi Indexpoint ti permettono percentuali di guadagno davvero considerevoli, anche fino al 100% (...)”*; *“Il tuo esercizio entra a far parte della più grande rete di rivendita di biglietti esistente in Europa”* e *“Con la nomina di Punto operativo IMEL.EU, il tuo esercizio diventa il punto di riferimento per i tuoi clienti per le loro operazioni finanziarie giornaliere”*. Le indicate affermazioni si trovano sotto l’indicazione: *“INDEXPOINT: TANTI SERVIZI* PER GUADAGNARE DI PIÙ”*⁹, salvo il fatto che, nella nota richiamata dall’asterisco, collocata in fondo alla pagina e scritta in caratteri estremamente piccoli si legge: *“Alcuni Servizi sono in fase di attivazione”*.

16. Le stesse affermazioni pubblicitarie vengono ribadite nei video presentati ai possibili clienti. In uno di essi¹⁰ vengono fatte affermazioni quali: *“Index ha selezionato su tutto il territorio nazionale 3000 punti vendita e se sta vedendo questa presentazione è perché il Suo punto vendita è tra questi. L’obiettivo è quello di qualificare nel 2011 3000 punti vendita come punti IndexBet”* e *“I punti vendita selezionati ricevono in omaggio tutto l’occorrente. Non devono pagare nulla. Tutto l’investimento è fatto dal gruppo Index”* *“NUOVI CLIENTI. NUOVI INCASSI. NUOVI GUADAGNI. PER TUTTI!”*

17. Nello stesso video promozionale¹¹ sono inserite affermazioni relative alla solidità del gruppo Index tra le quali: *“Index Europea è da 18 anni una società per azioni. È leader in Italia nei servizi telematici”* [...] *“Fa parte del gruppo Index Holding S.p.A., una multinazionale di investimenti diversificati. Controlla 5 società per azioni, 5 società a responsabilità limitata ed è certificata ISO9001”*. Ad avvalorare le affermazioni nel video appare l’immagine di una certificazione intestata *“Moody International”* in cui si attesta la conformità della società Index Holding S.p.A. alle norme ISO9001 nel campo della *“Gestione dei servizi di supporto alle aziende del gruppo”*. Seguono affermazioni quali: *“In Italia il gruppo Index detiene rapporti istituzionali con diversi Enti statali e Ministeri: l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Ministero per lo sviluppo economico, la*

⁸ Cfr. allegato 4a del documento 24 da indice del fascicolo.

⁹ Accanto figura l’elenco dettagliato: *“Ricariche Telefonini (Tim, Vodafone, Wind e Tre) – Ricariche TV Digitale Terrestre – (...)”*

¹⁰ Cfr. doc. 3 Video su Index Europea spa, allegato al documento 113 da indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. 3 Video su Index Europea spa, allegato al documento 113 da indice del fascicolo.

Banca d'Italia ed i Monopoli di Stato”.

18. In un altro video¹² si afferma: “È UN PUNTO INDEXPOINT SPECIALIZZATO INDEXBET? ORA PUÒ OFFRIRE AI SUOI CLIENTI TANTI SERVIZI ESCLUSIVI!” e si descrivono le modalità di prestazione dei servizi offerti sottolineando l'estrema semplicità delle fasi di adesione ai servizi stessi con frasi quali “*Vuole rivendere ricariche telefoniche di tutti i principali gestori? Nulla di più facile*”.

B) Messaggi pubblicitari pubblicati su quotidiani e riviste

19. Il gruppo Index ha diffuso dal 2006 al 2012 diverse versioni di messaggi pubblicitari a mezzo stampa, in cui si propone l'adesione alla rete del gruppo Index come uno strumento che dà alle piccole imprese la possibilità di operare come centro di erogazione di una ampia varietà di servizi da offrire ai propri clienti.

20. In un messaggio del 2006¹³, in cui viene presentato con una certa evidenza grafica il servizio di giochi e scommesse e separatamente tutti gli altri servizi, si legge: “*La vera rivoluzione nel settore delle scommesse*” e “*Oltre alle scommesse Indexbet, negli Indexpoint trovi anche Ricariche telefonini di tutti e quattro gli operatori, Carte telefoniche (...)*”.

21. In un messaggio del 2009¹⁴ si legge: “*Un mondo di servizi, che incrementa i tuoi guadagni e fidelizza la clientela!*” [...] “*Diventa Indexpoint, hai la possibilità di offrire ai tuoi clienti tanti servizi utili e veloci!*”, cui segue una dettagliata descrizione dei servizi in argomento “*IL TUO LOCALE DIVENTA..... • UNO SPORTELLLO PER OPERAZIONI DI TIPO BANCARIO (...)* • *UN PUNTO PER TUTTI I SERVIZI POSTALI (...)* • *UN PUNTO IPTICKET (...)* • *UN PUNTO SCOMMESSE INDEXBET (...)* • *UN PUNTO RICARICHE E TELEFONIA* • *UN PUNTO BIBLIETTI AEREI (...)* e molti altri servizi (...)”.

22. In un messaggio del 2010¹⁵ si legge: “*SE DIVENTI UN INDEXPOINT HAI LA POSSIBILITÀ DI OFFRIRE AI TUOI CLIENTI TANTI SERVIZI UTILI E VELOCI! - IL TUO LOCALE DIVENTA..... • UNO SPORTELLLO PER OPERAZIONI DI TIPO BANCARIO - Per apertura conti, rilascio carte*

¹² Cfr. Video_Presentazione_fne_2011 nel CD documento 41 da indice del fascicolo; cfr. stesso documento come doc. 4 Video Sui Servizi_IndexPoint, allegato al documento 113 da indice del fascicolo.

¹³ Cfr. rivista Mixer (organo di stampa della Fipe-Confcommercio distribuito mensilmente a bar, ristoranti, pizzerie e hotel) numero di settembre 2006, allegato al documento 150 da indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. quotidiano “Il Tempo” maggio 2009, allegato al documento 150 da indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. rivista “Bar Giornale” numeri di dicembre 2010 e di gennaio 2011, allegato al documento 150 da indice del fascicolo.

MasterCard, accettare versamenti e prelievi contanti, pagare bollettini postali generici e di Telecom, Enel e altri • UN PUNTO PER TUTTI I SERVIZI POSTALI - Per spedire pacchi espressi, telegrammi, prioritarie, raccomandate, assicurate con rilascio di timbratura per ricevuta valida ai fini legali • UN PUNTO IPTICKET - Per emettere biglietti per concerti, spettacoli, manifestazioni, eventi sportivi (Formula1, MotorShow e altri) e partite di calcio (Bologna, Modena, Sassuolo, Udinese, Treviso, Triestina e altri) • UN PUNTO SCOMMESSE INDEXBET - Per accettare dettature di scommesse sportive, ippiche e pagare vincite in contanti grazie a CartaBet MasterCard • UN PUNTO RICARICHE E TELEFONIA - Per ricaricare tutti i cellulari Tim, Vodafone, Wind, 3, Daily Telecom; offrire carte telefoniche nazionali e internazionali e ricariche TV Sky, Mediaset, LA7, ContoTV e TeleItalia • UN PUNTO BIGLIETTI AEREI - Per stampare biglietti aerei di oltre 30 compagnie a basso costo”.

23. In un altro messaggio del 2010¹⁶ si legge “Noi abbiamo la soluzione per il tuo punto vendita” e una serie di riquadri intitolati: “TV BETTING”, “MOBILE BETTING”, “PHONE BETTING”, “WI-FI BETTING”, “HOME BETTING”, “SPORTELLO ACCETTAZIONE CONTANTI”, “SPORTELLO PAGAMENTO CONTANTI”, “SPORTELLO CARTABET MASTERCARD” seguiti dall’invito a chiamare il numero verde 199.800.000.

24. Infine, in una pagina di pubblicità inserita nel Dossier “E-Payment” del settimanale “Il Mondo” del 12 ottobre 2012¹⁷, si presenta il sistema “IMELPOS – INTEGRA I” come “L’unica soluzione per erogare tanti servizi” e si elenca, in un riquadro, una varietà di servizi, fra i quali “Ricariche Telefoniche, Ricariche PayTV, Ricariche Conti Gioco, Invio Telegrammi, Spedizioni Pacchi via corriere, Sviluppo e Stampa Fotografie, Biglietti Aerei, Biglietti Pullman Aeroportuali, Biglietti Stadi e Concerti, Abbonamenti a Riviste”.

C) Messaggi pubblicitari diffusi a mezzo televisione

25. Anche negli spot televisivi, a partire dal 2005¹⁸, si pubblicizza l’adesione alla rete del gruppo Index come uno strumento che dà alle piccole imprese la possibilità di operare come centro di erogazione di una ampia varietà di servizi e si sottolinea la possibilità di realizzare buoni guadagni.

¹⁶ Cfr. rivista Mixer (organo di stampa della Fipe-Confindustria distribuito mensilmente a bar, ristoranti, pizzerie e hotel) numero di novembre 2010, documento 49 da indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. messaggio allegato al documento 150 da indice del fascicolo.

¹⁸ Cfr. video INDEXpubblicita_prima_FILE2005 allegato al documento 150 da indice del fascicolo.

26. In uno spot televisivo del 2007¹⁹ la presentazione dei servizi che il punto vendita può erogare (“*oltre alle ricariche per telefonini e TV, biglietti per concerti ed eventi sportivi, carte telefoniche, biglietti aerei e operazioni finanziarie, puoi prenotare scommesse*”) si conclude con l’affermazione, inserita in sovrimpressioni oltre che pronunciata in voce dai presentatori: “*Indexpoint, più servizi, più guadagni*”.

27. In uno spot televisivo del 2010²⁰, l’enumerazione dei servizi, descritti dalla voce della presentatrice e sottolineata dallo scorrere di icone relative a ciascun servizio, si conclude con l’affermazione: “*Dal prossimo anno trovi una grande esclusiva. Con IndexEnergy energia elettrica e gas diventano ricaricabili (...) Rivendi le ricariche energia elettrica e gas IndexEnergy. Chiama 199.800.000, ora!*”

D) Pagine dei siti internet dei professionisti

28. Allo stesso modo, nelle pagine dei siti *internet* del gruppo Index si pubblicizza l’adesione alla rete del gruppo come uno strumento che dà alle piccole imprese la possibilità di operare come centro di erogazione di una ampia varietà di servizi.

29. In data 23 gennaio 2012²¹ nel sito *internet* www.indexpoint.net vengono presentati i servizi di “*RICARICHE TELEFONINI (...) ITALYPOST (...) RICARICHE TV (...) SCOMMESSE SPORTIVE (...) SERVIZIO BIGLIETTI (...) PUNTO OPERATIVO ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA EUROPEO (...) BIGLIETTI VIAGGI (...) CARTE TELEFONICHE (...) ABBONAMENTI A RIVISTE (...) TRASFERIMENTO DENARO (...) INDEX WI-FI AREA (...) PAGAMENTO BOLLETTINI (...) CORRIERE ESPRESSO (...) LETTERE E RACCOMANDATE (...) SVILUPPO E STAMPA FOTOGRAFIE (...) DETTATURA TELEGRAMMI (...) VISURE E AUTOCERTIFICAZIONI (...) REGISTRAZIONE DOMINI INTERNET (...)*” e, con un asterisco collocato esclusivamente nella sezione relativa a “*SVILUPPO E STAMPA FOTOGRAFIE*” si rinvia ad una nota in fondo alla pagina, realizzata con caratteri estremamente piccoli, che precisa: “*Alcuni di questi servizi sono in fase di attivazione*”.

30. La stessa varietà di servizi continua ad essere l’oggetto dei messaggi pubblicitari contenuti nei siti *internet* del gruppo anche in data 26 febbraio, 12 marzo e 25 luglio 2013 acquisiti al fascicolo istruttorio.

¹⁹ Cfr. video [indexpubblicitaFILE2007](#) allegato al documento 150 da indice del fascicolo.

²⁰ Cfr. video [indexenergy](#) settembre 2010 allegato al documento 150 da indice del fascicolo.

²¹ Cfr. acquisizione pagine *internet* documento 36 da indice del fascicolo.

31. In particolare nel sito *internet* www.indexpoint.net rimane dapprima pressoché invariata fino alla data del 26 febbraio 2013²² la presentazione della varietà dei servizi e poi, in data 12 marzo²³ e 25 luglio 2013²⁴, gli stessi vengono proposti con l'utilizzo di riquadri recanti titoli quali: “*Qui Ricariche Telefoniche, Qui Versamenti e Prelievi Contanti con Conto-Gioco, Qui Punto Operativo Imel.Eu*”, insieme all'affermazione “*Qui Trovi Tanti Servizi per TE*” ed il marchio “*IndexPoint - Qui un mondo di Servizi*”.

32. Sul sito www.imel.eu (di cui è intestataria Index Europea S.p.A.) si legge²⁵ “*IMEL.EU ha stretto un accordo di partnership con Index Europea S.p.A. che ha inserito i servizi di IMEL.EU nella propria piattaforma telematica fornita ai propri punti convenzionati, chiamati IndexPoint, che identificano un circuito di 10.000 esercizi presenti in tutta Italia - Il modo più semplice per diventare Punto Operativo IMEL.EU è quindi contattare il call center di Index Europea S.p.A. al numero 199.800.000 o visitare il sito www.indexpoint.net per scoprire le modalità di adesione al servizio.*” Nelle pagine del sito figura, inoltre, l'affermazione “*L'unica soluzione per erogare tanti servizi*”. Nella home page il riquadro centrale invita: “*Clicca e scopri i Servizi IMELPAY e come diventare IMELPOINT*” mentre scorrono a video i riquadri dei servizi denominati “*PUNTO IMELPAY, PUNTO PAGAMENTI, PUNTO INSTANT MONEY, PUNTO RICARICA, PUNTO BIGLIETTI, PUNTO GIOCO, PUNTO SPEDIZIONI, PUNTO STAMPA FOTO e PUNTO IMEL BUSINESS*”.

33. La parte superiore delle pagine del sito www.imelpoint.net²⁶ (di cui è intestataria Imel.Eu S.p.A.) intitolata: “*I SERVIZI NEGLI IMELPOINT*” contiene una serie di riquadri, ciascuno dedicato ad una categoria di servizi, selezionando i quali si aprono le pagine relative a ciascuna categoria (*PUNTO IMELPAY, PUNTO PAGAMENTI, PUNTO INSTANT MONEY, PUNTO RICARICA, PUNTO GIOCO, PUNTO SPEDIZIONI, PUNTO STAMPA FOTO, PUNTO IMELPAY BUSINESS*). Le stesse offerte vengono riproposte nella pagina intitolata “*I SERVIZI IMELPOINT*”, nella quale vi è un rinvio a pagine specifiche, ciascuna dedicata alla descrizione di ogni categoria di servizi. Nelle pagine del sito www.imelpoint.net si trovano inoltre rinvii ai siti di cui è intestataria Index Europea S.p.A., www.instantmoney.it (non attivo), www.cartabet.it, www.advansale.com, www.indexpoint.net e www.imel.eu.

²² Cfr. acquisizione pagine *internet* documento 36 da indice del fascicolo.

²³ Cfr. SitiWeb – ImelEu documento 41 da indice del fascicolo.

²⁴ Cfr. acquisizione pagine *internet* documento 136 da indice del fascicolo.

²⁵ Cfr. SitiWeb – ImelEu documento 41 da indice del fascicolo; cfr. Acquisizione pagine *internet* documento 136 da indice del fascicolo.

²⁶ Cfr. acquisizione pagine *internet* documento 136 da indice del fascicolo.

III. LA PRATICA COMMERCIALE

34. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti, consistenti nel frapporre ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali delle piccole imprese clienti a fronte della mancata disponibilità dei servizi venduti alle stesse affinché queste potessero offrirli ai propri clienti attraverso l'adesione alla rete informatica del gruppo Index.

35. In particolare, i segnalanti lamentano che i professionisti si sarebbero rifiutati di dare corso alla risoluzione dei contratti per inadempimento, sostenendo l'assenza di una obbligazione ad assicurare l'effettiva operatività dei servizi telematici oggetto del contratto concluso con i segnalanti, in quanto, in alcuni casi, l'oggetto del contratto sarebbe in realtà, di fatto, limitato esclusivamente alla cessione sotto forma di vendita dei c.d. "Kit" utili ad operare, mentre la disponibilità dei servizi pubblicizzati sarebbe non solo del tutto eventuale ma, comunque, sottoposta all'assoluta discrezione della società Index Europea S.p.A.

IV. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

36. In relazione al contenuto dei vari messaggi ed alla pratica commerciale sopra descritti, in data 5 marzo 2013 è stato comunicato ai professionisti l'avvio del procedimento istruttorio n. PB757 nei confronti delle società Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A., Indexcom S.r.l., Index Finanziaria S.p.A. ed Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. per possibile violazione degli artt. 1 e 3 del Decreto e degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

37. In tale sede, veniva ipotizzata l'ingannevolezza delle informazioni diffuse con i messaggi descritti al punto II del presente provvedimento in quanto idonee ad indurre in errore le imprese alle quali sono rivolte le offerte proposte, pregiudicando così il loro comportamento economico e inducendole a compiere scelte commerciali, sia al momento della sottoscrizione del contratto presentato con la proposta commerciale denominata "Indexpoint", che successivamente, che non avrebbero altrimenti effettuato.

38. In tale sede veniva, inoltre, ipotizzata l'aggressività dei comportamenti

tenuti nei confronti delle microimprese aderenti alla rete Index nell'esercizio, per un verso, di forme di condizionamento delle stesse e, per altro verso, nell'opporre nei confronti delle microimprese aderenti alle offerte del gruppo Index una serie di impedimenti diretti ad ostacolare l'esercizio dei loro diritti contrattuali.

39. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, in data 12 marzo 2013 sono stati svolti accertamenti ispettivi nelle sedi dei professionisti.

40. I professionisti hanno fatto pervenire, in data 8 luglio, 22 luglio, 29 luglio, 19 agosto e 21 agosto 2013, e nel corso di un'audizione dei professionisti stessi tenutasi in data 10 luglio 2013, note con le quali hanno prodotto le proprie memorie e le risposte alle richieste di informazioni formulate contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

41. In data 26 aprile 2013, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo ed ai sensi dell'art. 8, comma 7, del Decreto, i professionisti hanno presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza dei messaggi e della pratica commerciale oggetto di contestazione, impegni successivamente modificati ed integrati con una nota pervenuta in data 23 luglio 2013.

42. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 31 luglio 2013; la decisione è stata comunicata ai professionisti in data 1° agosto 2013.

43. In data 5 agosto 2013 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria del procedimento ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

2) Le evidenze acquisite

a) Diffusione dei messaggi pubblicitari

44. Il materiale pubblicitario presentato dai promotori ai possibili clienti, come descritto al punto II del presente provvedimento è stato diffuso nelle diverse versioni succedutesi nel tempo dal 2007 fino al luglio 2012.

45. I messaggi pubblicitari a mezzo stampa su quotidiani e riviste come descritti al punto II del presente provvedimento sono stati diffusi nelle diverse versioni succedutesi nel tempo dal 2006 al mese di ottobre 2012.

46. I messaggi pubblicitari a mezzo televisione come descritti al punto II del presente provvedimento sono stati diffusi nelle diverse versioni succedutesi nel tempo dal 2005 al mese di ottobre 2010.

47. I messaggi pubblicitari contenuti nei siti *internet* dei professionisti come descritti al punto II del presente provvedimento sono stati diffusi nelle diverse versioni succedutesi nel tempo dall'inizio del 2012 fino al mese di luglio 2013.

b) Caratteristiche dei beni e servizi effettivamente forniti

48. I segnalanti hanno prodotto, a sostegno delle proprie dichiarazioni riguardo alle ripetute e protratte indisponibilità dei servizi che nei messaggi oggetto del procedimento *de quo* vengono presentati come vendibili attraverso la rete *internet* del gruppo Index, stampe delle immagini a video delle pagine *internet* del gruppo in cui si dà atto della indisponibilità di alcuni servizi: sul sito *www.ibpoket.it* “*Informiamo che la piattaforma di gioco IncexBet.it (IBPoler.it) non è al momento disponibile per attività di sviluppo della nuova piattaforma di gioco in sinergia con l'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato*”²⁷; sul sito *www.indexbet.it* “*relativamente al tanto sospirato ed atteso ‘Torneo di inaugurazione’, ci preme informarVi con estrema chiarezza e trasparenza sulla situazione in essere e i motivi che ci spingono, ancora una volta, a procrastinare la data del torneo (...)*”²⁸; nella pagina relativa alle Spedizioni Corriere Espresso “*Attenzione – servizio momentaneamente non disponibile*”²⁹.

49. I segnalanti hanno altresì prodotto, a ulteriore sostegno delle proprie dichiarazioni, stampe della corrispondenza avuta con l'assistenza clienti del gruppo Index in merito alla indisponibilità di una varietà di servizi³⁰. In particolare, in merito alla indisponibilità di tutti i tipi di ricariche pubblicizzate, in data 25 gennaio 2012 veniva risposto “*Gentile rivenditore, come anticipato nel comunicato non appena avremo una data certa di ripristino pubblicheremo immediatamente la comunicazione. Ad ora non sappiamo una data certa per il ripristino.*”³¹

50. Dall'esame della documentazione rinvenuta nel corso degli accertamenti ispettivi, in ordine ai servizi in argomento sono risultate significative interruzioni nella prestazione di alcuni dei servizi offerti da parte delle società del gruppo Index nei confronti dei clienti.

51. In particolare, da tale documentazione, per quanto riguarda le vendite di

²⁷ Cfr. allegato 2 al documento 24 da indice del fascicolo.

²⁸ Cfr. allegato 1 al documento 24 da indice del fascicolo.

²⁹ Cfr. documento 129 da indice del fascicolo.

³⁰ Cfr. documento 129 da indice del fascicolo.

³¹ Doc. 129 prot. 36902

ricariche telefoniche per i due principali operatori di telefonia mobile, nel 2012 sono state rinvenute solo poche tracce di vendite di ricariche Vodafone e nello stesso anno si rileva un drastico calo delle ricariche TIM effettuate, che si dimezzano a metà anno per poi subire un crollo nel mese di dicembre 2012³².

52. Dalla documentazione ispettiva risulta, inoltre, che nel corso dell'anno 2012 sono state effettuate esigue vendite delle carte predisposte per l'utilizzo del servizio scommesse "Cartabet", che si azzerano dopo il mese di ottobre 2012³³ e, sempre nel 2012, risultano pochissimi gli acquisti di biglietti per eventi e spettacoli³⁴.

53. L'indisponibilità di alcuni servizi per periodi anche di alcuni mesi è confermata dalle dichiarazioni degli stessi professionisti³⁵. Gli operatori hanno, infatti, dato atto di *"difficoltà incontrate da Index Europea S.p.A. con i principali operatori telefonici, Telecom e Vodafone, i cui censurabili comportamenti e pretese (...) hanno di fatto determinato la sospensione per alcuni mesi dei servizi di ricariche TIM e Vodafone"*. Sempre secondo le dichiarazioni dei professionisti, con decreto dell'AAMS dell'8 febbraio 2011 veniva abrogata la possibilità di esercitare il servizio di "dettatura scommesse" per il quale Index Europa S.p.A. aveva ricevuto un'autorizzazione e gli altri servizi di scommesse sportive venivano sospesi per l'impossibilità di approvvigionarsi di tali servizi a seguito della sospensione dell'operatività del proprio fornitore a partire dal 7 luglio 2011 fino al 5 marzo 2012.

54. Le caratteristiche dei beni e dei servizi effettivamente forniti alle imprese che hanno aderito alla rete del gruppo Index in termini di disponibilità e di loro natura sono esplicitati nelle lettere utilizzate dall'ufficio legale della società Index Europea S.p.A. per rispondere ai reclami dei clienti. Di tali documenti sono stati acquisiti alcuni esempi³⁶ distinti per le tipologie di contratto corrispondenti alle diverse versioni di moduli di adesione alle varie offerte, presentati dai promotori ai possibili clienti³⁷.

³² Cfr. file Excel "StatisticheStatiRicaricheTelematiche", riportante le vendite mensili di ricariche per ciascun operatore telefonico nel 2012 distinte per ciascun taglio, in documento 41 da indice del fascicolo.

³³ Cfr. file Excel "vendita cartabet", riportante le vendite mensili del prodotto "Cartabet", in documento 41 da indice del fascicolo.

³⁴ Cfr. file Excel "acquisto biglietti 2012", riportante le vendite mensili, in documento 41 da indice del fascicolo.

³⁵ Cfr. documento 155 da indice del fascicolo.

³⁶ Cfr. cartella UFFICIO LEGALE IE documento 41 da indice del fascicolo.

³⁷ Negli anni dal 2007 al 2012 sono stati utilizzati moduli di contenuto sostanzialmente uguale di adesione alla rete del gruppo Index (contrassegnati con le sigle "VIPOKH" dal novembre 2007 al marzo 2008, "VIPOKI" dall'aprile 2008 al luglio 2009, "VIPOKL" dal settembre 2009 al luglio 2010, "VIPOKM" dal

55. In tali esempi di risposte, così come nelle risposte a specifici clienti³⁸ si leggono con minime variazioni le seguenti frasi:

- *“il rapporto è regolato dal contratto medesimo e dalla Licenza (...) Orbene, nella predetta licenza è testualmente indicato quanto segue: ‘Con la presente Licenza potrà rivendere i servizi presenti www.indexpoint.net. Index ha piena facoltà di sostituire in qualsiasi momento per qual si voglia motivo gli attuali servizi con altri ritenuti da essa idonei, anche senza darne preavviso e senza che ciò possa costituire Suo diritto di risarcimento. L’indisponibilità per qual si voglia motivo, momentanea o anche prolungata di alcuni servizi, non Le dà diritto di risarcimento’ ”;*

- *“L’ipotesi di eventuali sospensioni dei servizi, per motivi tecnici o legali, è espressamente prevista dal contratto in essere: pertanto, quanto lamentato in merito alle ricariche telefoniche, che peraltro vengono erogate, altro non è che un’ipotesi disciplinata dal contratto”;*

- *“Quanto al servizio IPTicket, precisiamo che il contratto stipulato in data (...) non prevede assolutamente a carico di Index la fornitura di tutte e determinate squadre di calcio, così di determinati o tutti eventi spettacolistici.”;*

- *“è appena il caso di precisare che il contratto in essere non prevede affatto che Index debba garantire ricariche della Vodafone”;*

- *“Per quanto riguarda il servizio di dettatura scommesse, la normativa che è entrata in vigore dall’8 luglio 2011, per il così detto ‘Passaggio alla Comunitaria’, ha imposto grandi cambiamenti tra i quali la circostanza che il servizio di dettatura scommesse non potrà più esistere. Quanto alla raccolta di gioco e scommesse era stata sospesa (ma ciò non rendeva assolutamente né invendibili né inutilizzabili le Carte) per permettere l’implementazione di una nuova e più performante piattaforma di gioco”;*

- *“Per quanto riguarda il canale Qui Punto IndexEnergy questo è stato meramente prenotato (...) e peraltro è previsto a titolo gratuito: sul tema non è dunque necessario aggiungere alcunché, fatto salvo il fatto che il contratto in essere non prevede un termine entro il quale questo canale debba essere attivato”;*

- *“i beni gratuiti elencati nei punti A) e B) del contratto medesimo non sono necessari (...) in conseguenza del fatto che i beni di cui trattasi sono forniti in omaggio e ancora che il contratto in essere non prevede un termine entro il quale debbano essere spediti, non possiamo che respingere ogni addebito”;*

settembre 2010 al febbraio 2011, “VIPOKP1” dal marzo al luglio 2011 e “VIPOKP3” dal settembre 2011 al luglio 2012).

³⁸ Cfr. documenti 35 e 85 da indice del fascicolo.

- *“il contratto in essere ha forza di legge tra le parti e che non può essere risolto se non per concorde volontà delle stesse e ciò anche in caso di cessione/cessazione dell’attività”;*
- *“Ci corre l’obbligo evidenziare che al rapporto in essere non si applica la normativa del consumo”.*

c) Gestione dei rapporti contrattuali con le imprese clienti

56. In sede ispettiva sono emerse evidenze di circa mille comunicazioni di reclamo pervenute alla società Index Europea S.p.A. dalla fine dell’anno 2009 al mese di marzo 2013³⁹, presentate dai vari clienti, di cui una parte è stata acquisita agli atti, aventi ad oggetto anche tentativi di risoluzione del contratto per inadempimento del professionista agli impegni contrattualmente presi⁴⁰, circa 350 registrazioni di chiamate ricevute dal servizio assistenza clienti di analogo contenuto⁴¹ e 47 registrazioni di chiamate anch’esse di analogo contenuto ricevute dal servizio assistenza e passate al servizio legale⁴².

57. Tali dati vanno riferiti a una base di clientela che nel 2012 risultava pari a 12.000 imprese⁴³, di cui solo circa 7.600 hanno, nel corso del 2012, potuto effettivamente usufruire dei servizi messi a disposizione dalla rete del gruppo Index⁴⁴.

58. Dalle risposte ai reclami, in particolare, emerge che il servizio clienti declinava ogni responsabilità diversa da quella dell’assistenza tecnica e si limitava a girare all’ufficio legale le questioni sollevate dai clienti che già si erano rivolti ad un proprio legale.

59. L’atteggiamento del gruppo Index rispetto alle richieste di risoluzione dei contratti stipulati con le varie imprese per inadempimento è riscontrabile nei sopra richiamati esempi di lettere utilizzate dall’ufficio legale della società Index Europea S.p.A., nonché nelle lettere di risposta inviate dalla società

³⁹ Cfr. file Excel “registro reclami” in documento 41 da indice del fascicolo.

⁴⁰ I reclami sono qualificati con categorie quali “disservizi convenzionato”, “recesso dal contratto+contestazione convenzionato”, “disservizi”, “disservizi convenzionato”, “disservizi convenzionato+contestazioni fin.”, “contestazione stipula”, “recesso con contestazioni”, “revoca richiesta di fin.con contestazioni”, “risoluzione + disservizi convenzionato”, “recesso dal contratto+disservizi convenzionato”, “contestazione contratto”, “recesso con contestazioni”, “recesso”, “contestazione finanziamento”, “contestazione solleciti di pagamento”, “iscrizione crif/disservizi convenzionato”, “segnalazione crif”.

⁴¹ Cfr. file Excel “TicketClassificatiProblema” in documento 41 da indice del fascicolo.

⁴² Cfr. file Excel “TicketPassatiAlLegale” in documento 41 da indice del fascicolo.

⁴³ Cfr. file Excel “estrazione clienti al 31 dicembre 2012” in documento 41 da indice del fascicolo.

⁴⁴ Cfr. file Excel “Clienti 2012” in documento 41 da indice del fascicolo.

Index Finanziaria S.p.A., di cui sono stati acquisiti alcuni esempi⁴⁵, tutti successivi alla entrata in vigore della lettera *d-bis*) dell'art. 18, comma 1, del Codice del Consumo, che ha assimilato, ai fini della tutela dalle pratiche scorrette le microimprese ai consumatori.

60. Nelle lettere utilizzate dall'ufficio legale della società Index Europea S.p.A. si leggono con minime variazioni le seguenti frasi:

- *“appare doveroso significare che Index Europea colloca le proprie offerte attraverso la società Indexcom S.r.l. la quale a propria volta si avvale di Promotori su tutto il territorio nazionale. Da ciò consegue che i promotori sono terzi rispetto a Index Europea S.p.A.”;*
- *“Oltretutto, corre obbligo precisare che i contratti (...) rispettivamente con Index Europea e IndexFin sono due contratti distinti, autonomamente produttivi di effetti giuridici”.*

61. Nei sopra richiamati esempi di lettere di risposta inviate dalla società Index Finanziaria S.p.A. e nelle risposte a specifici clienti⁴⁶ si legge:

- *“il contratto di finanziamento dal Cliente sottoscritto, in forza delle clausole contrattuali potrà essere risolto unicamente estinguendo il pagamento totale, anticipatamente in un'unica soluzione (...) la tipologia del contratto finalizzato, infatti, prevede che il Cliente richieda il finanziamento e la finanziaria eroghi direttamente la somma al Convenzionato: circostanza che si è correttamente verificata”;*
- *“eventuali controversie tra Convenzionato e Cliente non esonerano quest'ultimo dal corrispondere i rimborsi contrattualmente previsti e ciò in forza dell'assoluta autonomia dei due contratti (...) stipulati rispettivamente con la INDEX EUROPEA S.p.A. e con la INDEXFIN S.p.A.; ciò è inoltre confortato dal fatto che siamo di fronte a due negozi assolutamente perfetti, ognuno dei quali produce i propri effetti giuridici”;*
- *“i ritardi nei pagamenti determinerebbero l'addebito di ulteriori interessi di mora e di eventuali spese di sollecito nonché la legittima segnalazione nei sistemi di informazioni creditizie così come previsto dalla normativa vigente di settore”;*
- *“in merito alla ricezione del materiale, e comunque in riferimento a tutti gli aspetti del rapporto in essere con il ns. Convenzionato, demandiamo alla spett.le INDEX EUROPEA S.p.A. che fornirà i chiarimenti necessari”;*
- *“l'estraneità della scrivente alle vicende commerciali relative al rapporto con il Convenzionato, è espressamente riportata nel contratto di*

⁴⁵ Cfr. cartella UFFICIO LEGALE INDEXFIN RECLAMI documento 41 da indice del fascicolo.

⁴⁶ Cfr. documenti 27, 50 e 154 da indice del fascicolo.

finanziamento, si veda in merito la clausola (...) che - si ricorda - il Cliente ha sottoscritto e accettato ex artt. 1341 e 1342 cod. civ.”;

- (in grassetto) “ai sensi dell’art. 4.7 del codice deontologico sui sistemi di informazioni creditizie (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale del 23/12/2004, n. 300) Le ricordiamo che i dati relativi ai ritardi saranno registrati in uno o più sistemi di informazioni creditizie indicati nell’informativa fornitaLe, ove gli stessi saranno conservati per il tempo indicato nella tabella in calce all’informativa stessa”⁴⁷;

- “le mancate corresponsioni condizioneranno obbligatoriamente la scrivente alla segnalazione di questi nei relativi sistemi di informazioni creditizie, nel rispetto della normativa vigente”;

- “le eccezioni la Lei sollevate, a noi assolutamente non ascrivibili, si riferiscono ad aspetti del rapporto in essere con il ns. Convenzionato che darà in merito tutti i chiarimenti necessari”;

- “Evidenziamo altresì che qualsiasi iniziativa promossa nostro avverso, in qualsiasi sede e con qualunque mezzo utilizzato, troverà pronto e debito riscontro nelle sedi più opportune”;

- “Quanto all’asserito rimando al Codice del Consumo, siamo a precisare che il nostro prodotto è rivolto a microimprese e – pertanto – non è applicabile la suddetta normativa da Lei invocata”

3) Le argomentazioni difensive dei professionisti

62. Sulla imputabilità degli illeciti alle diverse società del gruppo, nelle memorie si afferma che Index Holding S.p.A. sarebbe una *holding* di partecipazioni senza alcun ruolo operativo, Indexcom S.r.l. avrebbe svolto esclusivamente un ruolo di agente e non per il nuovo progetto “*ImelPoint*” ed infine Imel.Eu S.p.A. avrebbe avuto un ruolo assolutamente secondario rispetto all’oggetto dell’istruttoria, essendo limitato all’apertura del conto del punto vendita ed al rilascio di carte di credito.

63. Si sostiene, altresì, che andrebbero esclusi dall’applicazione delle norme a tutela delle microimprese introdotte dalla legge n. 27/12 i rapporti sorti e le condotte poste in essere anteriormente alla data di entrata in vigore di tale legge. Si rileva, inoltre, che non sarebbe stata condotta alcuna indagine relativamente ai requisiti quantitativi delle microimprese denunciati per verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti dal Codice del Consumo.

⁴⁷ Il richiamato Codice è il “Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti” deliberato il 16 novembre 2004 dal Garante per la Protezione Dei Dati Personali.

64. Nelle memorie si afferma inoltre, che, ove fosse accertata a carico del gruppo Index una qualche infrazione della normativa posta a tutela del consumatore, l'unica condotta che si può ritenere censurabile è quella relativa all'offerta di alcuni prodotti non consegnati ad alcuni punti vendita contrattualizzati non certo la mancanza della disponibilità dei servizi oggetto dei vari contratti.

65. In particolare, i professionisti sostengono di avere sempre tenuto un comportamento diligente in ordine al contenuto dei messaggi pubblicitari, che sarebbero sempre stati adeguatamente esaustivi in relazione allo spazio disponibile rispetto a ciascun tipo di messaggio ed ai limiti del mezzo di comunicazione, nonché in ordine all'esattezza delle affermazioni ivi contenute in merito alla circostanza che i servizi pubblicizzati sarebbero stati soggetti a possibili, anche parziali, sospensioni tecniche e legali e, quindi, alla circostanza che i servizi sarebbero stati erogati nello stato di fatto in cui si sarebbero trovati al momento della contrattualizzazione del cliente. Ciò detto, corrisponderebbero al vero sia l'affermazione "*Qui un mondo di servizi*", come dimostrerebbe la presenza di vendite concluse ogni anno nel periodo dal 2009 al 2012, sia quella "*tutto l'occorrente per guadagnare 24 ore su 24*", essendo tale affermazione riferita alla possibilità di vedersi riconosciuti agi anche quando l'esercizio commerciale è chiuso.

66. In ordine alla contestazione relativa all'aver frapposto ostacoli alla risoluzione dei contratti richiesta da varie microimprese, nelle memorie si nega l'esistenza di una condotta standardizzata che sistematicamente nega al punto vendita la possibilità di recedere anticipatamente. In particolare si sostiene che, prima dell'entrata in vigore della norma che ha esteso alle microimprese le tutele del Codice del Consumo, non vi era alcun obbligo di concedere il diritto di recesso ai punti vendita, in quanto i casi di risoluzione anticipata del contratto erano quelli previsti nei rispettivi contratti proposti e firmati dalle microimprese, ai sensi delle previsioni di cui agli articoli 1341 e 1342 del codice civile.

67. I professionisti hanno infine precisato che le proprie modalità operative sono in corso di cambiamento, dichiarando che l'iniziativa commerciale denominata "*IndexPoint*" menzionata nella comunicazione di avvio del procedimento non viene più proposta ai clienti già dal 1° agosto 2012 e che i contratti ancora in essere relativi al prodotto "*IndexPoint*" sono in scadenza al più tardi nel 2016. La decisione di non proporre più il prodotto citato sarebbe stata determinata da una serie di fattori, fra i quali le difficoltà incontrate da Index Europea S.p.A. nei rapporti con alcuni fornitori terzi.

Al momento al centro dell'attività del gruppo, sotto il nuovo marchio "ImelPoint" sono state poste le attività della società Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. (in breve "IMEL"), che si occupa della gestione delle transazioni finanziarie/economiche tra i propri clienti aderenti alla rete del gruppo ed i fornitori dei cosiddetti "Servizi di terzi" attivabili dalle microimprese clienti del gruppo Index con la stipula di un distinto contratto con ciascun fornitore, uno dei quali è una delle società del gruppo Index Europea. Nelle memorie si segnala che la politica del gruppo sarebbe cambiata, in quanto a partire dal mese di settembre 2013 l'adesione alla rete Index sarà proposta, ai possibili aderenti, a tempo indeterminato garantendo la possibilità, ai clienti che stipulano un nuovo contratto, di recedere in qualsiasi momento dal contratto stesso senza addebiti.

68. In ordine al contenuto delle segnalazioni, secondo i professionisti, alcune delle segnalazioni pervenute andrebbero escluse dalle valutazioni attinenti il procedimento *de quo*. Ci si riferisce in particolare a sei rapporti contrattuali già giunti a naturale scadenza, a tre microimprese che hanno rifiutato la consegna del terminale necessario ad attivare i servizi contrattualizzati e ad alcune segnalazioni risalenti agli anni precedenti l'entrata in vigore della legge n. 27/12. Infine bisognerebbe estrapolare dal procedimento tutte le segnalazioni pervenute in seguito a notizie apprese su *internet* circa l'apertura del procedimento di cui trattasi. Le parti hanno dichiarato nelle difese che, nel periodo dal 2009 al 2012, Index Europea S.p.A. ha proceduto a chiudere anticipatamente più di 300 contratti e anche Indexfin S.p.A. ha chiuso anticipatamente molte posizioni o rivisto le condizioni del finanziamento concesso.

69. Ancora, in merito alle lamentate inadempienze contrattuali, nelle memorie si afferma che la sospensione per alcuni mesi dei servizi di ricariche telefoniche TIM e Vodafone si è verificata a causa di alcune difficoltà incontrate dal gruppo Index nei rapporti con gli operatori Telecom e Vodafone. Per ciò che riguarda il periodo di interruzione dei servizi di scommesse sportive, durato poco più di sette mesi, il gruppo Index ha comunicato ai propri punti vendita che avrebbe provveduto gratuitamente ad estendere la durata del contratto per il periodo relativo all'interruzione del servizio.

70. In merito all'assenza o indisponibilità dei servizi per i sottoscrittori dei contratti denominati VIPOKP1 e VIPOKP3, i professionisti nelle difese affermano che tali contratti hanno per oggetto l'acquisto di 150 Kit del giocatore, mentre beneficiano gratuitamente dei servizi messi via via a

disposizione, che “*non sono oggetto del contratto*”⁴⁸, pertanto, non se ne può lamentare l’indisponibilità. Circa l’indisponibilità del servizio ItalyPost, i professionisti nelle difese affermano che l’indisponibilità sarebbe dipesa dalla società Poste Italiane, in quanto quest’ultima avrebbe abbandonato le iniziative volte al ritiro fisico della posta a seguito della proroga concessa nel 2011 della esclusiva sul servizio universale, mettendo così in difficoltà i punti vendita che avevano contrattualizzato tale servizio. Nel contratto tra le microimprese ed il gruppo Index era evidente che il servizio offerto dal gruppo Index veniva di fatto fornito da una società appartenente al gruppo Poste Italiane S.p.A.. I professionisti hanno altresì affermato che le consegne di tutti i beni fisici utili all’attivazione dei vari servizi offerti sarebbero state effettuate secondo le previsioni contrattuali.

V. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

71. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa, per via televisiva e attraverso *internet*, in data 22 agosto 2013 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo e dell’art. 8, comma 6, del Decreto, nonché ai sensi dell’art. 8, comma 6, del Decreto.

72. Con parere pervenuto in data 19 settembre 2013, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 1 e 3 del Decreto e degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b*), 22, 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- dalla documentazione versata in atti risulta che i servizi pubblicizzati nei messaggi di cui al procedimento non siano stati forniti agli aderenti all’offerta pubblicizzata nei termini prospettati nei messaggi stessi, che tale fornitura sia stata oggetto di disservizi di varia natura e che siano stati frapposti ostacoli all’esercizio da parte degli aderenti all’offerta dei diritti contrattuali;
- la comunicazione posta in essere dalle società del gruppo Index fornisce indicazioni fuorvianti e non idonee ad informare sulle effettive caratteristiche del servizio, sulla sua effettiva disponibilità, sul suo reale valore e sulle

⁴⁸ Cfr. documento 155 da indice del fascicolo.

prospettive di sviluppo e di profitto per le imprese aderenti e, a causa della sua ingannevolezza, pare suscettibile di pregiudicare il comportamento economico delle stesse, inducendole e/o condizionandole ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso;

- la condotta del gruppo Index risulta contraria al divieto di pubblicità ingannevole tra professionisti e idonea a falsare il comportamento economico delle microimprese, in quanto in generale scorretta, ed in particolare ingannevole, omissiva ed aggressiva.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

73. Formano oggetto di valutazione del presente provvedimento due distinte fattispecie:

a) I messaggi pubblicitari ai sensi del Decreto descritti al punto II del provvedimento

Con specifico riferimento ai messaggi pubblicitari l'accertamento verte sulla eventuale ingannevolezza dei messaggi descritti nel punto II del presente provvedimento nei quali è stata strutturata la campagna pubblicitaria volta a promuovere l'offerta di aderire alla rete informatica predisposta dai professionisti, al fine di operare come centro per la prestazione di servizi telematici, dapprima offerti ai possibili clienti con la denominazione "IndexPoint" e successivamente con la denominazione "ImelPoint".

b) La pratica commerciale ai sensi del Codice del Consumo descritta al punto III del provvedimento

Con riguardo alla pratica descritta sempre al punto III del presente provvedimento questa concerne l'accertamento della possibile aggressività dei comportamenti posti in essere dai professionisti in ordine all'esercizio dei diritti contrattuali delle piccole imprese clienti a fronte della mancata disponibilità dei beni e dei servizi venduti dalle stesse attraverso la rete informatica del gruppo Index.

74. Come è emerso dalla documentazione acquisita agli atti e riportata nelle risultanze istruttorie, vi sono numerose evidenze documentali che confermano, per un verso la volontà dei professionisti di veicolare le

informazioni contenute nei vari messaggi pubblicitari nonostante varie evidenze in merito alla circostanza che il contenuto dei vari messaggi, così come strutturato, è più volte stato percepito dai destinatari in modo non conforme rispetto ai servizi pubblicizzati; per altro verso, dagli elementi acquisiti è emerso che i professionisti hanno scientemente strutturato un reticolo di imprese e contratti diversi, orientati a far sì che gli aderenti alle proposte contrattuali non riuscissero ad imputare in modo unitario la responsabilità dei vari inadempimenti contrattuali posti in essere dalle società del gruppo Index e non riuscissero a vedersi riconoscere i diritti previsti in capo alle microimprese, non solo ai sensi del Codice del Consumo ma anche ai sensi delle previsioni del Codice Civile, se non citando in giudizio le società del gruppo.

1) Questioni preliminari

a) Imputazione delle condotte alle società del gruppo Index

75. Dalle evidenze acquisite in atti emerge una sostanziale unitarietà e convergenza nei comportamenti dei professionisti appartenenti al gruppo Index, sia nella fase di pubblicizzazione dei beni e servizi proposti ai possibili clienti, sia nella fase di confronto con le piccole imprese clienti in ordine all'esercizio dei loro diritti contrattuali a fronte della mancata disponibilità dei beni e dei servizi oggetto dei vari contratti conclusi. Il gruppo Index è, infatti, strutturato in più società che svolgono funzioni diverse e complementari nel processo di produzione, distribuzione e vendita dei prodotti/servizi che vengono offerti sul mercato alle microimprese.

76. In particolare, con specifico riferimento al ruolo svolto dalle varie imprese coinvolte, si evidenzia che Index Europea S.p.A. è la controparte contrattuale nei contratti denominati “*Indexpoint*”. La citata società ha, sia pubblicizzato i prodotti e servizi del gruppo con i messaggi descritti al punto II del provvedimento, sia gestito i rapporti con i clienti al momento dei loro reclami per la mancata disponibilità dei beni e dei servizi. Analogamente Imel.Eu S.p.A. è la controparte contrattuale nei contratti denominati “*Imelpoint*” ed ha pubblicizzato i prodotti e servizi del gruppo con i messaggi descritti al punto II del provvedimento relativi al pacchetto denominato appunto “*Imelpoint*”.

Index Finanziaria S.p.A. è la controparte contrattuale dei medesimi clienti nella stipulazione di finanziamenti, destinati espressamente ed

esclusivamente al pagamento dei prodotti/servizi di cui ai contratti denominati “*Indexpoint*” e “*Imelpoint*”. Anche questa società si è occupata di pubblicizzare e proporre i propri servizi finanziari ai clienti del gruppo insieme ai prodotti e servizi del gruppo stesso, nonché risulta direttamente coinvolta nella gestione dei rapporti con i clienti al momento dei loro reclami per la mancata disponibilità dei beni e dei servizi venduti dalle altre società del gruppo su citate.

Indexcom S.r.l. è la società del gruppo cui fanno capo i vari promotori che si recano presso le sedi dei clienti a presentare e far sottoscrivere i contratti di cui trattasi.

Infine non si può ritenere estranea al comportamento tenuto dalle società del gruppo la controllante Index Holding S.p.A., di cui viene espressamente pubblicizzata l'attività di gestione dei servizi di supporto alle aziende del gruppo⁴⁹, cui va imputato il necessario ruolo di coordinamento delle diverse e complementari funzioni delle altre società del gruppo, come risulta evidente dagli atti acquisiti al fascicolo. Ciò detto, risulta privo di pregio quanto sostenuto nelle difese dalle società del gruppo in ordine alla circostanza che la capogruppo Index Holding S.p.A. non potrebbe essere in alcun modo imputabile delle condotte di cui trattasi in quanto avrebbe un ruolo meramente azionario e non operativo circostanza che risulta smentita dalle evidenze in atti.

77. In altri termini risulta agli atti che:

- la Index Holding S.p.A. ha avuto un ruolo di coordinamento delle varie società del gruppo nella realizzazione dei messaggi e dei comportamenti da queste tenuti nei confronti della clientela;
- la società Index Europea S.p.A., oltre ad aver partecipato alla realizzazione dei messaggi relativi ai prodotti/servizi denominati “*Indexpoint*”, è la controparte contrattuale dei contratti conclusi con i clienti relativi al pacchetto di prodotti/servizi di cui trattasi;
- la società Indexcom S.r.l. è la società cui fanno capo i promotori che si occupano della diffusione dei messaggi pubblicitari tramite dépliant e video presso i vari possibili clienti e concludono i contratti sottoponendo alle microimprese interessate sia i moduli relativi all’adesione alla rete del gruppo Index, per l’offerta dei prodotti/servizi scelti, sia dei contratti di finanziamento necessari al pagamento dei prodotti/servizi acquistati;
- la società Index Finanziaria S.p.A. è la società del gruppo che pubblicizza e fornisce i finanziamenti necessari a pagare i costi relativi ai

⁴⁹ Cfr. doc. 3 Video su Index Europea spa, allegato al documento 113 da indice del fascicolo.

vari contratti firmati dai clienti per l'adesione alle offerte dei prodotti/servizi "Indexpoint" e "Imelpoint";

– la società Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. è la controparte contrattuale dei contratti relativi al pacchetto di prodotti/servizi denominato "Imelpoint" oltre ad aver contribuito alla realizzazione dei vari messaggi pubblicitari oggetto del procedimento.

78. Pertanto, in ordine alla diffusione dei messaggi oggetto del procedimento che saranno valutati ai sensi del Decreto, si evidenzia, sulla base degli elementi in atti, che risulta provato il coinvolgimento di tutti i professionisti, ciascuno dei quali ha contribuito all'offerta dei prodotti e dei servizi del gruppo che nei messaggi venivano reclamizzati: Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A., Indexcom S.r.l., Index Finanziaria S.p.A. ed Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. L'unica differenza rilevabile nella imputabilità alle singole imprese è che, solo a partire dalla seconda metà del 2012, la società Indexcom S.r.l. non ha più partecipato insieme alle altre società del gruppo alla realizzazione dei messaggi e del collocamento attraverso la propria rete di promotori dei contratti presentati al mercato con la nuova denominazione "Imelpoint".

79. La fattispecie oggetto di valutazione ai sensi del Codice del Consumo è, invece, risultata direttamente imputabile alle tre società Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A. ed Index Finanziaria S.p.A., mentre non appare imputabile alle altre due società del gruppo, Indexcom S.r.l. e Imel.eu S.p.A..

b) Applicabilità del Codice del Consumo a tutela delle microimprese

80. In ordine all'eccezione sollevata dai professionisti nelle memorie relative alla circostanza che tutti i comportamenti antecedenti all'entrata in vigore della legge n. 27/12 che ha esteso le tutele di cui al Codice del Consumo alle microimprese, non sarebbero valutabili in quanto posti in essere in un periodo antecedente alla vigenza della citata legge, si rileva che essa non risulta accoglibile. Sul punto si segnala che, indipendentemente dal periodo in cui le microimprese hanno concluso i vari contratti con le società del gruppo Index, dagli atti dell'istruttoria è risultato che i comportamenti relativi alla violazione delle norme di cui al Codice del Consumo non si sono mai interrotti, pertanto a far data dall'entrata in vigore delle norme di cui alla legge n. 27/12, detti comportamenti risultano imputabili ai professionisti indipendentemente dalla data di conclusione del contratto che li ha generati.

81. Quanto all'eccezione sollevata dai professionisti nelle difese in merito alla circostanza che non sarebbe stata condotta alcuna indagine relativamente ai requisiti delle microimprese denunciati per verificarne la rispondenza di queste ultime ai requisiti richiesti dal Codice del Consumo, si rileva che, oltre a considerare che gli stessi professionisti hanno in varie occasioni definito i propri clienti microimprese e pubblicizzato le offerte oggetto del procedimento come *“il nostro prodotto è rivolto a microimprese”*, i clienti delle società del gruppo risultano essere (bar, piccoli e piccolissimi ristoranti, tabaccherie e altri piccoli esercizi) tutte imprese di dimensioni molto piccole e molte a gestione familiare, riconducibili alla nozione di cui all'articolo 18 comma 1 lettera *d bis*) del Codice del Consumo, che definisce come microimprese: *“entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003”*.

2) I messaggi descritti al punto II del provvedimento

82. Con riguardo al contenuto dei messaggi oggetto del procedimento di cui trattasi, il profilo contestato riguarda la prospettazione dei servizi offerti come effettivamente disponibili e pertanto immediatamente fruibili da parte degli eventuali contraenti, circostanza che è risultata non rispondente alla realtà in particolare con riferimento ai servizi più appetibili quali le ricariche telefoniche la possibilità di offrire i servizi di gioco e scommesse fino alla possibilità di offrire il servizio di spedizioni postali, oltre all'enfatizzazione in alcuni messaggi della possibilità di realizzare significativi guadagni.

83. Dai documenti acquisiti agli atti, sia nel corso degli accertamenti svolti presso le società del gruppo Index che forniti dai segnalanti, le violazioni contestate in sede di avvio del procedimento appaiono confermate.

84. I contenuti dei vari messaggi pubblicitari diffusi a mezzo televisione, stampa, *internet* e direttamente presso le sedi dei possibili clienti, descritti al punto II del provvedimento, sono strutturati tutti in modo da enfatizzare la possibilità per gli aderenti di operare come centro di vendita di una varietà di servizi - fra i quali figurano sempre le ricariche di telefoni cellulari, le spedizioni postali e le scommesse on-line - e solo in alcuni di tali messaggi compare, con caratteri piccoli e senza nessun rilievo grafico, una riserva

circa la possibile indisponibilità di alcuni servizi. Addirittura negli ultimi messaggi acquisiti agli atti viene pubblicizzata con grande enfasi la disponibilità, a breve, di un nuovo servizio di ricariche relative all'energia elettrica ed al gas nella assoluta consapevolezza della impossibilità di prevedere, se e quando, tale servizio sarebbe disponibile. Ancora nei messaggi si afferma che l'adesione alle offerte dà diritto alla consegna gratuita di alcuni articoli e si lascia intendere che sia possibile recedere anticipatamente dal contratto, mentre con caratteri quasi illeggibili e, comunque senza alcun rilievo grafico, si precisa che ciò è possibile solo a condizione di avere estinto il totale dei pagamenti dovuti per l'acquisto dei servizi scelti.

85. Nei messaggi viene, inoltre, evidenziato il vantaggio di tipo economico che può derivare dall'adesione alle varie offerte, lasciando intendere e, a volte sottolineando, la possibilità di ottenere guadagni dall'attività di rivendita dei servizi attraverso la rete⁵⁰ messa a disposizione dal gruppo Index che, se effettivamente offerti e fruibili, sono particolarmente appetibili per le microimprese alle quali vengono proposti, in quanto oltre ad essere una possibile fonte diretta di guadagno risultano sicuramente un modo per attirare clientela che, una volta effettuata la ricarica telefonica e/o il gioco o la scommessa e/o la spedizione postale ecc., può anche fruire degli altri servizi offerti dal punto vendita al quale si è rivolto per la ricarica o quant'altro.

Si consideri sul punto che la mancata disponibilità dei servizi pubblicizzati dalle società del gruppo Index risulta idonea a creare un danno ulteriore alle microimprese che aderiscono alle offerte proposte con i messaggi di cui trattasi che va al di là dell'impossibilità di offrire ai propri clienti i servizi contrattualizzati con Index, in quanto creano un danno d'immagine della piccola impresa.

86. Orbene, a fronte delle promesse pubblicitarie, il contratto che i clienti si sono trovati a sottoscrivere era articolato in modo da escludere qualsiasi responsabilità delle società del gruppo Index nel caso di mancate consegne dei beni promessi e/o di mancate disponibilità dei servizi telematici che le microimprese avrebbero dovuto poter vendere, oltre a limitare la possibilità di recesso in modo tale da rendere lo stesso istituto giuridico privo di significato in quanto subordinato al totale pagamento del prezzo contrattualizzato.

⁵⁰ Si rileva che quanto sopra evidenziato vale anche per i messaggi riguardanti i contratti denominati "VPOKP1" e "VPOKP3", che secondo le memorie dei professionisti avrebbero avuto ad oggetto solamente l'acquisto di un certo numero di carte "Cartabet".

87. Le risultanze istruttorie hanno, evidenziato frequenti e prolungate mancanze di disponibilità dei servizi telematici che le microimprese avrebbero dovuto poter vendere ai propri clienti, in occasione delle quali il gruppo Index ha sempre negato l'esistenza di una propria obbligazione consistente nell'assicurare ai propri clienti la possibilità di vendere i servizi contrattualizzati, servizi che costituiscono, o possono costituire, un importante richiamo commerciale, come nel caso dell'offerta delle ricariche dei principali operatori telefonici mobili o la possibilità di vendere servizi di scommesse, per le imprese contrattualizzate da Index. Ciò detto, in particolare nel caso dei contratti denominati "VPOKP1" e "VPOKP3", i servizi su citati praticamente indisponibili costituiscono il cuore dei contratti stessi, ciò a dimostrazione che nonostante i professionisti avessero la coscienza della indisponibilità dei prodotti/servizi offerti hanno continuato a pubblicizzarne l'esistenza e la fruibilità immediata di questi ultimi da parte dei clienti.

88. In altre parole, a fronte di una notevole enfasi posta nei messaggi sulla ricchezza del ventaglio di servizi rivendibili e sui possibili vantaggi economici derivanti dall'adesione alla rete, nessun rilievo di pregio è stato inserito nelle pubblicità in ordine ai possibili limiti che invece l'offerta poneva sia in merito alla disponibilità dei servizi pubblicizzati, sia in merito alla possibilità per gli aderenti di esercitare il diritto di recesso. Si consideri che i contratti proposti contengono una serie di previsioni che limitano fortemente la responsabilità dei professionisti, i quali di fatto pongono a disposizione degli eventuali contraenti la sola fornitura della piattaforma tecnologica e finanziaria senza assumersi alcuna responsabilità in ordine all'effettiva possibilità di rivendere i servizi contrattualizzati attraverso la stessa.⁵¹

89. Come su accennato, il danno causato alle microimprese clienti delle società del gruppo Index non è tanto dato dal venire meno di una diretta possibilità di guadagno dovuta alla indisponibilità momentanea del servizio per il quale si è concluso il contratto, quanto dalla circostanza per cui è di fatto impedito alle piccole imprese di offrire ai propri clienti un dato servizio, situazione che è risultata ripetersi nel tempo cronicizzando l'indisponibilità dei servizi promessi, circostanza che comporta un effetto negativo sulla capacità di attrazione commerciale dell'esercizio che

⁵¹ Si rileva che ciò vale per i messaggi riguardanti i contratti "IndexPoint" così come per quelli riguardanti i contratti "ImelPoint", considerato che, pur trattandosi di offerte formalmente strutturate in maniera diversa, i relativi messaggi pubblicitari insistono sulle stesse caratteristiche di vantaggiosità e le previsioni contrattuali contengono in sostanza le stesse limitazioni della responsabilità dei professionisti.

pubblicizza autonomamente l'offerta del servizio di cui crede di poter disporre attraverso l'adesione alla rete Index.

90. I messaggi pubblicitari oggetto del procedimento, pertanto, per le affermazioni in essi contenute, risultate non corrette o addirittura non rispondenti al vero, risultano suscettibili di indurre i destinatari in errore in merito alla natura, al contenuto ed alla effettiva disponibilità dei beni e dei servizi pubblicizzati ed integrano perciò la violazione degli artt. 1 e 3 del Decreto.

3) La pratica descritta al punto III del provvedimento

91. Per ciò che concerne la pratica contestata, consistente nella opposizione di ostacoli alla risoluzione dei contratti conclusi dalle varie società del gruppo Index per inadempimento di queste ultime, sulla base della presunta assenza in capo alle stesse di una obbligazione volta ad assicurare l'effettiva operatività dei servizi offerti e contrattualizzati e con riguardo all'effettiva consegna dei beni promessi in quanto a detta dei professionisti si tratterebbe di prestazioni assolutamente discrezionali, le evidenze agli atti hanno dimostrato che i comportamenti fatti valere nei confronti delle microimprese contrattualizzate sono idonei ad integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi delle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

92. La documentazione raccolta, principalmente le registrazioni dei contatti tenuti dal servizio clienti e la corrispondenza avente ad oggetto i rapporti con le microimprese clienti, conferma la pratica da parte dei professionisti di rifiutare ogni possibilità per le microimprese clienti di far valere i disservizi lamentati come causa di risoluzione del contratto.

93. Nelle comunicazioni successive alla stipulazione dei contratti, il gruppo Index ha adottato, nei confronti dei clienti che cercavano di far valere i propri diritti contrattuali, una strategia consistente nel rinvio da una società del gruppo all'altra, attraverso l'invio di lettere, spedite dalle singole società del gruppo, alle microimprese clienti che lamentavano una serie di disservizi o la mancata consegna dei beni promessi o che intendevano avvalersi della facoltà di legge della risoluzione del contratto per inadempimento.

94. In particolare, risulta agli atti che la società Index Europea S.p.A. opponeva ostacoli al consumatore che intendeva esercitare il diritto di risolvere il contratto sostenendo l'assenza di una obbligazione ad assicurare l'effettiva disponibilità e pertanto vendibilità dei servizi contrattualizzati, in quanto, in alcuni casi, l'oggetto del contratto sarebbe stato, in realtà limitato

all'acquisto del "Kit" utile ad attivare i servizi scelti, e, comunque, la disponibilità dei servizi sarebbe stata del tutto eventuale ad assoluta discrezione del gruppo Index.

95. Index Europea S.p.A. affermava, inoltre, la propria estraneità rispetto al debito contratto dal cliente con la società finanziaria del gruppo che richiedeva il pagamento del finanziamento e rinviava le lamentele alla società finanziaria sostenendo di non avere collegamenti diretti e pertanto di non poter intervenire in alcun modo.

96. Quest'ultima, a sua volta, affermava la propria estraneità rispetto alle eccezioni di inadempimento sollevate dalle microimprese che intendevano rescindere il contratto di finanziamento sulla base degli inadempimenti contrattuali della società Index Europa e ribadiva la validità e l'esecutività del proprio credito insistendo per il suo pagamento, in palese contrasto con la natura di mutuo di scopo propria del finanziamento erogato, in considerazione della quale la vicenda che annulla o comunque risolve il contratto principale travolge la validità del contratto che lo ha finanziato se il denaro ha avuto come finalità esclusiva dichiarata quella del finanziamento⁵².

97. È anzi emerso che la società Indexfin S.p.A. con la quale gli acquirenti il prodotto "IndexPoint" avevano concluso un contratto di finanziamento, a fronte delle proteste dei clienti che annunciavano l'interruzione del pagamento delle rate del finanziamento per un prodotto non funzionante e/o per servizi non prestati, ha dapprima minacciato di iscrivere gli stessi negli elenchi dei sistemi di informazioni creditizie e ha poi effettivamente proceduto a tali iscrizioni.

98. In generale, si rileva che il modello imprenditoriale adottato dal gruppo Index risulta caratterizzato da una impostazione volta a creare una serie di rinvii contrattuali tra le varie società del gruppo, che tendono di fatto a frammentare artificialmente la responsabilità di fronte alle microimprese che hanno aderito alla rete in modo tale da non dover rispondere delle varie obbligazioni contrattuali assunte se non alla fine di una eventuale causa civile intentata dalle microimprese che si vedono negare i loro diritti contrattuali.

⁵² Cfr. fra tutte Cass. Sent. n. 17145 del 27 luglio 2006 "Il leasing finanziario realizza non già un rapporto trilaterale o plurilaterale, bensì un collegamento negoziale tra contratto di leasing e contratto di fornitura, quest'ultimo venendo dalla società di leasing concluso allo scopo-noto al fornitore-di soddisfare l'interesse del futuro utilizzatore ad acquisire la disponibilità della cosa, con specifica ed autonoma rilevanza di tale causa rispetto a quella -parziale- dei singoli contratti, dei quali connota la reciproca interdipendenza (sì che le vicende dell'uno si ripercuotono sull'altro, condizionandone la validità e l'efficacia)".

99. In ultimo si segnala che, premessa in assoluto la censurabilità dei comportamenti tenuti dalle società del gruppo Index, anche con l'entrata in vigore della legge n. 27/12 che ha esteso le tutele previste dal Titolo III del Codice del Consumo alle microimprese, il gruppo Index ha continuato a negare alle microimprese clienti l'esercizio dei loro diritti nell'attuazione della strategia aziendale diretta ad eludere tutte le possibili richieste delle microimprese contrattualizzate.

100. La pratica commerciale in esame, che si è sostanziata nell'imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi e sproporzionati, all'esercizio da parte delle microimprese clienti dei diritti ad esse spettanti, nonché nell'esercizio di un indebito condizionamento nei loro confronti, risulta aggressiva ed integra la violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

101. Ai sensi dell'art. 8, comma 9, del Decreto, con il provvedimento che vieta la diffusione della pubblicità, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

102. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 o 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

103. Inoltre, in caso di procedimento 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 di sanzioni, in luogo del cumulo giuridico⁵³.

104. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 8, comma 13, del Decreto ed all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare

⁵³ Cfr., tra le altre, Consiglio di Stato, sezione VI, sentenza 209 del 19 gennaio 2012.

l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

105. Ciò premesso, con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto della dimensione economica dei professionisti, nel caso di specie le società attraverso le quali opera il gruppo Index.

106. Con specifico riferimento alla violazione degli articoli 2 e 3 del Decreto, va tenuto conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per i destinatari dei messaggi, della notevole forza di penetrazione degli stessi, strutturati in modo tale da indurre aspettative concrete su possibili sviluppi delle attività e dei guadagni delle microimprese destinatarie delle pubblicità, e della circostanza che gli stessi messaggi sono stati diffusi su una ampia varietà di mezzi di comunicazione di massa.

107. Per quanto riguarda la durata della violazione del Decreto, dagli elementi disponibili in atti risulta che i messaggi sono stati diffusi almeno a partire dal 2007 fino a tutt'oggi.

108. Considerato che occorre rispettare il principio per cui la sanzione amministrativa è individuale e va commisurata alle condizioni soggettive e oggettive di ciascun soggetto coautore dell'illecito⁵⁴, si rileva che, tenuto conto delle circostanze del caso di specie, non vi è ragione di operare un trattamento sanzionatorio differenziato fra le società del gruppo Index, in relazione alla gravità del comportamento di ciascuna di esse, in quanto il ruolo di ciascuna è stato parimenti necessario alla realizzazione dell'illecito di cui trattasi nel perseguimento di un'unica strategia. Si ritiene pertanto, sulla base di tali elementi, di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A., Indexcom S.r.l., Index Finanziaria S.p.A. e Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. per la violazione del Decreto, nella misura di 112.000 €(centododicimila euro).

109. Secondo tale criterio l'importo delle sanzioni applicabili alle società del gruppo Index in relazione alla violazione del Decreto deve essere determinato in considerazione del fatturato realizzato in Italia da ciascuna società cui è riferibile la violazione di cui trattasi nell'ultimo esercizio chiuso.

110. Sulla base di quanto esposto, l'importo base della sanzione per la violazione del Decreto viene così calcolato:

- Index Holding S.p.A. 9.000 €(novemila euro);
- Index Europea S.p.A. 86.000 €(ottantaseimila euro);

⁵⁴ Cfr. decisione Consiglio di Stato del 20 marzo 2001, n. 1671.

- Indexcom S.r.l. 4.000 €(quattromila euro);
- Index Finanziaria S.p.A. 5.000 €(cinquemila euro);
- Imel Eu S.p.A. 8.000 €(ottomila euro).

111. In considerazione infine della situazione economica dei professionisti, che presentano condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione del Decreto come segue.

- Index Holding S.p.A. 8.000 €(ottomila euro);
- Index Europea S.p.A. 78.000 €(settantottomila euro);
- Indexcom S.r.l. 3.000 €(tremila euro);
- Index Finanziaria S.p.A. 4.000 €(quattromila euro);
- Imel Eu S.p.A. 7.000 €(settemila euro).

112. Per quanto riguarda la violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, va tenuto conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per le microimprese, in ragione dell'elevato numero di contratti conclusi e del loro rilevante valore unitario che supera i 4.000 euro per tutte le tipologie di contratti, nonché della circostanza che la pratica di cui trattasi si è articolata in una pluralità di comportamenti volti ad eludere le obbligazioni delle società del gruppo attraverso: i) la diffusione di informazioni fuorvianti ai clienti in merito al contenuto dei loro diritti; ii) una artificiosa distinzione delle responsabilità e delle obbligazioni contrattuali facenti capo al gruppo Index; iii) la minaccia di iscrizione del mancato pagamento negli archivi dei sistemi di informazioni creditizie.

113. Per quanto riguarda la durata della violazione di cui al Codice del Consumo, la pratica risulta sanzionabile a decorrere dal 25 gennaio 2012, data di entrata in vigore della lettera *d-bis*) dell'art. 18, comma 1, del Codice del Consumo, che ha esteso alle microimprese le tutele previste dal Titolo III del Codice del Consumo per i consumatori.

114. Considerato che occorre rispettare il principio per cui la sanzione amministrativa è individuale e va commisurata alle condizioni soggettive e oggettive di ciascun soggetto coautore dell'illecito⁵⁵, si rileva che, tenuto conto delle circostanze del caso di specie, non vi è ragione di operare un trattamento sanzionatorio differenziato fra le società del gruppo Index, in relazione alla gravità del comportamento di ciascuna di esse, in quanto il ruolo di ciascuna è stato parimenti necessario alla realizzazione dell'illecito di cui trattasi nel perseguimento di un'unica strategia. Sulla base di tali elementi si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa

⁵⁵ Cfr. decisione Consiglio di Stato del 20 marzo 2001, n. 1671.

pecuniaria applicabile ai professionisti Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A., e Index Finanziaria S.p.A. per la violazione del Codice del Consumo, nella misura di 260.000 €(duecentosessantamila euro).

115. Secondo tale criterio l'importo delle sanzioni applicabili alle società del gruppo Index in relazione alla violazione del Codice del Consumo deve essere determinato in considerazione del fatturato realizzato in Italia da ciascuna società cui è riferibile la violazione di cui trattasi nell'ultimo esercizio chiuso.

116. Sulla base di quanto esposto l'importo base della sanzione per la violazione del Codice del Consumo viene così calcolato:

- Index Holding S.p.A. 22.000 €(ventiduemila euro);
- Index Europea S.p.A. 225.000 €(duecentoventicinquemila euro);
- Index Finanziaria S.p.A. 13.000 €(tredicimila euro).

117. In considerazione infine della situazione economica dei professionisti, che presentano condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione del Codice del Consumo come segue.

- Index Holding S.p.A. 20.000 €(ventimila euro);
- Index Europea S.p.A. 202.000 €(duecentoduemila euro);
- Index Finanziaria S.p.A. 12.000 €(dodicimila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che i messaggi in esame risultano ingannevoli ai sensi degli artt. 1 e 3 del Decreto in quanto idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei destinatari in relazione ai prodotti e servizi pubblicizzati dai professionisti;

RITENUTO, inoltre, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante opposizione di ostacoli all'esercizio di diritti e l'esercizio di indebito condizionamento, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico delle microimprese in relazione ai prodotti e servizi offerti dai professionisti;

RITENUTO, infine, che i messaggi pubblicitari ingannevoli sono suscettibili di continuare a produrre effetti in termini di danno alle imprese che

potrebbero essere indotte a sottoscrivere i contratti pubblicizzati e la pratica accertata è suscettibile di continuare a produrre effetti in termini di danno alle microimprese che hanno già sottoscritto contratti con le società del gruppo, si rende necessario disporre la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento a cura e spese dei professionisti Index Europea S.p.A. e Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A., in quanto società che gestiscono i siti web del Gruppo Index, ai sensi dell'art. 8, comma 8, del Decreto e ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo al fine di impedire che le pratiche commerciali in questione continuino a produrre effetti; con riferimento alle modalità di pubblicazione dell'estratto, in considerazione delle modalità seguite dal professionista per informare e veicolare le sue proposte commerciali, appare necessario e proporzionato che la pubblicazione dell'estratto avvenga sulla home page di tutti i siti del gruppo menzionati nel presente provvedimento, ovvero *www.indexpoint.net*, *www.imel.eu*, *www.imelpoint.net*, *www.instantmoney.it* e *www.cartabet.it*;

DELIBERA

a) che i messaggi descritti al punto II del presente provvedimento, diffusi dalle società Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A., Indexcom S.r.l., Index Finanziaria S.p.A. e Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A., costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione ai sensi degli artt. 1 e 3 del Decreto Legislativo n. 145 del 2 agosto 2007, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto III del presente provvedimento, posta in essere dalle società Index Holding S.p.A., Index Europea S.p.A. e Index Finanziaria S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Index Holding S.p.A., per le violazioni di cui alle precedenti lettere a) e b), due sanzioni amministrative pecuniarie pari, rispettivamente, a 8.000 €(ottomila euro) e a 20.000 €(ventimila euro);

d) di irrogare alla società Index Europea S.p.A., per le violazioni di cui alle precedenti lettere a) e b), due sanzioni amministrative pecuniarie pari, rispettivamente, a 78.000 € (settantottomila euro) e a 202.000 € (duecento duemila euro);

e) di irrogare alla società Indexcom S.r.l., per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.000 € (tremila euro);

f) di irrogare alla società Index Finanziaria S.p.A., per le violazioni di cui alle precedenti lettere a) e b), due sanzioni amministrative pecuniarie pari, rispettivamente, a 4.000 € (quattromila euro) e a 12.000 € (dodicimila euro);

g) di irrogare alla società Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A., per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.000 € (settemila euro);

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

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c), d), e), f) e g) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

DISPONE

a) che le società Index Europea S.p.A. e Istituto di Moneta Elettronica Europeo S.p.A. pubblichino, a proprie cura e spese, un estratto della delibera ai sensi dell'art. 8, comma 8, del Decreto e ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto della delibera e la veste grafica nella quale dovrà essere pubblicato sono riportati in allegato al presente provvedimento;
- 2) l'estratto della delibera dovrà essere pubblicato, entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento mediante predisposizione su ogni pagina dei siti *internet* www.indexpoint.net, www.imel.eu, www.imelpoint.net, www.instantmoney.it e www.cartabet.it per la durata di trenta giorni, di un'icona di rinvio all'estratto denominata "**COMUNICAZIONE A TUTELA DELLE IMPRESE CLIENTI**" posizionata nella parte superiore delle suddette pagine e di dimensione grafica analoga alle principali informazioni ivi fornite;
- 3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato e le modalità di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione, così come nelle restanti pagine del sito, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto stesso o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione dell'estratto della delibera dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una stampa delle pagine *internet* predisposte ai sensi del precedente punto a).

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

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella