

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 novembre 2016;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. Automobile Club d'Italia (di seguito anche "ACI"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, ente pubblico non economico che gestisce la tassa automobilistica per conto delle Regioni convenzionate.

Il bilancio d'esercizio 2015 di ACI presenta un fatturato pari a 353 milioni di euro ed un utile di 20 milioni di euro.

2. Aci Informatica S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, società che espleta il servizio di riscossione del bollo auto con moneta elettronica per conto di ACI.

Il bilancio d'esercizio 2015 di ACI Informatica S.p.A. presenta un fatturato pari a 67 milioni di euro e un utile di 165.000 euro.

3. Associazione di consumatori Altroconsumo, in qualità di segnalante.

## II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dai professionisti, consistente nell'aver imposto ai consumatori spese in caso di pagamento del bollo auto sul sito *www.aci.it* con utilizzo della carta di credito (c.d. *Bollonet*) nonché in caso di pagamento della stessa tassa automobilistica con carta di debito mediante il circuito PagoBancomat presso le delegazioni ACI dislocate sul territorio.

5. Con particolare riferimento al servizio *Bollonet*, costituisce oggetto del procedimento anche la presunta ingannevolezza dei messaggi diffusi sul sito *internet* di ACI *www.aci.it* dove, in una pagina cui si accede dalla *home page* attraverso il link *Bollo Auto*, è presente l'affermazione "*I soci ACI non pagano le commissioni!*" e, subito dopo, viene spiegato "*Puoi pagare online in Area Soci fino a 3 bolli/anno associativo senza commissioni bancarie per l'utilizzo della carta di credito!*". Da tale schermata, cliccando sul link *Paga il bollo* posto all'interno della sezione dedicata al bollo auto, si apre una pagina in cui, invece, è indicato che i consumatori - evidentemente non soci - possono effettuare il pagamento *online* del bollo "*con un costo aggiuntivo del 1,2% sul dovuto*".

6. La predetta condotta è stata segnalata da numerosi consumatori e, in data 15 giugno 2015 e 20 luglio 2016, anche dall'Associazione Altroconsumo che ha sottoposto all'Autorità le segnalazioni ricevute aventi ad oggetto l'addebito di commissioni aggiuntive per il pagamento del bollo auto con moneta elettronica auspicando l'adozione di provvedimenti in materia di violazione del Codice del Consumo.

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

7. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 4 luglio 2016 è stato comunicato ad ACI l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9458.

In tale sede è stato ipotizzato che la condotta del professionista fosse suscettibile di integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, 21, 23,

comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo, nonché dell'art. 62 dello stesso Codice del Consumo, in quanto sarebbe richiesta una commissione aggiuntiva al consumatore che utilizza gli indicati strumenti di pagamento per effettuare il versamento delle tasse automobilistiche. Ciò si porrebbe in contrasto con la previsione dell'art. 62 del Codice del Consumo, che ha disposto il divieto assoluto di imporre spese al consumatore per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento.

Inoltre, con particolare riferimento ai messaggi descritti, veicolati sul sito *internet www.aci.it*, la prospettata possibilità per i soci ACI di pagare le tasse automobilistiche *online* con carta di credito senza costi aggiuntivi ("*I soci ACI non pagano le commissioni!*" recita la pubblicità), potrebbe concretare, tra l'altro, ai sensi dell'art. 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo, una presentazione di diritti conferiti ai consumatori dalla legge come caratteristica propria dell'offerta fatta dal professionista.

**8.** Il 29 luglio 2016 ACI ha prodotto una memoria difensiva evidenziando, tra l'altro, che il servizio di riscossione della tassa automobilistica tramite moneta elettronica è espletato dalla società Aci Informatica S.p.A..

**9.** Con successivo atto del 10 agosto 2016, il procedimento in corso è stato ampliato soggettivamente nei confronti della società Aci Informatica S.p.A. per aver posto in essere la medesima condotta contestata all'Automobile Club d'Italia, in violazione sia degli artt. 20, comma 2, 21, 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo, sia dell'art. 62 dello stesso Codice del Consumo.

**10.** In data 5 settembre 2016 è pervenuta anche la memoria difensiva di ACI Informatica S.p.A..

**11.** Il successivo 23 settembre si è tenuta l'audizione richiesta dalle Parti.

**12.** In data 4 ottobre 2016 è stata comunicata ai professionisti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**13.** Aci Informatica S.p.A. ha depositato una memoria conclusiva il 24 ottobre 2016 ed ACI ha prodotto le proprie considerazioni finali il successivo 25 ottobre.

**14.** In data 26 ottobre 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## **2) Le evidenze acquisite**

### *a) La gestione della tassa automobilistica da parte di ACI*

**15.** L'Automobile Club d'Italia è un ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, che istituzionalmente rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo, ai sensi dell'art. 1 dello statuto. L'ACI è la federazione che associa gli Automobile Club provinciali e locali, anch'essi enti pubblici non economici con propria autonomia, a base associativa e senza scopo di lucro, nonché la federazione sportiva nazionale automobilistica riconosciuta dal CONI.

Lo statuto dell'ACI distingue le funzioni dell'ente in due grandi settori: le "attività istituzionali" (art. 4) e le "attività delegate" (art. 5).

Nelle attività istituzionali rientra principalmente l'erogazione di servizi nei confronti dei soci, oltre che iniziative relative al settore automobilistico.

Nell'ambito delle attività d'interesse pubblico - svolte per delega dello Stato, delle Regioni e delle Province - l'ACI gestisce la tassa automobilistica (c.d. "bollo auto") per conto delle Regioni<sup>1</sup> convenzionate con l'ente, ma non svolge direttamente attività di riscossione della stessa tassa<sup>2</sup>.

### *b) La riscossione della tassa automobilistica da parte di Aci Informatica, delle delegazioni Aci, di altri soggetti privati, ed i relativi costi*

**16.** Il servizio di riscossione del bollo auto con moneta elettronica è stato affidato da ACI alla società Aci Informatica S.p.A., interamente partecipata da ACI, sulla base di apposita convenzione.

In particolare, risulta che il servizio in questione è espletato da Aci Informatica S.p.A. sia tramite il sito web dell'Automobile Club d'Italia dove è possibile la sola modalità di pagamento con carta di credito sia attraverso il sistema PagoBancomat delle delegazioni ACI. Nell'ambito di tale servizio, Aci Informatica garantisce la conduzione funzionale ed operativa delle applicazioni software che consentono di erogare il servizio stesso ai cittadini. Inoltre, la stessa società cura, in nome proprio e nell'interesse di ACI, il rapporto contrattuale con i gestori dei servizi di monetica accettati dal circuito ACI<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Le Regioni, dall'anno 1998, sono titolari del tributo ai sensi della legge n. 449/97.

<sup>2</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 (doc. n. 24 indice del fascicolo).

<sup>3</sup> Memoria difensiva di ACI Informatica del 5 settembre 2016 (doc. n. 27 indice del fascicolo).

L'attività di riscossione sul territorio, invece, è svolta dalle delegazioni a marchio ACI dove i versamenti della tassa automobilistica possono essere effettuati, oltre che attraverso il predetto sistema PagoBancomat riconducibile ad Aci Informatica S.p.A. (presso le delegazioni che abbiano autonomamente deciso di attivare il servizio), anche con denaro contante.

ACI nel corso del procedimento ha fatto presente che le delegazioni non sono uffici territoriali ACI ma studi di consulenza automobilistica privati operanti in piena autonomia nell'esercizio della libertà di impresa<sup>4</sup>.

Nella descrizione delle attività affidate alle delegazioni presente nella pagina del sito *www.aci.it* relativa alle "Sedi e punti di servizio", viene precisato che le stesse sono state "istituite" per venire maggiormente incontro alle esigenze dei Soci e degli automobilisti attraverso la loro capillare presenza sul territorio nazionale<sup>5</sup>.

Inoltre, nel contratto per l'acquisizione di servizi bancari e finanziari stipulato da Aci Informatica S.p.A. con Intesa Sanpaolo S.p.A. e avente ad oggetto anche i servizi con moneta elettronica riguardanti gli incassi effettuati tramite POS fisici da installare presso le delegazioni, queste ultime sono definite come "*punti di servizio della rete ACI distribuiti sul territorio italiano*"<sup>6</sup>.

**17.** Oltre che sul sito internet dell'ACI e presso le delegazioni ACI, il pagamento del tributo automobilistico può essere effettuato dai consumatori presso le agenzie di pratiche auto, i tabaccai, gli uffici postali, attraverso il servizio bancario *internet banking*, presso gli ATM (*bancomat*) abilitati.

**18.** Tutti i canali utilizzabili per il pagamento del bollo auto prevedono il solo costo del servizio di 1,87 euro per ciascuna transazione (1,50 euro presso gli uffici postali)<sup>7</sup>.

Per i tabaccai si è giunti alla remunerazione del servizio con l'importo di 1,87 euro a seguito dell'art. 1 del D.P.C.M. 12 novembre 2009, n. 186, che ha elevato l'importo di 3000 lire originariamente previsto dal D.P.C.M. 25 gennaio 1999, n. 11, per la remunerazione di ciascuna operazione di riscossione "*comprensiva dei costi relativi*".

Per le agenzie di pratiche auto, attraverso il DM del 13 settembre 1999 (art. 7), è stato operato un rinvio al corrispettivo fissato per i tabaccai dal sopra citato D.P.C.M.. Nelle convenzioni stipulate tra ACI e le Regioni che hanno ritenuto di delegare a tale ente la gestione del tributo si è fatto riferimento al

---

<sup>4</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 citata.

<sup>5</sup> Pagine internet acquisite con verbale del 17 novembre 2016 (doc. n. 43 indice del fascicolo).

<sup>6</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 (doc. n. 24 indice del fascicolo).

<sup>7</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 citata.

medesimo corrispettivo di 1,87 per la riscossione.

**19.** Soltanto il servizio online ACI Bollonet, oltre al costo del servizio di 1,87 euro, prevede, a far data dal 1° gennaio 2009, una maggiorazione del 1,2% sulla somma pagata per l'utilizzo della carta di credito. Precedentemente, e fin dall'avvio del servizio risalente all'anno 2000, la maggiorazione era pari al 2%. Il sovrapprezzo è applicato esclusivamente ai consumatori che non sono soci ACI, mentre ai soci ACI il servizio Bollonet è offerto gratuitamente al pari di altri servizi.

Presso le delegazioni ACI, invece, è previsto un costo aggiuntivo di 0,20 euro in caso di pagamento del bollo auto con utilizzo del bancomat<sup>8</sup>.

**20.** Nel corso del presente procedimento, in occasione del passaggio ad un nuovo gestore dei servizi di monetica, Aci Informatica S.p.A. ha rinegoziato le condizioni economiche del servizio e, pertanto, a partire dal mese di ottobre 2016, la commissione richiesta per il pagamento del bollo con carta di credito sul sito *www.aci.it* è stata ridotta ad un corrispettivo in cifra fissa pari a 0,75 euro per i pagamenti di importo superiore a 30 euro (per i pagamenti di importo inferiore non è più dovuta alcuna commissione).

Per il pagamento con bancomat presso le delegazioni ACI, invece, continua ad essere dovuta la commissione di 0,20 euro<sup>9</sup>.

*c) Le indicazioni riportate alla data del 17 giugno 2016 sul sito [www.aci.it](http://www.aci.it)<sup>10</sup> e le modifiche successive*

**21.** Con particolare riferimento al pagamento del bollo *online* attraverso il servizio *Bollonet*, la circostanza oggetto di contestazione è pubblicizzata sul sito *internet* dell'ACI *www.aci.it* dove, in una pagina cui si accede dalla *home page* attraverso il *link Bollo Auto*, con un carattere grafico di dimensioni maggiori rispetto alle altre indicazioni contenute nella pagina *web*, è presente l'affermazione “*I soci ACI non pagano le commissioni!*” e, subito dopo, viene spiegato “*Puoi pagare online in Area Soci fino a 3 bolli/anno associativo senza commissioni bancarie per l'utilizzo della carta di credito!*”.

**22.** ACI ha fatto presente che le modalità espressive utilizzate nei messaggi relativi al servizio *Bollonet* di ACI sono rimaste sostanzialmente invariate dalla data di attivazione del servizio stesso - risalente all'anno 2010 - e che

---

<sup>8</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 citata.

<sup>9</sup> Memorie difensive di Aci Informatica S.p.A. e di ACI pervenute, rispettivamente, il 24 e 25 ottobre 2016 (doc. nn. 38 e 39 indice del fascicolo).

<sup>10</sup> Pagine internet acquisite in atti con verbale del 21 giugno 2016 (doc n. 12 indice del fascicolo).

l'unica modifica apportata nel tempo riguarda il solo inserimento, a partire dal 21 dicembre 2010, della mancata applicazione al socio ACI del costo aggiuntivo per i pagamenti della tassa automobilistica con carta di credito sul sito *www.aci.it*<sup>11</sup>.

**23.** Dal mese di ottobre 2016 il sito *web* di ACI riporta le nuove condizioni economiche del servizio Bollonet, che prevedono *“un costo aggiuntivo di euro 0,75 sul dovuto, solo per pagamenti di importo superiore a 30 euro effettuati con carta di credito”*<sup>12</sup>.

### **3) Le argomentazioni difensive delle Parti**

**24.** Nel corso del procedimento i professionisti hanno rilevato che l'addebito ai consumatori di un sovrapprezzo non sarebbe contrario all'art. 62 del Codice del Consumo in quanto le commissioni applicate sarebbero l'equivalente dei costi applicati ad Aci Informatica dai gestori dei servizi di monetica (a riguardo, le Parti hanno richiamato il riferimento dell'art. 62 del Codice del Consumo ai *“casi espressamente stabiliti”* in cui sarebbe possibile applicare tariffe non superiori a quelle sostenute dal professionista, che peraltro troverebbe piena rispondenza nella previsione di cui all'art. 19 della Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori secondo cui *“Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti”*).

Più precisamente, le commissioni richieste ad Aci Informatica dai gestori delle carte di credito sono diversificate ed il valore della commissione applicata all'utente (1,2% sull'importo da pagare con carta di credito tramite il sito web di ACI, 0,20 euro per ogni bollo pagato con carta di debito attraverso il sistema PagoBancomat presso le delegazioni a marchio ACI) costituirebbe un valore medio determinato in relazione alle stime quantitative di utilizzo delle carte nei vari circuiti.

**25.** Inoltre, Aci Informatica S.p.A. e Automobile Club d'Italia nelle memorie conclusive depositate in atti, rispettivamente, in data 24 e 25 ottobre 2016, hanno fatto presente che ad essi, a differenza dei professionisti venditori di prodotti/servizi di libero mercato, non residuerebbe alcun margine per l'eventuale copertura dei costi necessari per il servizio di pagamento elettronico. All'ACI, per il servizio di incasso del bollo auto reso alle

---

<sup>11</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 (doc. n. 24 indice del fascicolo).

<sup>12</sup> Memorie difensive di Aci Informatica S.p.A. e di ACI del 24 e 25 ottobre 2016 citate.

Regioni convenzionate, è riconosciuto l'importo fisso di 1,87 euro la cui quantificazione, avvenuta per legge alla fine degli anni '90, terrebbe conto del solo servizio di riscossione in contanti sul territorio e non delle transazioni elettroniche il cui ingresso, nel settore, è avvenuto molto più tardi. Pertanto, i costi dell'utilizzo di carte di credito, bancomat, ecc., non essendo remunerati dall'importo di 1,87 euro, non possono che essere ribaltati sul contribuente stesso, profilandosi in caso contrario un'ipotesi concreta di danno erariale.

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

**26.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso la rete *internet*, in data 26 ottobre 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

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

##### ***a) Professionisti interessati***

**28.** Preliminarmente si osserva che devono considerarsi responsabili della condotta contestata e quindi destinatarie del provvedimento, sia ACI che Aci Informatica S.p.A. La prima ha affidato il servizio di riscossione del bollo auto con moneta elettronica alla società *in house* Aci Informatica S.p.A. sulla base di apposita convenzione che, in ossequio al principio del controllo analogo, assicura alla stessa ACI l'esercizio di prerogative di indirizzo, coordinamento, monitoraggio, controllo generale e approvazione delle attività della società partecipata. ACI, pertanto, può considerarsi titolare "di fatto" del servizio di riscossione erogato ai consumatori come risulta anche dalle allegazioni difensive di Aci Informatica S.p.A. dove viene precisato che tutte le attività a riguardo svolte per conto di tale ente "*sono state codificate e sviluppate nel tempo in accordo con ACI, che è titolare del*

*servizio e lo eroga ai cittadini residenti nelle Regioni aderenti”<sup>13</sup>.*

D'altra parte, Aci Informatica S.p.A., oltre a garantire la conduzione funzionale ed operativa delle applicazioni software che consentono di erogare il servizio di riscossione del bollo ai cittadini sia attraverso il sito web dell'ACI sia mediante il sistema PagoBancomat delle delegazioni ACI, sottoscrive in nome proprio i contratti con i gestori dei servizi di monetica accettati dal circuito ACI che prevedono i costi per l'utilizzo di carte di credito, bancomat, ecc. poi “ribaltati” sui consumatori.

## ***b) Valutazioni nel merito***

**29.** I comportamenti contestati ad ACI e ad Aci Informatica S.p.A. nell'ambito del presente procedimento consistono nell'aver imposto ai consumatori spese in caso di pagamento del bollo auto *online* sul sito *www.aci.it* con utilizzo della carta di credito (c.d. *Bollonet*), nonché in caso di pagamento della stessa tassa automobilistica con carta di debito mediante il circuito PagoBancomat presso le delegazioni ACI che agiscono come punti di servizio della rete ACI distribuiti sul territorio italiano.

**30.** Come anticipato, i professionisti effettuano la riscossione delle tasse automobilistiche in concorrenza con altri soggetti, quali le agenzie di pratiche auto, i tabaccai, gli uffici postali, le banche (attraverso il servizio *internet banking* o presso gli ATM).

In particolare, ACI gestisce la tassa automobilistica (c.d. “bollo auto”) per conto delle Regioni<sup>14</sup> convenzionate con l'ente, senza svolgere direttamente attività di riscossione della stessa tassa<sup>15</sup>. Ciò in quanto la riscossione del bollo auto con moneta elettronica è stata affidato da ACI alla società Aci Informatica S.p.A., interamente partecipata da ACI, sulla base di apposita convenzione. Il servizio in questione è espletato da Aci Informatica S.p.A. sia tramite il sito web dell'Automobile Club d'Italia dove è possibile la sola modalità di pagamento con carta di credito, sia attraverso il sistema PagoBancomat delle delegazioni ACI (presso le delegazioni che abbiano autonomamente deciso di attivare il servizio, in alternativa al pagamento con denaro contante).

**31.** Attualmente è previsto un costo del servizio a transazione pari a 1,87 euro (1,50 euro presso gli uffici postali), per tutti i canali utilizzabili per il

---

<sup>13</sup> Memoria difensiva di ACI Informatica del 5 settembre 2016 (doc. n. 27 indice del fascicolo).

<sup>14</sup> Le Regioni, dall'anno 1998, sono titolari del tributo ai sensi della legge n. 449/97.

<sup>15</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 (doc. n. 24 indice del fascicolo).

pagamento del bollo auto<sup>16</sup>.

**32.** All'esito dell'istruttoria è emerso che soltanto il servizio online Aci Bollonet, oltre al costo del servizio di 1,87 euro, prevede, a far data dal 1° gennaio 2009, una maggiorazione del 1,2% sulla somma pagata per l'utilizzo della carta di credito. Precedentemente, e fin dall'avvio del servizio risalente all'anno 2000, la maggiorazione era pari al 2%. Il sovrapprezzo è applicato esclusivamente ai consumatori che non sono soci ACI, mentre ai soci ACI il servizio Bollonet è offerto gratuitamente al pari di altri servizi.

Presso le delegazioni ACI, invece, è previsto un costo aggiuntivo in misura fissa pari a 0,20 euro per l'utilizzo del bancomat<sup>17</sup>.

**33.** Nel corso del procedimento Aci Informatica S.p.A. ha rinegoziato le condizioni economiche del servizio e, pertanto, a partire dal mese di ottobre 2016, la commissione richiesta per il pagamento del bollo con carta di credito sul sito *www.aci.it* è stata ridotta a 0,75 euro per i pagamenti di importo superiore a 30 euro.

Per il pagamento con bancomat presso le delegazioni ACI, invece, continua ad essere dovuta la commissione di 0,20 euro<sup>18</sup>.

**34.** Con riferimento alla condotta dei professionisti consistente nel richiedere una commissione aggiuntiva al consumatore che per effettuare il versamento delle tasse automobilistiche utilizza la carta di credito sul sito *www.aci.it* o il bancomat presso le delegazioni ACI, a partire dal 14 giugno 2014 assume preminente rilievo sul piano normativo il novellato art. 62 del Codice del Consumo<sup>19</sup>, il quale prevede che *“Ai sensi dell' articolo 3, comma 4, del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11<sup>20</sup>, i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente*

---

<sup>16</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 citata.

<sup>17</sup> Memoria difensiva di ACI del 29 luglio 2016 citata.

<sup>18</sup> Memorie difensive di Aci Informatica S.p.A. e di ACI pervenute, rispettivamente, il 24 e 25 ottobre 2016 (doc. nn. 38 e 39 indice del fascicolo).

<sup>19</sup> L'art. 1 del d. lgs. n. 21/2014 – di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (cd. *Consumer Rights*) - ha interamente sostituito il Capo I del Titolo III della Parte III del Codice del Consumo (artt. da 45 a 67). Per ciò che interessa in questa sede, si rileva che l'art. 62 del Codice del Consumo ha recepito l'art. 19 della direttiva *Consumer Rights* citata che stabilisce che *“Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti”*.

<sup>20</sup> D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Tale Direttiva (*“Direttiva PSD”*), stabiliva all'art. 52, comma 3, che: *“Il prestatore di servizi di pagamento non impedisce al beneficiario (il soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento) di imporre una spesa o di proporre una riduzione al pagatore (il soggetto titolare di un conto di pagamento ovvero in mancanza di conto, il soggetto che impartisce un ordine di pagamento) per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento. Tuttavia, gli Stati membri possono vietare o limitare il diritto di imporre spese tenendo conto della necessità di incoraggiare la concorrenza e di promuovere l'uso di strumenti di pagamento efficaci”* (sottolineatura aggiunta).

*stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista”.*

**35.** L'esegesi della disposizione non sembra dar luogo a particolari profili problematici. Il legislatore ha inteso vietare, in via generale, l'imposizione, da parte dei professionisti e nei riguardi dei consumatori, di spese per l'uso di un determinato strumento di pagamento.

**36.** Solo nei casi espressamente stabiliti, sarebbe possibile per il professionista applicare una maggiorazione, tale però da non superare i costi effettivamente sostenuti dal medesimo professionista. Allo stato attuale, tuttavia, non è stata introdotta nel nostro ordinamento alcuna deroga al citato precetto, per cui deve ritenersi che il divieto di applicare maggiorazioni legate agli strumenti di pagamento sia generalizzato, senza eccezione alcuna<sup>21</sup>.

**37.** Alla luce di quanto esposto, siffatto divieto *assoluto* di imporre spese all'*acquirente* (il consumatore) per l'utilizzo di un determinato mezzo di pagamento (nel caso di specie, carta di credito e bancomat) è tale da rendere superflua qualsiasi valutazione circa le modalità di presentazione ai consumatori del sovrapprezzo *de quo e/o* del suo *quantum*, rilevando in via principale l'applicazione in sé di detto sovrapprezzo che, essendo indubitabilmente collegato e corrispondente all'utilizzo di uno strumento di pagamento da parte dei consumatori che vogliono effettuare il versamento della tassa automobilistica, si pone, a decorrere dal 14 giugno 2014, in chiara violazione del citato art. 62 del Codice del Consumo.

**38.** A tal proposito, appare priva di pregio l'argomentazione dei professionisti che ritiene la propria condotta rispettosa della normativa europea richiamata e, in particolare, dell'art. 19 della Direttiva Consumer Rights, secondo cui “*Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti*”. Infatti, la normativa nazionale di recepimento di quella europea non prevede, come sopra rappresentato, l'applicazione di alcun sovrapprezzo anche se diretto al recupero dei costi sostenuti per l'uso di detti strumenti di pagamento.

Neppure rileva la circostanza evidenziata dalle Parti nel corso del procedimento secondo cui per un'amministrazione pubblica quale è ACI i

---

<sup>21</sup> Lo Stato italiano, attuando in maniera rigorosa la Direttiva 2007/64/CE che pure lasciava liberi gli stati di vietare o meno la *surcharge fee*, si è avvalso della facoltà di cui all'art. citato e ha scelto in via generale il divieto di imporre sovrapprezzi sugli strumenti di pagamento (al fine di favorire lo sviluppo di strumenti di pagamento elettronici a scapito della monete e degli assegni). Il Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 di attuazione della richiamata Direttiva prevede, infatti, all'articolo 3, comma 4, che: “*Il beneficiario non può applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento*”.

costi dell'utilizzo di carte di credito, bancomat, ecc., non essendo remunerati dall'importo fisso di 1,87 euro riconosciuto per il servizio di incasso reso alle Regioni convenzionate, non possono che essere ribaltati sul contribuente stesso, profilandosi in caso contrario un'ipotesi concreta di danno erariale.

A riguardo si osserva che la prospettazione di un danno erariale non sembra tener conto del fatto che l'agente che si attiene ad una previsione di legge (nel caso di specie il divieto di applicare sovrapprezzi per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento) non può essere chiamato per ciò solo a rispondere di tale comportamento. Peraltro, la natura pubblica di ACI non può ostare all'applicazione della disciplina del Codice del Consumo allorché la condotta contestata riguardi non già l'attività istituzionale dell'ente, ma piuttosto l'offerta di servizi ad essa connessi, in concorrenza con numerosi altri operatori (uffici postali, banche, agenzie di pratiche auto, tabaccai).

In ogni caso, basti considerare che i costi sostenuti con i gestori del servizio di monetica risultano ben inferiori rispetto all'aggio.

Con riferimento, invece, agli importi richiesti da ACI ai consumatori fino a settembre 2016, sebbene la congruità dell'importo richiesto per il servizio di riscossione tramite carta di credito non sia ovviamente oggetto del presente procedimento, va considerato che il prezzo richiesto al consumatore per il servizio Bollonet che avveniva non in cifra fissa, ma sulla base di una percentuale del bollo da pagare (1,2%), garantiva all'ACI significativi incrementi rispetto all'importo fissato per legge per remunerare la riscossione (1,87 euro).

A dire dei professionisti, peraltro, la quantificazione di tale importo di 1,87 euro, in quanto avvenuta per legge alla fine degli anni '90, terrebbe conto del solo servizio di riscossione in contanti sul territorio e non delle transazioni elettroniche il cui ingresso, nel settore, sarebbe avvenuto molto più tardi. Tale rilievo, tuttavia, non appare coerente con le evidenze acquisite se si considera che le convenzioni tra Aci e Regioni sono state ripetutamente rinnovate nel corso degli anni duemila e che l'importo fisso per la remunerazione di ciascuna operazione di riscossione comprensiva dei costi relativi è stato fissato a 1,87 euro nell'anno 2009<sup>22</sup>, quando il servizio Bollonet di ACI, avviato nell'anno 2000, era già da tempo fruibile.

**39.** Conclusivamente, per le ragioni esposte, l'applicazione da parte di ACI e di Aci Informatica di oneri aggiuntivi collegati all'utilizzo di un determinato strumento di pagamento costituisce, a far data dal 14 giugno 2014, una violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo.

---

<sup>22</sup> Ciò è avvenuto a seguito dell'art. 1 del D.P.C.M. 12 novembre 2009, n. 186, che ha elevato l'importo di 3000 lire (1,55 euro) originariamente previsto dal D.P.C.M. 25 gennaio 1999, n. 11.

**40.** Con particolare riferimento al pagamento del bollo *online* attraverso il servizio *Bollonet*, la circostanza oggetto di contestazione è pubblicizzata anche sul sito *internet* dell'ACI *www.aci.it* dove, in una pagina cui si accede dalla *home page* attraverso il link *Bollo Auto*, con un carattere grafico di dimensioni maggiori rispetto alle altre indicazioni contenute nella pagina *web*, è presente l'affermazione "*I soci ACI non pagano le commissioni!*" e, subito dopo, viene spiegato "*Puoi pagare online in Area Soci fino a 3 bolli/anno associativo senza commissioni bancarie per l'utilizzo della carta di credito!*". Da tale schermata, cliccando sul link *Paga il bollo* posto all'interno della sezione dedicata al bollo auto, si apre una pagina in cui, invece, è indicato che i consumatori - evidentemente non soci - possono effettuare il pagamento *online* del bollo "*con un costo aggiuntivo del 1,2% sul dovuto*"<sup>23</sup>.

I messaggi sopra descritti in cui viene prospettata la possibilità per i soci ACI di pagare le tasse automobilistiche *online* con carta di credito senza costi aggiuntivi sembra realizzare, invece, una violazione dell'art. 23, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo, nella misura in cui presenta un diritto conferito ai consumatori dalla legge (di non pagare sovrapprezzi in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento) come caratteristica propria dell'offerta fatta dai professionisti .

**41.** Il comportamento contestato deve, altresì, ritenersi non conforme al livello di competenza e attenzione ragionevolmente esigibili in base ai principi di correttezza e di buona fede che dovrebbero generalmente informare le condotte commerciali di un operatore dello specifico settore di attività, principi che richiedono ai professionisti di attenersi alle prescrizioni di legge che disciplinano il regime dei costi connessi all'utilizzo degli strumenti di pagamento e di fornire al consumatore indicazioni veritiere e complete.

**42.** Alla luce delle precedenti considerazioni, la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, e 23, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**43.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone

---

<sup>23</sup> Pagine internet acquisite in atti con verbale del 21 giugno 2016 (doc n. 12 indice del fascicolo).

l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**44.** 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. A tal proposito deve considerarsi che ACI e Aci Informatica S.p.A. nell'esercizio 2015 hanno realizzato, rispettivamente, un fatturato pari a circa 353 milioni di euro e a circa 67 milioni di euro.

**45.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, della pervasività del mezzo di comunicazione utilizzato (*internet*), nonché dell'entità del pregiudizio economico per i consumatori con particolare riferimento al prezzo a questi richiesto per i pagamenti effettuati con carta di credito sul sito *www.aci.it*, che avveniva sulla base di una percentuale del bollo da pagare (sistema ormai modificato dopo l'avvio del presente procedimento a far data dall'ottobre 2016).

**46.** Per quanto riguarda poi la durata, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta in violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo è stata posta in essere dal 14 giugno 2014 (data da cui si applicano le modifiche apportate all'art. 62 dal Decreto Legislativo n. 21/2014) ed è tuttora in corso. In relazione al suddetto periodo rileva, inoltre, la pratica posta in essere in violazione dell'art. 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo avente ad oggetto la diffusione dei messaggi sul sito *www.aci.it* che prospettano la possibilità per i soci ACI di pagare le tasse automobilistiche *online* con carta di credito senza costi aggiuntivi.

**47.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido all'Automobile Club d'Italia e ad Aci Informatica S.p.A. nella misura di 2.800.000 euro (2,8 milioni di euro), considerata la natura di società *in house* di Aci Informatica S.p.A., per la violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo.

**48.** Sulla base degli stessi elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido all'Automobile Club d'Italia e ad Aci Informatica S.p.A. nella misura di 200.000 euro (duecentomila euro), per la violazione degli articoli 20, comma 2, e 23, comma 1, lettera *l*), del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta posta in essere dai professionisti risulta in violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo, nella misura in cui gli stessi hanno imposto spese ai consumatori per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta in esame integra una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. articoli 20, comma 2, e 23, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo, in quanto sono ingannevoli le indicazioni fornite sul sito *www.aci.it* in ordine all'applicazione un sovrapprezzo per l'utilizzo di strumenti di pagamento;

### DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Automobile Club d'Italia e dalla società Aci Informatica S.p.A., con riferimento all'applicazione di spese per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento, integra, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 62 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Automobile Club d'Italia e dalla società Aci Informatica S.p.A., con riferimento al contenuto ingannevole dei messaggi diffusi sul sito internet *www.aci.it*, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 23, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che, con riferimento alla condotta di cui al precedente punto a), sia irrogata in solido ad Automobile Club d'Italia e alla società Aci Informatica S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.800.000 € (duemilioniottocentomila euro);

d) che, con riferimento alla pratica commerciale di cui al precedente punto b), sia irrogata in solido ad Automobile Club d'Italia e alla società Aci Informatica S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

e) 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 precedenti punti 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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*