



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 “*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 dell’11 gennaio 2017, 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 legale della società e presso la filiale di Roma Fiumicino;

VISTO i propri provvedimenti del 12 aprile 2017 edel 28 giugno 2017, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Locauto Rent S.p.A., (di seguito anche “Locauto”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. Il professionista svolge principalmente attività di noleggio autoveicoli senza conducente e, alla luce della documentazione contabile della società, relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, presenta un fatturato di circa 80 milioni di euro ed è in utile di esercizio.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento in esame concerne il comportamento posto in essere dal professionista, in relazione a due distinte pratiche commerciali, oggetto di diverse richieste di intervento giunte da dicembre 2014.

Pratica A

3. La prima condotta attiene alle modalità con le quali il professionista utilizza il deposito cauzionale sulla carta di credito del cliente data in garanzia per eventuali danni arrecati all’autovettura noleggiata; da un lato, al momento del noleggio o del ritiro dell’autovettura, sollecita i consumatori all’acquisto di prodotti accessori volti a limitare la responsabilità per danni prospettando e sfruttando la riduzione dell’elevato deposito cauzionale – da esso autonomamente individuato – richiesto sulla carta di credito in garanzia per il noleggio; dall’altro, al momento della riconsegna del veicolo, non procede al contestuale sblocco del deposito cauzionale bloccato sulla carta di credito dei consumatori.

Pratica B

4. La seconda condotta consiste nell’aver addebitato a taluni clienti danni preesistenti sulle autovetture da essi noleggiate, danni asseritamente verificati in base alle procedure applicate al momento della riconsegna delle autovetture con automatico addebito delle somme attraverso la carta di credito data in garanzia.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 19 gennaio 2017, è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9879 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

6. Contestualmente si è svolto l'accertamento ispettivo presso la sede legale della società e presso la filiale di Roma Fiumicino.

7. La società, in data 20 febbraio, 1 marzo, 17 marzo e 19 aprile 2017, ha fornito le informazioni richieste, contestualmente fornendo le proprie tesi difensive.

8. In data 3 aprile 2017, è stata sentita, su sua richiesta, in audizione.

9. In data 12 aprile 2017 è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie.

10. In data 26 maggio 2017 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, confermando e precisando le contestazioni.

11. In data 15 giugno la parte ha quindi presentato la propria memoria difensiva.

12. In data 28 giugno 2017 è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento.

2) Le evidenze acquisite¹

a) L'attività di noleggio svolta dal professionista

13. Il servizio di noleggio viene svolto dal professionista, attraverso una rete nazionale di oltre 30 filiali – alcune gestite direttamente ed altre indirettamente, attraverso un contratto di affiliazione – ed è regolato da condizioni generali e particolari di noleggio e da un listino danni.

14. L'attività di Locauto si sviluppa prevalentemente tramite le vendite effettuate dai *broker* che tuttora pesano per il 70%: negli ultimi anni si è cercato di sviluppare la clientela diretta, incrementando le vendite tramite il

¹ Cfr. doc 24 e 25, memorie del professionista, doc 28, verbale di audizione del professionista, e doc 22C, rappresentato dal verbale di accertamento ispettivo e dai relativi allegati; con riferimento alla documentazione ispettiva acquisita si rileva, al riguardo, che, d'ora in avanti, nel corpo del testo saranno richiamati il referente della società presso cui la documentazione è stata riscontrata e il numero o il nominativo del relativo documento.

proprio sito ed i c.d. *walk in*, garantendo un sempre maggior standard qualitativo.

15. Indipendentemente dalle modalità di acquisto o prenotazione del servizio, al momento del ritiro dell'autovettura il cliente sottoscrive con Locauto il contratto di noleggio, anche Rental Agreement o RA.

16. La tabella seguente rappresenta i ricavi derivanti dal servizio di noleggio, dalla vendita delle coperture e i ricavi derivanti dall'addebito dei danni addebitati nell'ultimo triennio: in particolare, si evince il rilievo del fatturato delle coperture e dei danni, avendo un peso complessivo pari al [omissis]² del fatturato avuto dalla sola attività di noleggio.

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| Numero noleggi | [200/300mila] | [200/300mila] | [300/400mila] |
| Fatturato | [10/50 milioni] | [10/50 milioni] | [50/100 milioni] |
| Numero coperture vendute (accessori) | [50/100 mila] | [100/150mila] | [100/150mila] |
| Ricavi da coperture | [1/10milioni] | [1/10milioni] | [1/10milioni] |
| Noleggi con danni | [20/30mila] | [20/30mila] | [30/40mila] |
| (di cui con copertura) | [10/20mila] | [10/20mila] | [10/20mila] |
| Somme incassate da danni | [1/10milioni] | [1/10milioni] | [1/10milioni] |

b) Assicurazione e franchigie

17. Le autovetture noleggiate sono regolarmente assicurate per la RC Auto obbligatoria, mentre il professionista non le assicura per gli altri rischi, in particolare il furto o i danni provocati dai clienti; ciò in ragione degli elevatissimi premi che sarebbe necessario pagare.

18. Questi rischi, tipici dell'attività di noleggio, vengono quindi gestiti e sopportati dall'impresa di noleggio e regolati nel rapporto con il consumatore proprio all'interno del contratto di noleggio. In particolare, ad integrazione delle condizioni generali di contratto e della procedura di noleggio, le condizioni particolari – richiamate nelle stesse condizioni generali e consultabili sul sito internet e stampate sul retro di tutti i contratti di noleggio – contengono una tabella recante gli importi delle franchigie, tutti i servizi accessori acquistabili dal cliente e l'importo dei depositi cauzionali (con specifica previsione della riduzione del deposito cauzionale in caso di acquisto della copertura ZEP).

19. La franchigia prevista nei contratti di autonoleggio è l'importo massimo

² Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

che il professionista potrà richiedere al consumatore, una limitazione della responsabilità del cliente: trattasi di un elemento naturale, secondo prassi universale e costante, perché serve ad evitare che il cliente sia esposto ad un rischio eccessivo (ed anche perché l'impresa non può certo essere costretta a subire, senza alcuna garanzia, il costo di eventuali danni e perché l'equilibrio economico delle aziende si regge su un corretto rapporto con il cliente finale). Trattasi, quindi, di elemento necessario per responsabilizzare la clientela a prestare attenzione e non cagionare danni all'autovettura: senza tali franchigie non potrebbe esistere impresa di autonoleggio o il servizio avrebbe costi tali da essere limitato.

20. Gli importi delle franchigie, commisurati ai diversi gruppi di vetture, sono stati autonomamente definiti dal professionista e corrispondono ad una percentuale rispetto al valore dell'autovettura noleggiata.

Si riporta, al riguardo, una tabella relativa alle franchigie danni per le diverse categorie di autovetture noleggiate.

| Franchigie | [omissis] |
|------------|-----------|
| B | €1.000 |
| C | €1.000 |
| D | €1.200 |
| E | €1.500 |
| F | €1.500 |
| L | €2.000 |
| P | €2.000 |
| R | €1.700 |
| W | €1.700 |

c) La carta di credito in garanzia: la delayed charge e il deposito cauzionale

21. Al momento del noleggio o del ritiro dell'autovettura al cliente è chiesta la carta di credito a garanzia dell'auto che gli è stata data in custodia. In particolare, da un lato, viene chiesta la sottoscrizione di un'autorizzazione ad un eventuale addebito successivo (c.d. *delayed charge*), dei danni nei limiti delle suddette franchigie e degli altri eventuali costi (es. multe), volta a prevedere “*ricosco ed accetto fin d'ora tutte le spese (...) rilevate/riscontrate dopo la consegna dell'autoveicolo e autorizzo Locauto Rent S.p.A. ad addebitare sulla carta di credito indicata sul presente contratto (...)*”. Dall'altro lato, il professionista procede anche a bloccare una somma a titolo di deposito cauzionale: anzi normalmente si effettuano due operazioni di blocco, una per i costi non pagati, ed un'altra per i danni, i furti e il carburante. Si tratta di una somma che viene congelata e tenuta a disposizione del locatore nell'evenienza che il cliente causi accidentalmente

danni alla vettura, che la vettura gli venga rubata o che la restituisca senza il pieno di carburante.

22. Anche l'importo del deposito cauzionale è stato autonomamente definito dal professionista e varia in relazione ai diversi gruppi di vetture. In particolare, Locauto ha individuato un valore del deposito cauzionale prossimo alle franchigie danni sopraindicate.

Si riporta, al riguardo, una tabella relativa al deposito per le diverse categorie di autovetture noleggiate.

| Depositi | | [omissis] |
|----------|--|-----------|
| B | | €900 |
| C | | €900 |
| D | | €1.100 |
| E | | €1.300 |
| F | | €1.300 |
| L | | €2.100 |
| P | | €2.100 |
| R | | €1.700 |
| W | | €1.700 |

23. Dalle medesime analisi effettuate dallo stesso professionista, la richiesta di un deposito cauzionale elevato e corrispondente o simile alle franchigie danni per la categoria di autovettura noleggiata non risulta effettuata da tutti i professionisti che operano nel settore dell'autonoleggio: alcuni infatti non prevedono un deposito, altri solo un deposito pari al costo del noleggio e/o ad un pieno di carburante (cfr. I., Franchigie depositi).

24. In particolare, il deposito cauzionale elevato impatta sul credito/*plafond* disponibile sulle varie carte di credito dei clienti, aspetto che è ben noto al professionista.

d) I prodotti accessori offerti

25. Il professionista offre, così, alcuni prodotti "accessori" volti a limitare ulteriormente la responsabilità dei clienti proprio con riferimento a quei rischi per i quali ha individuato una franchigia. In particolare, ha chiarito che si tratta di un bisogno avvertito dalla clientela e non sarebbe altrimenti possibile per quest'ultima procurarseli se l'impresa non li mettesse a disposizione.

26. Al riguardo, alla luce delle condizioni generali di noleggio – consultabili sul sito internet, espressamente accettate in fase di prenotazione on line e stampate sul retro di tutti i contratti di noleggio – si prevede che "il Cliente partecipa al danno economico subito dal Locatore (...) per l'intero importo

relativamente ai danni causati a fanali, cristalli, pneumatici, cerchioni, ruote, tetto, sottoscocca e interni della vettura e alle parti meccaniche, nonché ai danni causati da eventi atmosferici, calamità naturali e sommosse popolari, mentre per i danni causati ad altre parti della vettura, partecipa per l'importo massimo indicato come "franchigia danni" nelle Condizioni Particolari di noleggio e sul frontespizio del contratto di noleggio" e che:

a) il servizio "Zero Excess Package" (ZEP) "limita la (...) partecipazione al danno economico subito dal Locatore all'intero importo dei danni causati a fanali, cristalli, pneumatici, cerchioni, ruote, tetto, sottoscocca e interni della vettura e alle parti meccaniche e dei danni causati da eventi atmosferici, calamità naturali e sommosse popolari";

b) in aggiunta al servizio ZEP, il servizio "Super Zero Excess Package" (Super ZEP) "limita ulteriormente la propria partecipazione al solo danno economico subito dal Locatore per l'intero importo relativamente ai danni causati a interni e da calamità naturali e sommosse popolari".

27. La copertura ZEP ha un costo giornaliero variabile tra €13 e €30 in relazione alla categoria di veicolo noleggiato e la SUPERZEP un importo aggiuntivo tra €8 e €18.

28. L'acquisto delle coperture comporta, sempre sulla base di quanto autonomamente definito dal professionista, la riduzione del deposito cauzionale richiesto. Più specificamente, in caso di acquisto dei prodotti accessori, il deposito cauzionale bloccato risulta di circa la metà di quello che viene bloccato se il cliente non acquista tali prodotti.

29. Si riporta, al riguardo, una tabella relativa al deposito cauzionale richiesto per le diverse categorie di autovetture nolggiate.

| Gruppo auto | deposito cauzionale | Deposito ridotto con zep |
|-------------|---------------------|--------------------------|
| B – C – CH | €900 | €450 |
| D | €1.100 | €550 |
| E – F | €1.300 | €650 |
| R – RH – W | €1.700 | €800 |
| L – T – P | €2.100 | €950 |
| | | |

e) *Gli incentivi economici per le filiali*

30. Dagli elementi acquisiti emerge, inoltre, un sistema incentivante; ciò sulla base di un contratto di affiliazione, del novembre 2016, relativo alla filiale di Venezia, fornito dal professionista quale contratto *standard*, che rappresenta la tipologia di contratto in essere per tutte le filiali nel corso dell'ultimo triennio. Si prevede che la società "riconoscerà all'affiliato, a

fronte dell'attività prestata in esecuzione del presente contratto, un compenso del [omissis] sul fatturato commissionabile a lui imputabile (...)", che "il lavoro svolto dall'affiliato è valutato sotto i seguenti punti di vista: (...) – [omissis]" (cfr. F., 5).

31. La documentazione acquisita nel corso dell'ispezione evidenzia, altresì, la grande attenzione commerciale alla vendita di tali prodotti: il professionista ha richiesto un particolare *"impegno (...) di 'farcire' bene i walk in con le vendite addizionali che sono care tanto agli operatori di banco quanto a noi"*, (cfr. I., 8), chiaramente immaginabile anche alla luce dei compensi, anche integrativi, previsti (cfr. F., 5). Ciò si evince, in particolare, da una mail di settembre 2015, da parte del "vice Presidente", principalmente agli "area manager", volta a evidenziare che *"Ora che siamo usciti dall'alta stagione, vi prego di spingere quanto più possibile la vendita di extra e WI dal momento che diventano ancora più fondamentali per raggiungere i target di fatturato mensili che l'azienda si è preposta"* e che *"Ricordo che senza l'apporto delle vendite al banco, risulta impossibile raggiungere i targets che l'azienda si prefissa"* cui segue, da parte di uno dei suddetti destinatari, il riscontro che *"l'impegno è di prendere tutto ciò che è possibile fare (...) cercando anche di 'farcire' bene i walk in con le vendite addizionali che sono care tanto agli operatori di banco quanto a noi. (...) L'obiettivo è di cogliere tutte le opportunità, sfruttando al massimo e possibilmente al meglio tutte le opportunità che abbiamo. Di questo ne sono informate le stazioni, corporate ed agenti"* e che *"Un aspetto da tenere in considerazione sono le vendite di prodotti addizionali (...) Ti confermo comunque che stiamo lavorando monitorando le performance e fornendo target alle stazioni, in modo che sia sempre spinta la crescita. (...) Dobbiamo lavorare con ancora maggiore intensità sulle vendite in modo che anche quando di vetture per w.i. ce ne sono poche, salvaguardiamo gli obiettivi di revenue"* (cfr. I., 8)³.

f) Le modalità di offerta dei prodotti accessori

32. Con riferimento alla prima pratica, in particolare, si rileva che il *rental agent*, nel momento in cui il cliente è, al *desk*, in procinto di noleggiare o ritirare un'autovettura, espone i dettagli del servizio precisando, in particolare, che il cliente partecipa al danno economico subito per i danni

³ Sottolineature, d'ora in avanti, aggiunte.

causati (e che laddove intenda limitare la partecipazione al rischio potrà acquistare il servizio ZEP o SUPER ZEP). Il professionista richiede, contestualmente, al cliente, la sottoscrizione della *delayed charge* e il “deposito cauzionale”, richiamando la sua funzione a tutela del bene locato. Il *rental agent* procede, quindi, a preautorizzare sulla carta di credito del cliente due importi (uno a garanzia di eventuali danni dell’autovettura ed uno a copertura del costo di noleggio se non prepagato e di eventuali costi extra che dovessero sorgere); stampato il contratto di noleggio, si invita il cliente ad apporre tre firme (ad accettazione delle condizioni generali e particolari di noleggio, ad accettazione dei servizi eventualmente acquistati e ad accettazione della clausola del contratto per addebiti differiti) e, consegnata una copia al cliente, gli si forniscono le istruzioni per raggiungere il parcheggio e ritirare l’autovettura.

33. Nel corso del procedimento sono pervenute, tuttavia, al riguardo, diverse richieste di intervento volte ad evidenziare, in particolare, una vendita aggressiva di tali prodotti e, nello specifico, la costrizione di fatto all’adesione ad un servizio non voluto, atteso che le espressioni usate dal *rental agent* non lasciavano molta scelta (cfr., in particolare, tra le altre: doc. 1, prot. 56014 del 1 dicembre 2014; doc. 7, prot. 59899 del 23 dicembre 2014;).

34. Dalla documentazione acquisita in sede ispettiva, emerge inoltre una specifica modalità di vendita adottata da parte di alcune filiali, di cui è consapevole lo stesso professionista.

Da alcuni documenti, denominati “*schede stazioni*”, dell’ottobre/novembre 2014, si rileva, infatti, in particolare, alla luce dei controlli effettuati nelle diverse filiali e delle conseguenti relazioni effettuate, con riferimento alla filiale interessata (nel caso di specie “Roma termini” e “Torino”), nel primo caso, come si propongano “le ancillaries partendo dal deposito e non dal spiegare la riduzione di responsabilità” e, nel secondo, “Ancillaries: da approfondire con esempi pratici e non spiegare in base al deposito cauzionale (quest'ultimo è un valore aggiunto a favore del cliente ma prima dobbiamo dare un'informativa di quello di cui stiamo parlando)” (cfr. T., 24, 37).

Dai documenti emerge sia la consapevolezza da parte del professionista di quale sia stato l’usuale approccio avuto nel corso degli anni da alcune filiali (*vendita forzata e aggressiva, servizi non riconosciuti o non chiari al cliente*) sia il tentativo di migliorare la qualità del servizio ma sempre utilizzando il deposito cauzionale per sostenere la vendita della ZEP/SUPER ZEP (*la*

scusa del plafond, riduzione come beneficio).

Ci si riferisce, nello specifico, a:

1) una mail (di giugno 2015) da parte del “vice Presidente”, principalmente agli “area manager”, volta a evidenziare che *“Ho fatto un’analisi approfondita della vendita ZEP....da fare poi per altre ancillaries. (...) Per ogni mese c’è la situazione completa e poi nel recap le location con ALERT e quelle OK”* cui segue, da parte di uno dei suddetti destinatari, il riscontro che *“è palpabile al banco che stiamo avendo maggiori difficoltà nella vendita delle coperture aggiuntive, pur non registrando performance molto negative in maniera continuativa (...). Credo che determinati cali, dipendenti dal desk, siano avvenuti per due ordini di motivi: è vero che dopo i training e con gli obiettivi di un servizio al cliente migliore, la vendita è diventata meno forzata e meno ‘aggressiva’ al banco da parte degli operatori. Che a loro volta sono diventati più sensibili ai claim ricevuti per vendite di servizi addizionali non riconosciuti o non chiari al cliente. Questo sicuramente influisce con impatto negativo sul numero di vendite. (...)”* (cfr. I., 9);

2) una mail, del maggio 2015, da parte dell’attuale “customer service manager” all’attuale “marketing manager” volta a evidenziare che *“E’ palese dalle transazioni on line, che si vendano ancora le ZEP con la scusa del plafond...(...”* (cfr. I., 10);

3) un documento di presentazione, denominato “training conclave”, dell’autunno 2015, in cui il “marketing manager”, in materia di “counter sales ancillaries”, dopo aver richiamato le relative “performances” e, in particolar modo, della ZEP/SUPER ZEP, prevede, quale best practice, di “Utilizzare la “minaccia” della franchigia in modo forte ma equilibrato” (cfr. T., 41);

4) un altro documento, denominato “appunti in aula per academy ytd 17.01.2017”, in cui, tra i “reminder” relativi alla presentazione della ZEP/SUPER ZEP, vi è la specifica *“attenzione! il deposito è uno dei benefici...”* (cfr. T., 13);

5) una mail del luglio 2016, da parte del “marketing manager” al “Presidente”, al “vice Presidente” ed al “direttore operativo”, sul problema del ritardo nello sblocco della carta di credito *“... suggerisco una riflessione sul frasario che utilizziamo quando spieghiamo ai clienti il funzionamento delle franchigie, delle coperture e del deposito. Oggi quando presentiamo al cliente le franchigie e i servizi ZEP/Super ZEP facciamo riferimento all’ammontare del deposito, ma non a quanto tempo potrebbe rimanere*

bloccato. Ovviamente mi riferisco ai frasari ufficiali che presentiamo nelle varie sessioni di training e che le location più o meno hanno assimilato.” (cfr. I., 11).

35. In base agli elementi istruttori acquisiti, risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere almeno a decorrere dall'ottobre 2014.

g) Lo sblocco della carta di credito al termine del noleggio

36. Una volta terminato il noleggio, la società provvede a richiedere, agli istituti emittenti le carte di credito, lo sblocco del deposito cauzionale rilasciato a garanzia; ciò entro e non oltre le 4 del mattino del terzo giorno successivo alla riconsegna del mezzo; dopo aver inoltrato la richiesta di sblocco l'azienda non è più in grado di gestirlo, essendo rimesso alle tempistiche dei circuiti bancari.

37. Nel corso del procedimento sono pervenute, al riguardo, diverse richieste di intervento volte ad evidenziare, in particolare, in un caso, lo sblocco del deposito dopo 4 giorni e, in altri, che, a distanza di 3 e 23 giorni, il deposito era ancora bloccato (cfr., in particolare: doc. 15, prot. 25759 del 24 marzo 2016; doc. 21, prot. 68227 del 26 ottobre 2016, doc. 29a, prot. 29400 del 27 marzo 2017; doc 29b, prot. 29871 del 29 marzo 2017).

38. Nel corso del triennio 2014/2016, inoltre, è emerso, dalla documentazione agli atti, che il professionista ha ricevuto segnalazioni volte ad evidenziare il problema dello sblocco tardivo e il numero dei relativi reclami giunti, pari al [omissis] dei noleggi, appare pressoché stazionario e costante per ciascuno dei tre anni.

39. Da un documento ispettivo emerge chiaramente come tale condotta non venga portata a conoscenza dei consumatori ed anzi si suggerisce di utilizzarla per rafforzare la vendita degli stessi prodotti accessori.

In una mail, del luglio 2016, da parte del “marketing manager” al “Presidente”, al “vice Presidente” ed al “direttore operativo”, sui reclami relativi al mancato sblocco della carta di credito si rileva: *“Visto che ne fioccano da tutte le parti (mi riferisco a clienti che lamentano che gli abbiamo bloccato la carta e continuano a scriverci per settimane su tutti i canali possibili e immaginabili), suggerisco una riflessione sul frasario che utilizziamo quando spieghiamo ai clienti il funzionamento delle franchigie, delle coperture e del deposito.*

Oggi quando presentiamo al cliente le franchigie e i servizi ZEP/Super ZEP facciamo riferimento all'ammontare del deposito, ma non a quanto tempo

potrebbe rimanere bloccato. Ovviamente mi riferisco ai frasari ufficiali che presentiamo nelle varie sessioni di training e che le location più o meno hanno assimilato. La sola menzione che facciamo al riguardo accade al drop-off, quando diciamo al cliente che sbloccheremo il deposito entro 48 ore e che la somma potrebbe non tornare immediatamente disponibile a causa dei circuiti interbancari ecc.

Un domani potremmo anticipare questa informazione al momento della vendita, riargomentando in questo modo: “Caro signor Rossi, su questa vettura c’è una franchigia di X euro, che lei può ridurre acquistando i servizi ZEP e Super ZEP, che funzionano in questo modo ecc. e le permettono di viaggiare più tranquillo. Fra l’altro, questi servizi hanno il vantaggio di accompagnarsi a un deposito cauzionale più basso, quindi nel suo caso invece di XXX euro, le bloccheremo sulla carta solo XXX euro. Tenga anche presente che noi il deposito cauzionale lo sblocchiamo entro 48 ore dopo la fine del noleggio, ma trattandosi di una pre-autorizzazione, i circuiti interbancari potrebbero tenere la somma bloccata anche fino a 3 o 4 settimane dopo il noleggio.”

Questo suggerimento, se posto nei modi giusti, dovrebbe sostenere la vendita della ZEP/Super ZEP, e al tempo stesso prevenire le accuse di essere quelli che trattengono indebitamente i soldi dei clienti.” (cfr. I., 11).

h) La verifica dei danni: analisi dell’autovettura al check-out e al check-in, procedure di quantificazione dei danni e di addebito ai consumatori

40. In base a quanto espressamente indicato nelle condizioni contrattuali e nella procedura di noleggio, al momento della consegna della vettura al cliente viene illustrata ed effettuata la procedura di *check out*: mediante un *software* installato su un *tablet*, il *parking agent* richiama a video un modulo che riassume e schematizza lo stato d’uso attuale della vettura assegnata al cliente. Il modulo illustra e segnala eventuali danni preesistenti e al cliente viene chiesto di verificare in contraddittorio che le condizioni illustrate sul modulo corrispondano alle condizioni reali della vettura e, in caso di rilevazione di eventuali danni non segnalati sul modulo, il *parking agent* aggiorna in contraddittorio le condizioni della vettura illustrando la politica di tolleranza sui danni di piccola entità e ricordando che la *policy* di gestione danni è illustrata nel listino danni⁴. Completato questo *iter* al cliente viene

⁴ Al riguardo, le condizioni generali di noleggio prevedono che “Al momento della consegna dell’autoveicolo, il Cliente ha l’onere di verificare lo stato del veicolo in contraddittorio con il personale

chiesto di apporre una firma sul *tablet* per accettazione contestualmente inviato tramite posta elettronica.

41. Al momento della riconsegna della vettura avviene, invece, la procedura di chiusura del contratto e il controllo delle condizioni della vettura. È la fase, quest'ultima, del *check in* vero e proprio, la verifica in contraddittorio con il cliente delle condizioni interne ed esterne della vettura al fine di verificare eventuali danni. La procedura viene eseguita sempre per mezzo del *tablet* ove il *parking agent* richiama il modulo di stato d'uso firmato al momento del ritiro dell'auto e lo confronta con le nuove condizioni del veicolo⁵.

Conseguentemente:

- 1) in assenza di danni viene chiesto al cliente di firmare il modulo, che gli viene inviato contestualmente via mail. Il noleggio si intende terminato;
- 2) se il *parking agent* rileva danni avviene l'immediata contestazione al cliente, il quale ha la possibilità di firmare per accettazione il *check in* riconoscendo la paternità del danno e, in tal caso, viene offerta al cliente la possibilità di corrispondere l'importo del danno causato senza che sia addebitata alcuna spesa amministrativa;
- 3) laddove il cliente abbia accettato la paternità del danno e la quantificazione in loco, il *parking agent* procede all'incasso previa autorizzazione dell'addebito con ulteriore firma contestuale del cliente che accetta l'importo del danno e ne autorizza l'addebito;
- 4) se il cliente non riconosce la paternità del danno o contesta l'ammontare dello stesso, il *parking agent*, invece, crea sul *tablet*, in presenza del cliente, la segnalazione del danno occorso, e la pratica viene gestita dall'ufficio danni della sede centrale entro pochi giorni dalla chiusura del noleggio addebitando i costi di cui al listino danni se, alla luce della documentazione fornita, si ritiene sussistente il danno all'autovettura;
- 5) nel caso in cui il cliente riconsegna la vettura in orario di chiusura

della stazione di noleggio, ed è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali danni e anomalie visibili all'esterno e all'interno dello stesso, e non rilevati sulla modulistica (cd. "Check-out"). Con la sottoscrizione del modulo "Check-out", il Cliente riconosce di aver ricevuto l'autoveicolo in perfetto ordine e comunque in condizioni conformi a quanto rilevato nella modulistica da lui sottoscritta".

⁵ Al riguardo, le condizioni generali di noleggio prevedono che "Al momento della riconsegna dell'autoveicolo, il Cliente ha l'onere di verificare lo stato del veicolo in contraddittorio con il personale della stazione di noleggio. In difetto, il Cliente riconosce la correttezza e la validità delle rilevazioni effettuate dal personale della stazione di noleggio" e che "Il Cliente si obbliga a (...) verificare e sottoscrivere, al momento della riconsegna dell'autoveicolo, il modulo "Check-in" indicante lo stato dell'autoveicolo a tale momento; la mancata sottoscrizione del modulo "Check-in" da parte del Cliente determina la decadenza di questi dalla facoltà di sollevare successive contestazioni rispetto ai danni addebitati".

dell'ufficio di noleggio, con consegna delle chiavi nella *key box*, la procedura di verifica viene fatta, invece, una volta riaperto l'ufficio e laddove il *parking agent* rilevi un danno annota l'accaduto su tablet creando la segnalazione, gestita, allo stesso modo, entro pochi giorni.

42. Ad integrazione delle condizioni generali di contratto⁶ e delle procedure di noleggio, il listino danni e la relativa procedura di rilevazione – consultabili sul sito internet e disponibili negli uffici di noleggio – regolano le modalità di addebito, distinguendo tra danni alla carrozzeria, ai cristalli e ai pneumatici, eccettuati i danni meccanici oggetto di specifico preventivo, differenziando l'importo dei danni addebitabili a seconda della categoria di vettura e della gravità, e prevedendo, per la relativa rilevazione, l'utilizzo di uno strumento denominato “misuratore”, consistente in una *card* di dimensioni 10x5, tale che se l'ammaccatura o il graffio rientrano nelle dimensioni del misuratore esso è considerato lieve o non addebitabile, a seconda della parte della vettura su cui insiste.

i) Segue: le criticità riscontrate nella verifica dei danni

43. Nel corso del procedimento sono pervenute, tuttavia, al riguardo, diverse richieste di intervento volte ad evidenziare, in particolare, addebiti per spese di riparazione per danni provocati da noleggi precedenti, in particolar modo alla luce della negligenza, superficialità e problematicità (relativamente al mancato svolgimento dei *check* e, in particolar modo, all'assenza al parcheggio dell'operatore addetto ed alla distanza del parcheggio dal *desk* nonché alle condizioni di luminosità, alla posizione logistica della vettura, alle precarie condizioni di nettezza della carrozzeria o alle numerose piccole ammaccature della stessa su cui è fatto il *check*) nello svolgimento delle procedure di *check out/in* (cfr., in particolare, tra le altre: doc. 9, prot. 60257 del 29 dicembre 2014; doc.13, prot. 34344 del 9 maggio 2016; doc. 16, prot. 40113, del 6 giugno 2016; doc. 19, prot. 51299 del 29 luglio 2016;).

44. Dalla documentazione acquisita in sede ispettiva, emergono, inoltre, alcune gravi deviazioni da tali modalità operative da parte di alcune filiali, di cui è pienamente consapevole lo stesso professionista.

⁶ Volte al riguardo ad esplicitare che “I danni vengono qualificati e quantificati secondo il “Listino Danni Locauto Rent”, consultabile sul sito Internet del Locatore www.locautorent.com e disponibile in copia cartacea presso ogni stazione di noleggio, le cui tariffe e modalità di applicazione sono parte integrante del presente contratto. Laddove tale qualificazione e quantificazione non fosse possibile, il Locatore provvede ad addebitare l'importo appositamente preventivato” e che “Il Locatore si riserva la facoltà di non riparare immediatamente la vettura ove il danno arrecato dal Cliente non ne pregiudichi le funzionalità”.

In una mail, del luglio 2016, da parte del “vice Presidente” al “direttore operativo” si evidenzia che *“mi giunge voce e mi accorgo dai rimborsi, che in questo periodo non si riescono a fare i check in contestuale con i clienti. Mole di lavoro? Location sottostaffate? Sinceramente lo trovo a dir poco assurdo, perché è un costo secco per l'azienda, sia in termini economici ma ancor più in termini di immagine. (...) L'azienda investe un sacco di soldi a costruire il suo brand e la sua reputazione e al banco questa viene distrutta perché i colleghi non seguono le procedure di fare i check in contraddittorio. Da qui anche un sacco di addebiti danni preesistenti assurdi di cui avevo già scritto (...)”* cui segue il riscontro del “direttore operativo” per cui *“(...) riguardo alla gestione dei danni ho inviato un richiamo a tutte le stazioni (...) Ho sensibilizzato tutti i funzionari sul campo a vigilare su questo aspetto del ns lavoro”*.

Nella citata mail di richiamo alle stazioni operative del 19 luglio 2016 il Direttore Operativo evidenzia a tutte le stazioni che *“(...) siamo ancora a richiamare la vs attenzione sulle procedure mal applicate, ci riferiamo di nuovo ai danni. A giudicare dalla mole di reclami che riceviamo in sede ogni giorno, in numero sempre crescente, è evidente che c'è un calo di attenzione notevole. Vi elenco alcuni dei casi più eclatanti, che stanno purtroppo diventando ordinari per la loro copiosità:*

- *Nei casi di drop/off in altre stazioni è sempre più frequente che si rilevi un danno al rientro non segnalato in uscita.*
- *Nei casi di consegna in orari serali/notturni è sempre più frequente che il check out non venga eseguito in contraddittorio con il cliente, naturalmente nella quasi totalità di questi casi, al rientro è automatico il riscontro di danni non presenti all'uscita.*
- *8 casi di key box su 10 comportano l'addebito di danni a volte preesistenti o non rilevati all'uscita. (...).*
- *Troppo spesso si addebitano danni che, indagando, si scoprono essere avvenuti molto tempo indietro, mal registrati o persi.*
- *Check in cartacei fatti firmare al cliente, senza eseguire il controllo del veicolo in contraddittorio, per poi addebitare danni a posteriori, con reclamo automatico e per noi soccombenza nella disputa.*
- *Molto spesso in occasione del ripristino di un danno, il check non viene aggiornato ed il veicolo viaggia con danni segnalati ma inesistenti, il che non dà credibilità agli occhi del cliente (...).*

La gestione di un danno caratterizza uno degli aspetti più delicati del ns lavoro. È evidente che nessuno accetta di buon grado di dichiararsi

responsabile e disponibile a pagare l'importo del ripristino. Da sede si procede all'addebito ritenendo valide le vs rilevazioni e in quanto convinti che l'autore del danno sia il cliente del momento. Tutto ciò provoca ovviamente un claim che deve essere gestito. Per poterlo fare necessitiamo di una documentazione ineccepibile, cosa che avviene in rari casi, senza contare che il cliente sempre più frequentemente ha l'abitudine di fotografare tutti i lati del veicolo ad inizio noleggio, smentendo tutte le ns affermazioni. Ma se tutto fosse eseguito secondo procedura, potremmo far valere le ns ragioni. Come conseguenza, con frequenza sempre maggiore, oltre a scrivere ai vari istituti e social network, i clienti stanno da tempo querelando l'azienda (...)" (cfr. I., 16)⁷.

E ancora, in un documento di presentazione, denominato "academy ytd 24.10.2016", tra gli "errori comuni nella gestione del noleggio", si rilevano "Assenza di Check-out/Check-in in contraddittorio" e "Danni pre-esistenti addebitati al check in" (cfr. T., 9).

Infine, da un documento, denominato "criticità location danni ytd 31.12.2016", si evincono, con riferimento alle diverse filiali, le problematiche, in materia di addebito dei danni, connesse alla "conoscenza vettura", "conoscenza manuali e procedure", "apertura segnalazioni", "quantificazione", "uso misuratore", "uso tablet", "uso modulistica aziendale" e "gestione manuale" (cfr. T., 20) e in dei documenti, denominati "schede stazioni", viene rilevato, alla luce dei controlli effettuati nelle diverse filiali e delle conseguenti relazioni effettuate, con riferimento alla filiale interessata, come "il tablet sia poco utilizzato" (cfr. T., 24 ss.).

⁷Sul punto, appare opportuno dar conto dell'aver riscontrato, altresì:

–uno scambio di mail, del novembre 2014, tra un cliente e il "vice Presidente" in cui il primo riscontra "vergognoso il modo di procedere del vs ufficio presso Linate in quanto a seguito di un mio noleggio mi ha addebitato 280,56€ a mia insaputa. (...) Al momento del noleggio facciamo un controllo veloce con il vs addetto al parcheggio in quanto aveva finito di piovere e la macchina era nel piazzale all'aperto quindi sporca all'esterno non permettendo di vedere i dettagli. Rilevo tuttavia qc danno rilevante che mancava nel foglio di riepilogo sulla portiera. 2– Consegno la vettura domenica sera e la vs addetta in ufficio che si rifiuta di fare la verifica sostenendo che a quell'ora non vi sono addetti (non dovrebbe essere un mio problema), ma che il gg dopo il vs addetto se avesse riscontrato dei danni mi avrebbe avvertito per discuterne. 3– 4 gg dopo la mia banca mi informa per sms di un vostro addebito (che sto contestando) di cui non solo non sono stato informato ma di cui non ho documentazione. In aggiunta avendo guidato sempre io la vettura ed avendola sempre posteggiata in parking so di non averla danneggiata... 4. Recatomi presso il vs ufficio (...) per avere dettagli dei danni foto o documentazione questa mi è stata negata (...) Trovo questo comportamento scorretto non credo da parte della finanziaria ma da parte del vs personale" e a cui il "vice Presidente" fa seguito evidenziando che "(...) quanto da Lei raccontato non è assolutamente compatibile con i nostri standard. La ringrazio per la segnalazione inviatami in base alla quale indagheremo sull'accaduto dal momento che la soddisfazione dei nostri clienti è per noi un valore prioritario e le critiche sono sempre costruttive per migliorarci", risultando successivamente essersi provveduto al rimborso (cfr. I., 4);

–le schermate di un sistema operativo interno di "gestione customer service" da cui si rileva il rimborso, del luglio 2016, di danni addebitati a clienti perchè preesistenti (cfr. LORENZON, 1.1; 9.2);

45. Sempre alla luce della documentazione acquisita nel corso dell'ispezione, si rileva, altresì, il mancato aggiornamento della documentazione relativa alle vetture in uscita e il conseguente riscontro di anomalie nella corrispondenza tra i danni reali e quelli a sistema (cfr. F., 1, 3) non può inoltre non rilevarsi come, alla luce di un prospetto relativo a tutti noleggi effettuati nelle filiali di Catania e Milano Malpensa, nel corso del 2015 e del 2016, in diversi casi è emerso che sono stati riscontrati e addebitati gli stessi danni alle stesse autovetture, rilevando che tali danni non sono mai stati riparati (cfr. P., 1.1.4; 1.2.4; 3.1.4; 3.2.4).

Nello specifico, in una mail, del settembre 2016, da parte del “vice direttore operativo”, nel dar seguito ad una mail interna volta a rilevare “*ho sentito Brindisi ci sono stati problemi al rientro precedente da Bari e aspettavano info per aggiornare la check (oltre al danno mancava il kit emergenza). Sto cercando di limitare al massimo queste situazioni facendo controlli su tutta la flotta in ogni mia visita, purtroppo (...) ci sono spesso problemi”, si rileva che “*Ogni filiale che effettua un contratto di noleggio, in caso di nuovi danni rilevati al check out effettuato in contraddittorio con il cliente, è tenuta ad aggiornare il check out con gli strumenti a propria disposizione (tablet o Nextrent) e consegnare al cliente unicamente un documento conforme alle condizioni del veicolo all'atto del noleggio. O lavorano tutti allo stesso modo, oppure queste situazioni lieviteranno in modo esponenziale. Ti chiedo cortesemente di dare le corrette indicazioni alle filiali al riguardo*” (cfr. F., 1).*

E ancora, in una mail, da parte del “network controller” all’interessato “area manager” volta ad evidenziare che “*In merito alla visita da me effettuata presso la stazione operativa di Palermo Apt il giorno mercoledì 14 dicembre 2016, per accertare, da verifica a campione, la corrispondenza danni reali/danni a sistema, su 30 vetture ispezionate, il sottoscritto riscontrava le seguenti anomalie: (...) Dal controllo effettuato, si evince una permanente disattenzione in merito alla rilevazione dei danni sui veicoli. Nonostante varie richieste verbali e rispetto all’ultima visita ufficiale, dove era stato evidente un netto miglioramento in tal senso, si è nuovamente e decisamente fatto un grosso passo indietro. Con la presente, sono pertanto a contestare il parziale inadempimento da parte Vostra in merito alla rilevazione dei danni e all’obbligazione di censirli al sistema e, per l’effetto, ci si riserva la facoltà di addebitare alla stazione i costi dei danni non segnalati. Ti esorto ancora una volta ad un immediato cambio di rotta e ad un più attento controllo sull’operato del personale che esercita in parcheggio, esortandoli ad una*

maggior cura e professionalità nel rilevamento dei danni in fase di check in” (cfr. F., 3).

46. Da altri elementi emerge, inoltre, l’addebito degli stessi danni alle stesse autovetture.

Nel corso dell’ispezione si è acquisito, infatti, un prospetto relativo a tutti noleggi effettuati nelle filiali di Catania e Milano Malpensa, nel corso del 2015 e del 2016, con l’indicazione del nominativo del cliente, del periodo di noleggio, della vettura noleggiata con il numero di targa e, laddove sussistenti, la descrizione del danno riscontrato al *check in* con il relativo importo. Da ciò emerge che, “seguendo” la stessa vettura nel corso dei successivi noleggi, al fine di individuare le descrittive dei danni rilevati di volta in volta, in numerosi casi, i danni riscontrati e conseguentemente addebitati appaiono relativi alla medesima parte di autovettura e similari. Rileva, al riguardo, inoltre, alla luce della documentazione richiesta in sede ispettiva e fornita successivamente dalla parte contestualmente alla memoria difensiva⁸, che tali danni non sono mai stati riparati e, soprattutto, per quel che rileva ai nostri fini, non sono stati riparati tra il primo ed il secondo riscontro degli stessi e conseguente addebito (cfr. P., 1.1.4; 1.2.4; 3.1.4; 3.2.4).

47. In base agli elementi istruttori acquisiti, risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere almeno a decorrere, quantomeno, dal gennaio 2015.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

48. Il professionista, con le proprie memorie difensive e nel corso dell’audizione, in via generale, ha evidenziato che:

- il cliente che prenota il noleggio è ben consapevole delle condizioni contrattuali e che la chiarezza delle procedure, l’attenzione per la comprensione del cliente, la dialettica in ogni fase del noleggio, la *policy* di tolleranza verso i danni minori, la trasparenza nella quantificazione dei danni e nelle modalità di addebito sarebbero esplicativi di un percorso tangibile;
- la politica di trasparenza e correttezza adottata da Locauto ha prodotto nel triennio 2014/2016 un riscontro positivo in tema di diminuzione del numero di reclami generati dalle situazioni oggetto della presente istruttoria (e che la tipologia di reclami che presenta il minor *trend* di miglioramento è quella relativa ai depositi cauzionali, aspetto su cui, però, non si ha possibilità di

⁸ Cfr. 26, rappresentati dall’integrazione alle memorie del professionista.

agire una volta effettuato lo sblocco);

– tutte le segnalazioni che hanno portato alla presente istruttoria e prese in considerazione al fine di verificare la sussistenza dei comportamenti contestati sarebbero risultate relative a noleggi conformi alle condizioni generali e che Locauto avrebbe anche proceduto, in diversi casi, nell’ottica di incrementare il *customer care*, a non addebitare o a rimborsare importi relativi a danni documentati.

49. Con specifico riferimento alla pratica sub A) ha precisato che:

– la richiesta di prestare un deposito cauzionale a garanzia del noleggio, altra prassi comune nel settore dell’autonoleggio, trova la sua *ratio* nel garantire il locatore del pagamento di quanto dovuto e quantificato al momento della “chiusura” del noleggio: ciò in quanto il cliente ha a disposizione un bene di rilevante valore economico di cui è custode e che è passibile di essere danneggiato a causa di un suo comportamento non conforme a diligenza; la scelta di richiedere il deposito è determinata, inoltre, dalla circostanza che per le società di autonoleggio il bene vettura necessita di una tutela rafforzata, perché è l’unico funzionale al “*core business*” della società; vi è, inoltre, nel settore, una prassi generalizzata di richiedere depositi cauzionali di importo coerente;

– non si può postulare alcun nesso eziologico tra la previsione del deposito cauzionale e l’induzione alla sottoscrizione forzata di un prodotto di copertura e che è innegabile che il professionista abbia un interesse a che il consumatore acquisti quel prodotto ma ciò, e il fatto che al *desk* venga proposto l’acquisto di un servizio aggiuntivo, non può da solo e di per sé essere rilevante in termini di scorrettezza; al riguardo, tra l’altro, il manuale di vendita specifica chiaramente come le coperture non debbano mai essere vendute utilizzando la minaccia del deposito cauzionale elevato ed è forte l’interesse degli affiliati ad ottenere l’apprezzamento della clientela, per beneficiare dei premi contrattuali;

– il compenso degli affiliati per la soddisfazione del cliente è molto più elevato di quello percepito dalla vendita delle coperture ed è conseguente che l’affiliato abbia piuttosto interesse a conseguire la soddisfazione del cliente, piuttosto che rischiare di perderlo con ingiustificate vendite aggressive (o ingiustificati addebiti);

– con riferimento al deposito cauzionale richiesto, alla possibilità e alle condizioni per ridurlo, il cliente è chiaramente informato prima di concludere il contratto di noleggio attraverso il sito aziendale, attraverso i siti comparatori e mediante esposizione al banco dell’autonoleggio;

- con riferimento ai noleggi *on line*, il consumatore non viene a conoscenza del deposito cauzionale solo al *desk* al momento del ritiro dell'autovettura, non trovandosi, quindi, in alcuna posizione di asimmetria ed oggettiva debolezza;
- a prova dell'attività trasparente svolta al *desk*, nessuna delle segnalazioni esaminate riguarda i clienti *walk in* (noleggi relativi a soggetti che, recandosi direttamente al *desk* per il noleggio, non hanno, fino a quel momento, ancora cognizione delle relative condizioni);
- fin dal 2014 il professionista ha iniziato una serie di implementazioni delle procedure interne, auspicando di fornire un'informazione sempre più trasparente. Al fine di trasferire ai *rental agent* le corrette modalità di presentazione dei servizi aggiuntivi opzionali ai clienti, ha realizzato e divulgato agli uffici di noleggio specifici manuali di vendita, ove vi sono stigmatizzate le modalità errate di presentazione dei suddetti servizi con particolare riferimento a quelle tecniche di vendita che possono venire percepite dal cliente come minacciose, coercitive o poco trasparenti; questi, in particolare, pongono particolare enfasi proprio sulla esigenza di non forzare in nessun caso il cliente all'acquisto di alcun prodotto o servizio essendo espressamente previsto che non è consentito utilizzare il deposito cauzionale quale leva di vendita dei servizi di copertura; considerando che le violazioni di comportamento vengono sanzionate dall'azienda con richiami e in alcuni casi addebiti di penali, il personale e gli uffici di noleggio non hanno alcun interesse a porsi in contrasto con tale previsione; anche nei corsi di formazione non viene sollecitata in alcun modo la sottoscrizione di prodotti accessori con la scusa del deposito cauzionale;
- dal 2014 al 2016 l'incasso per coperture è percentualmente inferiore rispetto al volume delle attività di noleggio ed è aumentato in misura meno che proporzionale rispetto agli incassi derivanti dall'attività tipica di noleggio, dati che non supportano, quindi, la tesi che si voglia forzare il cliente ad acquistare la copertura;
- a fronte del fatto che l'Autorità evidenzia, nella propria comunicazione del termine, che la condotta contestata sia iniziata nel 2014, si specifica che è anche sostanzialmente terminata nel 2014, visto che le uniche contestazioni in merito sono di quell'anno, racchiuso nel periodo in cui sono stati ridotti gli importi del deposito cauzionale: tale dato, tra l'altro, è già da solo in contrasto con la configurazione di una politica aggressiva tesa ad indurre il consumatore ad acquistare una copertura aggiuntiva facendo leva sull'elevato importo del deposito, laddove lo stesso importo veniva nel

frattempo ridotto;

– con riferimento alla diversa questione del ritardato sblocco del *plafond*, le tempistiche interne sono determinate dall'esigenza operativa di verificare, anche se la vettura è stata riconsegnata in un giorno festivo, se vi sono stati danni (e diversamente verrebbe meno la stessa funzione del deposito cauzionale) e che dal momento della richiesta di sblocco del deposito al momento in cui la somma viene effettivamente sbloccata intercorre una tempistica variabile e totalmente indipendente dalla propria volontà; ciò premesso, al fine di migliorare la trasparenza e l'informazione del cliente, l'azienda ha attivato un sistema di comunicazione che conferma al cliente l'avvenuto sblocco del deposito, indicando data e ora della transazione e tutte le coordinate necessarie al cliente per eventualmente sollecitare lo sblocco effettivo al proprio istituto di credito; inoltre, il professionista ha in atto delle modifiche organizzative finalizzate a ridurre ulteriormente i tempi di sblocco per quanto di propria competenza; peraltro, tale prassi non comporta l'acquisizione di alcun vantaggio ed è interesse dell'azienda ridurre i tempi se ciò è nelle aspettative del cliente al fine di migliorarne la soddisfazione; in ogni caso, la tempistica effettiva di sblocco della carta non è mai rappresentata al cliente al momento della prenotazione o del noleggio e quindi non può essere definita quale strumento di pressione; anche le contestazioni al riguardo non riscontrano in ciò alcuno strumento di pressione.

Con specifico riferimento alla pratica B) il professionista ha precisato che:

– vengono addebitati solo i danni realmente riscontrati, che il cliente è perfettamente a conoscenza delle condizioni di utilizzo e dei casi in cui si possono addebitare gli importi previsti;

– le fasi di *check out* e *check in* avvengono sempre in contraddittorio (ad eccezione di quando si riconsegna la vettura in orario di chiusura dell'agenzia ma il cliente, in tal caso, ne è ben consapevole), e, nei casi di presunti addebiti ingiustificati, escludendo vi possa essere dolo, che sarebbe perpetrato da impiegati di banco che non hanno alcuna motivazione in tal senso, non può non considerarsi l'errore umano, tale da ritenersi per nulla rilevanti ai fini di dedurre una prassi in tal senso; proprio per evitare dubbi di alcun tipo si chiede, tuttavia, al cliente di esser diligente, verificando le condizioni della vettura prima di lasciare l'agenzia e richiedendogli di segnalare al personale addetto al presenza di danni ulteriori; solo nel caso in cui alla riconsegna risulti un danno non presente ad inizio noleggio, si addebita l'importo previsto nel tariffario e, quindi, l'unica ipotesi teorica che

si verifichi l'addebito di un danno preesistente è nel caso in cui il cliente non abbia verificato la presenza di quel danno ad inizio noleggio come avrebbe dovuto; la condotta di rilevazione e addebito dei danni non appare intenzionalmente volta a danneggiare in qualche modo il cliente e, anche a volere per astratto ammettere che essa vi sia stata, non potrebbe esser stata in ogni caso posta in essere se non complice il comportamento ripetutamente negligente del consumatore;

- fin dal 2014 Locauto ha iniziato una serie di implementazioni delle procedure: è stato stilato e pubblicato il listino danni e introdotta una politica di maggior tolleranza nella rilevazione di danni minori, successivamente aumentata, e, da giugno 2015, tale listino è basato su quello delle case costruttrici, anziché che sulla base dei prezzi praticati dalle officine di riferimento introducendo, inoltre, il *tablet* ed il misuratore;

- le nuove procedure di rilevazione dei danni hanno comportato un incremento sostanziale dei clienti che accettano e pagano il danno alla chiusura del noleggio, prova della correttezza delle modalità con cui si procede alle operazioni di verifica e addebito; se, oltre a quei clienti, si considerano tutti gli altri che, pur non firmando per accettazione il danno e/o la quantificazione al momento della restituzione del veicolo, dopo aver ricevuto la documentazione fotografica del danno e il relativo addebito, non hanno effettuato alcun reclamo, confermando, con il loro atteggiamento, non solo la paternità dello stesso ma anche la quantificazione, il numero dei clienti che hanno considerato la correttezza e la trasparenza delle modalità con cui si procede alle operazioni di verifica ed addebito è poi decisamente ancor più alto;

- non è da trascurare, altresì, che tale procedura ha comportato un minor fatturato, dovuto all'abbuono delle spese amministrative, e ciò, insieme alla tolleranza del mancato addebito dei graffi inferiori ai 5 cm, per aumentare la "*customer satisfaction*", avvalorando il fatto che la strategia aziendale sia ben lungi dal basarsi su una qualche fonte di guadagno legata all'addebito dei danni;

- che dal 2014 al 2016, tra l'altro, nonostante il numero di noleggi calcolati su base annuale sia quasi raddoppiato, non seguono lo stesso trend il numero di noleggi nei quali è stato rilevato un danno, a riprova della inesistenza di alcuna *policy* volta a incrementare la rilevazione in modo non corretto; neppure i dati avvalorano dunque la tesi che si voglia in qualche modo addebitare danni preesistenti ai clienti, dato che il numero dei noleggi conclusi con un danno è percentualmente sempre decrescente rispetto al

numero di noleggi complessivi;

– l’Autorità evidenzia, nella comunicazione del termine, che tale condotta sarebbe stata posta in essere a partire da gennaio 2015, nel periodo successivo all’introduzione dell’apposito listino danni, del misuratore e dell’introduzione del *tablet* per rendere maggiormente efficiente il sistema e in concomitanza con un netto calo dei *claim*; ciò si porrebbe in controtendenza, quindi, rispetto al processo di oggettivizzazione e trasparenza delle procedure, chiaramente non compatibile con un comportamento doloso, indirettamente comprovato anche da condotte rispettose e sensibili nei confronti dei clienti a cui, pure quanto l’azienda avrebbe legittimamente potuto addebitare quanto rilevato ai sensi del contratto, non lo ha fatto o ha poi restituito l’addebito in caso di dubbio.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

50. Preliminarmente, si osserva che le condotte descritte alle lettere A) e B) del punto II del presente provvedimento integrano due pratiche commerciali distinte, in ragione della rispettiva autonomia strutturale derivante dalle differenti modalità con le quali si concretizza l’influenza sul normale processo di formazione della volontà del consumatore e dalle specifiche finalità perseguite.

51. Quanto alla prima condotta sub (A), dagli elementi in atti sopra riportati emerge una pratica commerciale articolata, che riguarda la vendita al consumatore al momento del *check out* di servizi c.d. “accessori”, facendo leva sul fatto che il consumatore, al fine di garantire al professionista una conduzione e custodia diligente della vettura, è tenuto a dare in garanzia la propria carta di credito, sulla quale il professionista, oltre alla richiesta di sottoscrizione di un’autorizzazione all’addebito successivo dei danni (c.d. *delayed charge*), procede a bloccare un’elevata somma come deposito cauzionale dallo stesso autonomamente individuata e sostanzialmente corrispondente alla franchigia danni.

52. Preliminarmente, come detto, le franchigie danni, come quelle furto, corrispondono al valore massimo che il professionista prevede di richiedere al cliente, in caso si verificano tali situazioni sull’autovettura noleggiata.

53. Vale osservare che, nel settore dell’autonoleggio, è prassi di mercato chiedere al consumatore la garanzia della sua carta di credito per ottenere una specifica preautorizzazione, c.d. *delayed charge*, che consente al

professionista l'addebito unilaterale di eventuali somme a titolo di danni/furto, appunto nei limiti delle franchigie danni e furto anch'esse definite dal professionista.

Si tratta di una specifica modalità consentita e sviluppata nel settore dell'autonoleggio.

54. In aggiunta a questa preautorizzazione, alcune imprese chiedono anche un deposito cauzionale – un blocco di una somma sulla carta di credito – , alcune corrispondente al costo del noleggio non pagato e al pieno di carburante; altre invece, ed è il caso qui in esame, di importo molto più elevato, sostanzialmente corrispondente alle franchigie danni, importo che viene ridotto se il consumatore acquista i prodotti accessori offerti dallo stesso professionista per limitare la responsabilità per gli stessi danni.

55. Se la preautorizzazione all'addebito sulla carta di credito rappresenta quindi lo strumento di garanzia principale per le imprese circa i danni eventuali all'autovettura, per incentivare i clienti ad un uso diligente e corretto dell'autovettura, il blocco di un'elevata somma a titolo di deposito cauzionale appare non solo una forma di garanzia particolarmente rafforzata, ma un duplicato di garanzia richiesto dal professionista.

56. Di regola, infatti, le imprese utilizzano il deposito cauzionale nella misura corrispondente al costo del servizio nel caso in cui non sia prepagato o agli altri costi che verranno conteggiati al termine del servizio (carburante); nel caso di specie, invece, Locauto richiede un deposito sostanzialmente corrispondente al valore della franchigia, quindi corrispondente al valore massimo cui il consumatore potrebbe essere chiamato a rispondere in caso di danni a lui ascrivibili e, trattandosi di importi assolutamente significativi, possono avvicinare, finanche superare, il *plafond* della carta di credito.

57. Ciò premesso, si osserva che, dai documenti in atti, emerge chiaramente l'importanza attribuita alla vendita di servizi accessori, che rappresentano una parte percentualmente significativa dei ricavi del professionista, con l'evidente finalità di incrementare i prezzi del servizio di noleggio puro, attraverso i margini realizzati proprio dalla vendita di servizi aggiuntivi. Inoltre, risulta parimenti come la retribuzione degli operatori della rete vendita sia, tra le altre cose, correlata proprio alla vendita di tali servizi accessori.

58. È evidente inoltre la rilevanza, nel processo di vendita di tali prodotti, della prospettata riduzione dell'elevato deposito cauzionale autonomamente definito. Ciò proprio in ragione del fatto che i consumatori hanno l'esigenza di disporre pienamente dell'intero *plafond* mensile – *rectius* del credito

residuo – disponibile sulla propria carta di credito. Infatti, atteso l'elevato livello del deposito cauzionale richiesto, anche ove rientrante nel *plafond* del cliente e/o nel credito residuo a sua disposizione, è evidente che tale blocco riduce significativamente la fruibilità della carta di credito del consumatore che, proprio in occasione di viaggi di vacanza o di lavoro, ha necessità di utilizzare tale strumento di pagamento.

59. La richiesta di bloccare una rilevante somma sul *plafond* della carta di credito del consumatore al momento del noleggio o del ritiro dell'autovettura, appare, quindi, “incentivante per la vendita” del prodotto accessorio, proprio per l'abbinata riduzione della somma bloccata come deposito cauzionale. La riduzione della somma bloccata come deposito cauzionale insieme alla riduzione della franchigia e, quindi, della sua responsabilità, una formidabile leva commerciale per sostenere la vendita dei prodotti accessori – che hanno un costo giornaliero particolarmente elevato – cui è appunto collegato un deposito cauzionale ridotto, in grado di condizionare indebitamente i consumatori all'acquisto di tali prodotti così da indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso. Infatti, proprio l'abbattimento dell'elevato importo del deposito cauzionale richiesto originariamente induce il consumatore, in alcuni casi finanche lo obbliga, all'acquisto del prodotto accessorio proprio in quanto non vuole esaurire la capacità di spesa del suo strumento di pagamento.

60. Dagli elementi acquisiti emerge, altresì, la piena consapevolezza del professionista in relazione a tali dinamiche, come risulta dai precisi interventi, assunti a partire dalla fine 2014, per contenere le condotte maggiormente aggressive verso i consumatori ed elevare la qualità dell'attività di vendita. Nel corso del procedimento e, in particolar modo, dell'ispezione effettuata, infatti, si sono riscontrate ampie evidenze che appaiono confermare, direttamente e indirettamente, quanto oggetto di contestazione da parte di alcune filiali e, conseguentemente, la relativa scorrettezza.

61. Si ha evidenza, infatti, come sopra ampiamente riportato, che sia stato sollecitato, in modo aggressivo, a diversi consumatori in procinto di noleggiare un'autovettura, l'acquisto di prodotti a copertura dei danni, sfruttando la riduzione dell'elevato deposito cauzionale altrimenti richiesto e che, quindi, le coperture accessorie siano state vendute con la scusa del deposito cauzionale, venendo proposte partendo proprio da tale elevato

deposito⁹.

62. Dagli elementi in atti sopra riportati emerge, quindi, una pratica commerciale aggressiva sviluppata al *desk* consistente nella vendita al consumatore di prodotti c.d. “accessori”, facendo leva sull’effetto di condizionamento derivante dal blocco di un’elevata somma come deposito cauzionale (che si aggiunge alla pre-autorizzazione all’addebito per i c.d. *delayed charges*) da esso autonomamente individuata e fissata con un valore prossimo alle franchigie danni, prospettando la riduzione dell’elevato importo del deposito cauzionale proprio per vendere i prodotti accessori limitativi della eventuale responsabilità.

63. Ai fini della valutazione dell’indebito condizionamento assumono rilievo, altresì, i tempi e il luogo nei quali la condotta avviene, il momento del noleggio o ritiro dell’auto al *desk* del professionista e l’importo del deposito cauzionale richiesto.

64. Sempre con riferimento al deposito cauzionale bloccato sulla carta di credito, si ha evidenza, inoltre, che il professionista non proceda allo sblocco contestualmente alla riconsegna del veicolo in quanto, una volta terminato il noleggio, la società provvede a richiedere, agli istituti emittenti le carte di credito, lo sblocco del deposito cauzionale rilasciato a garanzia entro e non oltre le 4 del mattino del terzo giorno successivo alla riconsegna del mezzo. Ciò rafforza ed amplifica l’indebito condizionamento per il consumatore, derivante da un utilizzo non corretto del deposito, in quanto incide sulla fruibilità e disponibilità della carta di credito per un periodo superiore rispetto alla durata del servizio di noleggio.

65. In conclusione, la condotta del professionista appare scorretta atteso che questi sfrutta tale particolare posizione di supremazia per vendere prodotti accessori, presentati per limitare la responsabilità in caso di danni, proprio grazie alla possibilità di ridurre l’elevato deposito cauzionale richiesto. Si tratta di una condotta finalizzata ad un’evidente finalità commerciale che travalica quanto necessario alla custodia e verifica dell’integrità dell’autovettura noleggiata. Parimenti, ingiustificato è il ritardo con il quale il professionista procede a sbloccare le somme del deposito cauzionale.

Quanto sopra rappresentato rileva in termini di aggressività ai sensi degli art. 24 e 25 del Codice del Consumo.

66. Inoltre, la pratica appare scorretta, ai sensi dell’art. 20, in quanto non

⁹ Cfr. paragrafi 31 e 34; rileva che si propongono *“le ancillaries partendo dal deposito e non dal spiegare la riduzione di responsabilità”* e che *“E’ palese dalle transazioni on line, che si vendano ancora le ZEP con la scusa del plafond...(...)”*.

corrisponde alla diligenza attesa in una fase delicata del rapporto di consumo, quello in cui il professionista deve consegnare al consumatore l'autovettura noleggiata e assicurarsi solo della corretta custodia e prudente utilizzo dell'autovettura data a noleggio attraverso, fra l'altro, la garanzia della carta di credito.

67. La seconda condotta sub (B) attiene, invece, alle modalità di rilevazione e addebito dei danni, e specificamente evidenzia modalità inadeguate ed aggressive di accertamento del danno che poi comportano un ingiustificato ed automatico addebito ai consumatori.

68. Se da un lato le condizioni contrattuali e procedurali di noleggio adottate dal professionista appaiono chiare e, parimenti, risulta almeno dal 2014 che il professionista abbia migliorato le procedure interne, dall'altro le segnalazioni e le evidenze ispettive confermano, sia direttamente che indirettamente, quanto oggetto di contestazione.

69. Si ha evidenza, infatti, come sopra ampiamente richiamato, che siano stati addebitati, in modo ingiustificato e aggressivo, a diversi clienti, al termine del noleggio, importi a titolo di rimborso per danni preesistenti¹⁰.

70. Appare emblematico, al riguardo, come non sempre siano stati fatti i *check* in contraddittorio, il mancato aggiornamento della documentazione relativa alle vetture in uscita e il riscontro di anomalie nella corrispondenza tra i danni reali delle vetture e quelli a sistema. Il sistema di rilevazione dei danni prospettato dal professionista, per funzionare correttamente, presuppone, infatti, che i *check* in contraddittorio vengano effettuati e che, per ciascuna vettura, siano riportati correttamente a sistema i relativi danni. Tale *modus* ha, così comportato la frequente imputazione di danni a clienti non responsabili per gli stessi, facendo sì che a diversi clienti siano stati addebitati importi per danni che sono stati provocati in occasione di noleggi precedenti.

71. Dagli elementi in atti sopra riportati emerge, quindi, una pratica commerciale aggressiva, sviluppata alla riconsegna o dopo la riconsegna dell'autovettura e sostanziata nell'addebito ingiustificato, a diversi clienti, di somme a titolo di rimborso per danni in alcun modo riferibili ai clienti che avevano noleggiato la vettura, condotta di cui il professionista ha piena consapevolezza.

72. La pratica appare, quindi, idonea a condizionare indebitamente il

¹⁰ Cfr. paragrafi 44, 45 e 46; rileva, in particolare, che “i colleghi non seguono le procedure di fare i check in contraddittorio. Da qui anche un sacco di addebiti danni preesistenti assurdi” e che “Troppo spesso si addebitano danni che, indagando, si scoprono essere avvenuti molto tempo indietro, mal registrati o persi”.

consumatore, così da indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, ovvero metterlo nella condizione di dover riconoscere e comunque pagare un danno da lui non causato o, comunque, di dover procedere ad elevare un reclamo per contestare la sua responsabilità e le modalità di verifica della stessa. Si tratta di una pratica commerciale scorretta connotata da chiari ed evidenti profili di aggressività in quanto il professionista, attraverso la disponibilità della carta di credito del consumatore, si appropria in modo automatico di somme anche rilevanti senza il consenso del consumatore, in tal modo realizzando un'azione coercitiva che ha un diretto impatto sulla sfera patrimoniale del medesimo.

In tal senso, la condotta risulta aggressiva ai sensi degli art. 24 e 25 del Codice del Consumo.

73. Inoltre, la pratica appare scorretta, ai sensi dell'art. 20, in quanto non corrisponde alla diligenza attesa in una fase delicata del rapporto di consumo, quello in cui il professionista deve consegnare al consumatore l'autovettura noleggiata e assicurarsi solo della corretta custodia e prudente utilizzo dell'autovettura data a noleggio attraverso, fra l'altro, la garanzia della carta di credito.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

74. 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.

75. 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 delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

76. 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.

77. Con riguardo alla gravità di entrambe le violazioni contestate, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione del professionista, operante su tutto il territorio nazionale con una rete di filiali nelle più importanti città, presso gli aeroporti internazionali e intercontinentali e nelle località di maggior interesse turistico.

78. Con riguardo alla gravità della violazione di cui alla pratica sub (A), rileva l'idoneità a raggiungere un numero considerevole di consumatori, in ragione appunto della sua potenziale applicazione a tutti i clienti del professionista.

Ai fini della valutazione della gravità vanno poi considerati entrambi i profili della pratica, e cioè sia l'aver sollecitato, a diversi consumatori in procinto di noleggiare un'autovettura, l'acquisto di prodotti a copertura dei danni, prospettando e sfruttando la riduzione dell'elevato deposito cauzionale altrimenti richiesto e la conseguente limitazione o l'impedimento dell'uso della carta di credito, sia il ritardo nello sblocco delle relative somme alla conclusione del noleggio.

Rileva, inoltre, anche il pregiudizio economico dei consumatori, dato dall'esborso economico per l'acquisto dei prodotti accessori conseguente all'indebito condizionamento.

79. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno dall'ottobre 2014 ed è ancora in corso.

80. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al professionista nella misura di 500.000 €(cinquecentomila euro).

81. Con riguardo alla gravità della violazione di cui alla pratica sub (B), si tiene conto, invece, nella fattispecie in esame, del significativo pregiudizio economico per i consumatori, costretti a pagare per un danno da essi non causato in forza della carta di credito data in garanzia al professionista al momento del noleggio dell'autovettura o comunque a dover procedere ad elevare un reclamo per resistere a tale pretesa del professionista.

Rileva, inoltre, l'idoneità a coinvolgere un ampio numero di consumatori, potenzialmente tutti i clienti del professionista.

82. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno dal gennaio 2015.

83. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al professionista nella misura di 500.000 €(cinquecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la Pratica A in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la Pratica B in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub* A, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Locauto Rent S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub* B, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Locauto Rent S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Locauto Rent S.p.A., con riferimento alla Pratica A, una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);

d) di irrogare alla società Locauto Rent S.p.A., con riferimento alla Pratica B, una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila 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

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella