

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 marzo 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS6549 del 17 febbraio 2014, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere dalle società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. ed ELLIOT S.r.l.;

VISTE le memorie presentate dalla GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. e dalla ELLIOT S.r.l. pervenute in data 24 febbraio 2014;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. FATTO**

1. Secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni della Guardia di Finanza, di varie associazioni di

consumatori (ADUC, MOVIMENTO CONSUMATORI, ASSOCIAZIONE CONSUMATORI, CONFCONSUMATORI, CTCU, ASSOCIAZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, ADICONSUM) e di numerosi consumatori, pervenute, in particolare, a gennaio 2014, e, da ultimo, a metà marzo, la GERI Gestione Rischi S.r.l. avrebbe:

a) sollecitato, a mezzo apposite comunicazioni via posta nonché attraverso mail, telefonate ed sms, il pagamento - su incarico di diversi committenti - di presunti crediti, non dettagliati o infondati o prescritti o comunque contestati, anche minacciando, in caso di mancato pagamento, azioni legali o specificando che “al fine di ritentare la composizione bonaria del Vostro debito, desideriamo informarvi che abbiamo predisposto la visita di un nostro funzionario che si recherà all’indirizzo su indicato o eventualmente presso il vostro posto di lavoro”;

b) prospettato ai consumatori - attraverso solleciti di pagamento ed sms - di contattare una numerazione a pagamento. In particolare, avrebbe:

- inviato solleciti di pagamento, a mezzo missiva o mail, spingendo a contattare, “per eventuali comunicazioni”, il numero “895. 895. 8915”, numerazione che risulta sottoposta, come ivi stesso specificato, ad una onerosa tariffazione (“il costo della chiamata da rete fissa è di 96 centesimi al minuto + 12 centesimi di scatto alla risposta. Iva inclusa. Il costo massimo da rete mobile è di 1,56 euro al minuto + 15 centesimi di scatto alla risposta. Iva inclusa.”);

- inviato alcuni sms invitando i destinatari a chiamare un numero a pagamento per effettuare delle “verifiche amministrative”. Nello specifico, un messaggio riporta l’indicazione "La preghiamo cortesemente di contattarci per urgenti verifiche amministrative che la riguardano al numero 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx" e un altro "in relazione alla sua pratica dopo numerosi tentativi di contatto senza alcun riscontro avvisiamo della prossima azione legale. 895. 895. 8915. Nostro riferimento pratica xxx”.

2. In alcuni dei sopracitati e più recenti solleciti, inoltrati dalla fine del 2013, emerge, inoltre, che il recupero dei crediti sarebbe stato commissionato dalla ELLIOT S.r.l., società che ha acquistato la titolarità, dal marzo 2013, come indicato nei solleciti di pagamento inoltrati, del credito originariamente vantato nei confronti di consumatori da altri professionisti (e, nello specifico, da Vodafone Omnitel N.V., che dall’ottobre 2012 ha incorporato per fusione TeleTu S.p.A.). Nelle stesse comunicazioni, è previsto, altresì, che la stessa ELLIOT valuterà il ricorso all’azione giudiziaria più opportuna da

intraprendersi per il recupero del credito vantato. Molti dei crediti riportati nei predetti solleciti di pagamento del 2013 riguardano posizioni debitorie risalenti e, quindi, prescritte o relative a crediti per attivazioni di servizi di telefonia che i consumatori evidenziano di non avere mai effettuato.

3. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 17 febbraio 2014, è stato avviato il procedimento istruttorio PS6549, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

4. Parti del procedimento, in qualità di professionisti, sono la GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. e la ELLIOT S.r.l.. Parti del procedimento, in qualità di segnalanti, sono: GUARDIA DI FINANZA, ADUC, MOVIMENTO CONSUMATORI, ASSOCIAZIONE CONSUMATORI, CONFCONSUMATORI, CTCU, ASSOCIAZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, ADICONSUM.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le Parti sono state invitate, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro cinque giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato evidenziato che i comportamenti oggetto di contestazione come "*pratiche commerciali*" potrebbero integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui sono diretti, nonché aggressivi in quanto - mediante indebito condizionamento - idonei a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio e, pertanto, ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

7. In particolare, nella citata comunicazione di avvio del procedimento istruttorio è stato contestato che i comportamenti descritti, rappresentati dall'invio di solleciti e messaggi redatti con le citate modalità potenzialmente ingannevoli e aggressive, appaiono idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui sono diretti spingendolo, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione

debitoria, al pagamento dei crediti o ad effettuare le telefonate su un numero a pagamento. I profili di ingannevolezza riguardano le informazioni che, nella loro presentazione complessiva, sono idonee ad indurre in errore il consumatore medio, soprattutto in relazione alla concreta portata ed efficacia dei solleciti di pagamento richiesti e delle prospettate verifiche amministrative o azioni legali. I profili di aggressività riguardano la possibilità, mediante il conseguente indebito condizionamento, di limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio.

## **II. MEMORIE DELLE PARTI**

8. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 17 febbraio 2014, con riferimento al procedimento cautelare, la GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. e la ELLIOT S.r.l. hanno prodotto un'unica memoria difensiva, pervenuta in data 24 febbraio 2014.

9. Nella predetta memoria difensiva le Parti hanno evidenziato, con riferimento alla pratica di cui al punto a), che:

- le due società, attive nella gestione ottimizzata del credito commerciale, sono partecipate dalla controllante GERI HDP S.r.l. che, in qualità di capogruppo, svolge attività di indirizzo, controllo e direzione generale in attività di diversa natura;
- i richiamati crediti della società Vodafone N.V sono stati ceduti ad Elliot S.r.l. con contratto di cessione di credito "*pro soluto*", sottoscritto in data 29 marzo 2013;
- le società hanno fatto legittimo affidamento sulla bontà del credito, rappresentato in ogni sua modalità come attivo, liquido, esigibile e portato a bilancio;
- all'atto della cessione dei crediti, nessuno di tali crediti risultava infondato o prescritto e le attività di esazione sono state svolte su crediti determinati e determinabili;
- solo a seguito dell'avvio dell'attività di esazione è emersa la sussistenza di crediti effettivamente inesigibili o prescritti e le società si sono premurate di comunicare l'errore sull'esigibilità dei crediti.

Con riferimento alla seconda pratica, di cui al punto b), oggetto di contestazione, relativa al fatto che viene prospettato ai consumatori - attraverso solleciti di pagamento ed sms - di contattare una numerazione a

pagamento, le Parti hanno evidenziato, invece, che il numero telefonico indicato non è più operativo e la prassi relativa non è più attuata dalle società.

### III. VALUTAZIONI

10. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* i profili di scorrettezza e, in particolar modo, di aggressività, delle pratiche commerciali descritte, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto i professionisti, al fine di tentare di recuperare presunti crediti, hanno inoltrato a diversi consumatori i suindicati solleciti di pagamento o invitato gli stessi a chiamare un numero a pagamento, potendo ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto o ad effettuare una chiamata ad una numerazione speciale a sovrapprezzo subendo i relativi oneri economici aggiuntivi. In alcuni solleciti di pagamento è stata anche prospettata, con modalità intimidatorie, la visita di un funzionario incaricato presso il domicilio o addirittura il luogo di lavoro dei consumatori interessati.

11. Sotto il profilo del *periculum in mora*, la condotta di cui al punto a), consistente nell'inoltro dei solleciti di pagamento con le predette modalità scorrette, volti a ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto, caratterizzata da un elevato grado di offensività ed aggressività, è tuttora posta in essere, come testimoniato dalle numerose e recenti segnalazioni agli atti, l'ultima delle quali pervenuta a metà marzo, con il rischio che possa continuare ad arrecare grave danno ai consumatori nelle more del procedimento.

RITENUTO, pertanto, che, dall'esame degli atti del procedimento, emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nell'inoltro di solleciti di pagamento con le predette modalità aggressive, continui ad essere posta in essere nelle more del procedimento di merito;

## DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che le società GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. ed ELLIOT S.r.l.:

a) sospendano ogni attività di inoltro dei citati solleciti di pagamento con le predette modalità scorrette;

b) comunichino all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

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 alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

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 comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

**IL SEGRETARIO GENERALE**

*Roberto Chieppa*

**IL PRESIDENTE**

*Giovanni Pitruzzella*