



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

NELLA SUA ADUNANZA del 1° agosto 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 28 marzo 2018, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo presso la sede della società Tecnomaster.Biz S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 24 aprile 2018, con il quale è stata deliberata l’adozione della misura cautelare, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Tecnomaster.Biz S.p.A. (P.I. 04041880719) (nel prosieguo “la Parte” o “il Professionista”), in qualità di professionista ai sensi del Codice del Consumo, ha quale attività il commercio all’ingrosso di altre apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e di altri componenti elettrici. Il Professionista opera attraverso il sito web individuato dal dominio

tecnomaster.biz ed il suo fatturato, per l'anno 2016, ammonta a € 2.261.014,00.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne la scorrettezza di condotte commerciali poste in essere dal professionista per promuovere e vendere prodotti di vario genere tramite il sito *internet* aziendale *tecnomaster.biz* (di seguito, anche il “Sito”) e trae origine da informazioni acquisite d'ufficio e dalle segnalazioni di consumatori con le quali questi ultimi hanno denunciato (anche nel corso del procedimento) che, pur avendo effettuato l'ordine e versato il relativo corrispettivo, non hanno ricevuto il prodotto acquistato. Ciò a dispetto dell'avvenuta conferma dell'ordine e del fatto che il prodotto risultasse disponibile sul Sito. I segnalanti hanno evidenziato peraltro la difficoltà, finanche l'impossibilità di contattare il professionista, anche dopo numerosi tentativi, nonché la divulgazione di informazioni false e contraddittorie da parte del servizio assistenza sullo stato degli ordini e sugli sviluppi delle transazioni effettuate.

3. Più in particolare, le condotte oggetto di analisi istruttoria riguardano:

- (i) la presentazione dei prodotti offerti sul Sito come disponibili e le successive procedure di acquisto (pagamento, mail di conferma), quando in realtà tali prodotti non risultavano nella disponibilità del professionista;
- (ii) la mancata consegna della merce ordinata e pagata dai consumatori;
- (iii) la divulgazione di informazioni false e contraddittorie, nonché l'assenza di riscontri tempestivi, in merito al reale stato e ai concreti sviluppi degli ordini di acquisto e alle effettive tempistiche di consegna degli stessi;
- (iv) l'ostacolo al rimborso dei consumatori nonostante numerose richieste e reclami;
- (v) l'assenza e/o l'incompletezza della pubblicazione, sul sito del professionista, delle informazioni normativamente previste in ordine al diritto di recesso, al meccanismo extra-giudiziale di reclamo e, infine, al Foro competente.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 12 aprile 2018 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10403B nei confronti Tecnomaster.Biz S.p.A. per possibile violazione degli artt. 21 lettera b) , 24, 25 lettere d) ed e), 49 comma 1 lettere h), e v), 56 comma 1, 66-bis del Codice del Consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro dieci giorni dalla sua ricezione, ai fini della valutazione dell'esistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. In data 12 aprile 2018 si sono svolti accertamenti ispettivi al fine di acquisire documentazione utile in relazione alle condotte oggetto del procedimento presso le sedi del professionista.

7. Con provvedimento del 24 aprile 2018, l'Autorità ha disposto la sospensione della pratica relativa alla vendita di prodotti non disponibili, nonché all'addebito dei costi sulla carta di credito di prodotti non realmente pronti per la consegna, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*.

8. In data 11 giugno 2018 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

9. In data 25 giugno 2018, è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto poi il 24 luglio 2018.

2) *Le evidenze acquisite*

a) *Le segnalazioni*

10. Nel periodo intercorrente tra marzo 2016¹ e luglio 2018², dunque anche successivamente all'avvio del presente procedimento, l'Autorità ha ricevuto diverse segnalazioni inerenti la mancata consegna di prodotti elettronici acquistati dai consumatori.

¹ Segnalazione prot.23722 del 15 marzo 2016.

² Segnalazione prot.54007 del 17 luglio 2018.

11. Le segnalazioni che, a titolo esemplificativo, si riportano riferiscono quanto segue:

- un consumatore ha acquistato, in data 21 giugno 2017, un computer portatile attraverso il sito del professionista sulla base della circostanza che il dispositivo fosse indicato come disponibile. Considerata, la mancata consegna del prodotto, ha proceduto ad inoltrare reclamo telefonico segnalando peraltro che il prodotto risultava ancora disponibile nel sito. Visto il protrarsi dell'inadempienza era costretto, ad annullare l'ordine, in data 26 luglio 2017 e ottenere il rimborso solo il 12 agosto successivo;³
- una consumatrice ha proceduto all'acquisto di un computer in data 16 settembre 2017 attraverso il sito del professionista in quanto i tempi di consegna risultavano essere particolarmente brevi (12 giorni). Dal momento che il termine fissato non veniva rispettato dal professionista, in data 6 ottobre 2017, la stessa procedeva all'annullamento dell'ordine con contestuale richiesta di rimborso di quanto versato a titolo di corrispettivo. Il professionista ha confermato l'annullamento senza tuttavia procedere al rimborso.⁴ Successivamente, in data 24 ottobre 2017, ha inviato una lettera di sollecito e messa in mora attraverso Pec, con la quale ha chiesto - entro 15 giorni - il rimborso che comunque non veniva effettuato. Pertanto, in data 03 novembre 2017, la medesima ha inviato una seconda e ultima lettera di sollecito che comunque non otteneva alcun risultato. Dato il perdurare dell'inadempimento, in data 10 novembre 2017, l'acquirente ha proposto denuncia alla Guardia di Finanza (Compagnia di Cerignola), e contemporaneamente segnalava l'accaduto al professionista tramite un social network. Solo dopo le ultime due iniziative, la compratrice riusciva ad ottenere il rimborso a seguito del quale veniva ritirata la denuncia alla Guardia di Finanza⁵.
- un acquirente procedeva all'ordine ed al pagamento di un computer in data 14 settembre 2017⁶. Dal momento che la merce non veniva consegnata nonostante i numerosi solleciti, il compratore in questione si vedeva costretto ad annullare l'ordine in data 3 ottobre 2017. Il professionista, nonostante

³ Segnalazione prot.64460 del 16 agosto 2017.

⁴ Segnalazione prot.79580 del 25 ottobre 2017.

⁵ Integrazione prot.25551 del 07/03/2018.

⁶ Anche in questo caso la scelta di acquistare il dispositivo si basava sulla circostanza che questo risultasse, dal sito del professionista, disponibile.

l'annullamento, non procedeva al rimborso di quanto percepito a titolo di corrispettivo;⁷

➤ un consumatore segnalava di aver acquistato un *monitor* attraverso il sito del professionista. Dal momento che il dispositivo presentava caratteristiche non rispondenti alle sue aspettative, lo stesso tentava di esercitare il diritto di recesso entro il termine di 14 giorni dalla consegna. Tuttavia, il professionista rispondeva che non era possibile usufruire del recesso dal momento che il prodotto era stato acceso per testarne il funzionamento⁸.

b) *L'accertamento ispettivo*

12. L'accertamento ispettivo, svolto in data 12 aprile 2018, presso la sede della società ha consentito di accertare:

- che il professionista opera esclusivamente in *dropshipping* e che considera la dicitura “*disponibile*” da interpretarsi nel senso che il bene promosso è presente nei depositi dei grossisti e dei fornitori della società;
- che gli inadempimenti da cui è scaturito l'intervento dell'Autorità sono stati originati da problemi di liquidità che hanno costretto il professionista a destinare le somme versate dagli acquirenti consumatori alla copertura di altre urgenti esposizioni della società;
- che, in base un documento elettronico contenente gli ordini ricevuti risulta che sono pervenuti 5.579 ordini e di questi 2.728 risultano evasi, 1.243 sono stati cancellati dal professionista e 1.608 risultavano non ancora eseguiti alla data dell'accertamento.

13. In merito alla gestione dei reclami, ed in particolare dalla casella “info@tecnomaster.biz”, è emerso un numero elevato di messaggi (8.195), in parte relativi a “conversazioni” intervenute con i consumatori, dai quali si evince che il professionista segue uno schema ricorrente: al primo reclamo, rassicura l'acquirente in merito alla consegna del bene ordinato; successivamente, a fronte degli ulteriori numerosi reclami, dichiara che i ritardi sono dovuti a problemi amministrativi e/o a ritardi nella spedizione

⁷ Segnalazione prot.83584 del 10 novembre 2017. Si tratta della fattispecie più ricorrente dal momento che analoga circostanza si è verificata a danno di molti altri consumatori. Essi hanno acquistato prodotti che risultavano disponibili vedendosi poi costretti ad annullare l'ordine per mancata consegna e non riuscendo poi ad ottenere il rimborso nonostante numerosi solleciti (Cfr. segnalazioni prot.88082 del 28 novembre 2017, prot.93966 del 22 dicembre 2017, prot.14381 del 22 gennaio 2018, prot.20492 del 14 febbraio 2018 e prot.22289 del 21 febbraio 2018, prot.26395 del 9 marzo 2018 3 prot.27512 del 15 marzo 2018).

⁸ Segnalazione prot.23722 del 15 marzo 2016.

dei prodotti; infine, a seguito della richiesta di rimborso da parte dell'acquirente replica la stessa strategia e, alla fine, non procede al rimborso. A titolo meramente esemplificativo, si riporta il contenuto della corrispondenza elettronica tra il professionista ed alcuni compratori.

14. Appare significativo il caso di un consumatore che, avendo annullato l'ordine e ricevuto la conferma la ricezione del messaggio da parte del professionista, non veniva rimborsato nonostante le rassicurazioni ricevute dal professionista in occasione dei numerosi e reiterati solleciti che detto acquirente era costretto a inviare.

15. Sempre nello stesso perimetro si inquadra il caso di un altro acquirente che ha effettuato un ordine ricevendo subito una mail che confermava la ricezione e la messa in lavorazione dello stesso. Tuttavia, il compratore in questione non ha mai ricevuto il bene e non è stato rimborsato nonostante la minaccia di denuncia alle *“Autorità competenti”*.

16. Emblematica risulta poi essere la situazione di un consumatore che, avendo ordinato un dispositivo che risultava disponibile, ha chiesto di conoscere lo stato dell'ordine ottenendo dal professionista la risposta che, *“a causa di una situazione di blocco riscontrata in fase logistica dal fornitore coinvolto nel suo ordine”* non era possibile garantire una tempistica per l'evasione dello stesso. Successivamente, lo stesso consumatore ha inoltrato numerosi reclami senza ottenere riscontro e alla fine si è visto costretto ad annullare l'ordine.

c) L'assetto informativo del sito

17. Da verifiche effettuate sul sito internet della Parte, sono state inoltre rilevate alcune omissioni degli obblighi informativi precontrattuali, gravanti sul professionista nel caso di contratti negoziati a distanza.

18. In particolare, l'esame delle condizioni generali di contratto pubblicate sul sito del professionista ha consentito di verificare:

- (i) modalità non chiare di presentazione delle informazioni concernenti l'esercizio del diritto di recesso e la previsione che la comunicazione relativa ad esso possa essere anticipata via e-mail o via fax e debba essere seguita obbligatoriamente da una raccomandata A.R. o da una P.E.C. difformemente dal principio della libertà normativamente prevista;
- (ii) l'assenza di un promemoria relativo alla possibilità di avvalersi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo;

(iii) l'indicazione esclusivamente del foro di Foggia come competente per le controversie che dovessero insorgere con i consumatori.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

19. Il professionista non ha depositato alcuna memoria.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

20. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso internet, in data 25 giugno 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

21. Con parere pervenuto in data 24 luglio 2018, la suddetta Autorità, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l'eventuale scorrettezza della medesima pratica, ha espresso il proprio parere nel senso che le informazioni disponibili tramite internet circa la disponibilità e i veloci tempi di consegna dei prodotti acquistati *on line* possano aver indotto i consumatori ad una scelta commerciale che altrimenti non avrebbero effettuato.

22. Pertanto, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che, nel caso di specie, l'utilizzo di *internet* agevoli ed amplifichi significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Osservazioni preliminari

23. L'istruttoria in esame riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista. Da qui la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, *in primis* l'adempimento delle obbligazioni principali del contratto e, quindi, della consegna dei beni acquistati, corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre pertanto fornire un quadro informativo quanto più possibile preciso ed esauriente rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti e alle modalità di esecuzione del relativo regolamento contrattuale, al fine di consentire al consumatore la verifica della convenienza della transazione e della conformità dei beni/servizi forniti alle dichiarazioni del professionista. Peraltro, considerate le caratteristiche e l'articolazione a mezzo internet, un maggior dettaglio nell'offrire informazioni complete ed esaurienti, in modo chiaro e comprensibile, sin dal primo contatto con il consumatore, rispetto ad una transazione commerciale, non comporta alcun maggior aggravio per il professionista⁹.

24. Inoltre, si deve evidenziare che, nel settore dell'*e-commerce*, gli obblighi informativi in capo al professionista permangono, sebbene con valenza diversa, anche a seguito dell'inoltro di un ordine: nella fase di esecuzione del rapporto di consumo rilevano, infatti, non solo la rapida esecuzione di una transazione, ma anche la divulgazione di informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto. E ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza nell'*e-commerce*, se prontamente e adeguatamente informato sull'eventuale impossibilità di evadere l'ordine alle condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

⁹Cfr. PS/9192 Marco Polo Expert – Vendite On line.

Le violazioni del Codice del Consumo di cui al punto II

25. Dalle evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria emerge che, alla data dell'ispezione (13 novembre 2017), 1.608 ordini regolarmente pagati dai consumatori non sono stati correttamente onorati dal professionista.

26. Inoltre, è emerso numero rilevante di annullamenti degli ordini pagati dai consumatori (1.243).

27. Al riguardo deve essere evidenziato che la Parte ha ammesso le gravi inadempienze rilevate e giustificato il numero così rilevante di inadempimenti in danno ai consumatori affermando che le somme da questi percepite a titolo di corrispettivo non sono state utilizzate per acquistare i prodotti ordinati dai grossisti ma sono state destinate a risolvere altre esposizioni debitorie del professionista.

28. A questo deve aggiungersi che molti prodotti non consegnati ai consumatori erano presentati come disponibili sul sito web al momento dell'acquisto, pur non essendo nella disponibilità del professionista, né del fornitore di riferimento. I consumatori, dopo aver effettuato l'acquisto, apprendevano infatti dei problemi nella gestione degli ordini e dei ritardi nella consegna dei prodotti acquistati, riuscendo talvolta ad ottenere i rimborsi solo a seguito di numerosi reclami¹⁰.

29. Peraltro, il professionista, prima dell'intervento dell'Autorità, ha fornito raramente risposte ai consumatori e quando ciò è avvenuto esse sono state vaghe e indeterminate e del tutto inadeguate rispetto al contenuto dei reclami presentati dai consumatori.

30. Numerosi consumatori, nonostante le ripetute sollecitazioni effettuate nel lasso temporale intercorso dal recesso dal contratto e dalla richiesta di rimborso, non hanno comunque ottenuto il rimborso, incontrando notevoli ostacoli nell'esercizio dei diritti contrattuali.

31. La condotta descritta – complessivamente considerata – si caratterizza quindi come una pratica commerciale aggressiva, a causa della marcata posizione di debolezza in cui si trovano i consumatori, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto. I consumatori, infatti, basano la loro scelta commerciale, oltre che sul prezzo, anche sulla presentazione del prodotto prescelto come disponibile e, pertanto, consegnabile attraverso la semplice spedizione. Ne deriva che le modalità informative presenti sul sito

¹⁰ Cfr. segnalazioni prot.27888 del 16 marzo 2018, prot.49312 del 22/06/2018, prot.49709 del 25/06/2018, prot.52856 del 11/07/2018 e prot.54373 del 18/07/2018.

in merito all'immediata disponibilità dei prodotti offerti *on line* risultano idonee ad indurre in errore i consumatori, spingendoli ad assumere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso e, quindi, successivamente all'annullamento dell'ordine e/o alla risoluzione del contratto per il ritardo nella consegna, non riescono ad ottenere dal professionista il rimborso dei soldi versati.

32. Per quanto precede, la pratica commerciale deve dunque ritenersi aggressiva ai sensi degli articoli 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto idonea, mediante indicazioni fuorvianti e condotte omissive od ostruzionistiche, a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali.

33. Con riferimento all'assenza e/o all'incompletezza della pubblicazione, sul sito del professionista, delle informazioni relative, al diritto di recesso, al meccanismo extra-giudiziale di reclamo e all'indicazione del foro competente deve ritenersi che tali carenze si pongano in contrasto con gli artt. 49 comma 1 lettere h), e v), 56 comma 1, 66-bis.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

35. 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. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

36. Con riguardo alla pratica commerciale, nel valutare la gravità della violazione si tiene conto dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, della dimensione del professionista, il quale risulta operare dal mese di settembre 2015, e delle specificità del settore *dell'e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista, nonché del mezzo impiegato per veicolare contenuti informativi, ossia il sito internet aziendale del professionista, strumento

suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

37. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere almeno dal mese di marzo del 2016 e risulta ancora in essere. Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Tecnomaster.Biz S.p.A. nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

38. Per quanto riguarda la gravità della violazioni di cui al punto 33 si richiamano gli elementi indicati al punto 36, mentre per la durata, dagli elementi disponibili in atti, risulta che le condotte contestate sono state poste almeno dal mese di marzo del 2016 e risultano ancora in essere. Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Tecnomaster.Biz S.p.A. nella misura di 20.000 € (ventimila euro).

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni fuorvianti e condotte omissive od ostruzionistiche, a condizionare indebitamente il consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali;

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che la mancata e/o incompleta pubblicazione sul sito internet del professionista delle informazioni di cui al punto II, lett (v) del presente provvedimento in ordine al diritto di recesso, al meccanismo extra-giudiziale di reclamo e all'indicazione del foro competente integrino violazioni degli artt. 49 comma 1 lettere h), e v), 56 comma 1, 66-bis del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Tecnomaster.Biz S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, lettera d), del Codice del

Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la mancata e/o incompleta pubblicazione delle informazioni di cui al punto II, lett (v) del presente provvedimento costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazione, degli artt. 49 comma 1 lettere h), e v), 56 comma 1, 66-bis del Codice del Consumo del Codice del Consumo;

c) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta sub a) alla società Tecnomaster.Biz S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

d) che con riferimento alle condotte descritte sub b), alla società alla società Tecnomaster.Biz S.p.A., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro);

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

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

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

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'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
Filippo Arena

f.f. IL PRESIDENTE
Gabriella Muscolo