



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA
E DEL MERCATO



Incontro con le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti

Roma, 18 marzo 2015

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

- **Direzione A:** industria estrattiva, minerali non metalliferi, carburanti, energia elettrica e gas, servizi idrici, materiale elettrico ed elettronico ed apparecchiature TLC, riciclaggio e smaltimento rifiuti, grande distribuzione organizzata e commercio al dettaglio, commercio via internet di prodotti non propri, trasporti e noleggio di mezzi di trasporto, logistica e magazzinaggio.
- **Direzione B:** costruzioni, poste, editoria e stampa, radio, televisione, cinema e discografia, telecomunicazioni, informatica, servizi bancari e finanziari, assicurazioni e fondi pensione, attività immobiliari, servizi pubblicitari e ricerche di mercato.
- **Direzione C:** agricoltura, allevamento, caccia, pesca e acquacoltura, industria alimentare e delle bevande e del tabacco, tessile abbigliamento, calzature e articoli in pelle, legno e carta, chimica, materie plastiche, gomma, industria farmaceutica, vetro, siderurgia e metallurgia, prodotti in metallo, macchine e apparecchiature, mezzi di trasporto, altre attività manifatturiere, ristorazione e alloggio, attività professionali e imprenditoriali, turismo, istruzione, sanità e altri servizi sociali, attività ricreative culturali e sportive, servizi vari.

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

Competenze dell'Autorità Antitrust:

- **Pratiche commerciali scorrette (Cod. Consumo artt. 18-27)**
- **Clausole vessatorie (Cod. Consumo artt. 33-36 e 37bis)**
- **Pubblicità ingannevole e comparativa fra professionisti (D. Lgs. N. 145/2007)**
- **Direttiva Diritti dei Consumatori (Cod. Consumo artt. 45-67 come modificati da D.Lgs. N. 21/2014)**
- **Divieto discriminazione per nazionalità Direttiva Servizi (D.Lgs. N. 59/2010, art. 30, comma 1bis, introdotto dalla l. 161/2014)**

Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

- **Attività nel 2014: aumento del numero di procedimenti istruttori rispetto al 2013.**
- **Competenza su settori regolati (art. 27bis C.d.C.)**
- **Procedure: adeguato il Regolamento con delibera 5/6/2014 (G.U. 30/6/2014)**
- **Art. 27bis Codice del Consumo e Regolamento procedure: nel caso di istruttorie nei settori regolati è previsto il parere obbligatorio non vincolante dell'Autorità di regolazione competente. Termine per il parere: 30 giorni, aumentato a 45 giorni nel caso di impegni valutati non manifestamente inidonei dall'AGCM.**
- **Siglati protocolli d'intesa ex art. 27bis C.d.C. con Banca d'Italia, IVASS, AEEGSI, ART.**



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA
E DEL MERCATO



Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

Linee di intervento e priorità delle Direzioni settoriali

Direzione A

Industria primaria, energia, trasporti e commercio

ENERGIA & GAS/SERVIZIO IDRICO (profili comuni)

- Sistemi di fatturazione (consumi su stime eccessive), procedure di reclamo e distacco fornitura
- Ostacoli all'attivazione/subentro (morosità pregresse)
- Presentazione e addebito polizze assicurative

ENERGIA & GAS

- Attivazioni non richieste (agenzie/teleselling): 5 procedimenti in corso
- Offerte ingannevoli

SERVIZIO IDRICO

- Addebito di servizi non resi
- Trattamento perdite occulte
- Partite pregresse

Direzione A

Industria primaria, energia, trasporti e commercio

E-Commerce

- Mancata consegna dopo acquisto, ostacoli al rimborso: intervento con sospensiva (5 procedimenti avviati)
- Nuovi fenomeni quali piattaforme di vendita: attenzione al rispetto dei diritti dei consumatori
- Rispetto della Direttiva Consumer Rights (CRD): procedimenti istruttori nei casi più gravi, intervento con Moral Suasion per altre condotte (Sweep 2014/2015)

Direzione A

Industria primaria, energia, trasporti e commercio

TRASPORTI FERROVIARI

Monitoraggio misure dopo istruttorie 2014 (ritardi e sanzioni)

Trasporto regionale

Correttezza offerte commerciali (pubblicità e sistemi di prenotazione)

TRASPORTI AEREI

Follow up su pratiche accertate (pubblicità; no show rule, rimborso tasse, call center a pagamento)

AUTONOLEGGIO

Follow up su sweep e su pratiche già accertate (supplementi/trasparenza tariffe e addebiti arbitrari)

Direzione B – Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta, immobiliare

COMUNICAZIONI

Applicazione della *Consumer Rights*

- ✓ Procedure di vendita a distanza di servizi di telecomunicazioni o televisivi (*teleselling*)
- ✓ Fornitura imposta unilateralmente di servizi accessori rispetto a quello principale (*opt-out*): Sms di reperibilità

Attivazione inconsapevole di servizi internet: servizi premium per cellulari e abbonamenti a servizi forniti via *web* (news, musica, giochi)

Direzione B – Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta, immobiliare

SERVIZI FINANZIARI/ASSICURATIVI

Ostacoli alla mobilità

- ✓ Pratiche commerciali che legano più servizi bancari/finanziari e bancari/assicurativi
- ✓ Pratiche ingannevoli che rendono di fatto oneroso lo spostamento di un conto corrente e/o più in generale di un servizio finanziario

Assicurazioni on line: inaffidabilità delle informazioni e dei preventivi sui siti delle compagnie. Quando i preventivi non sono definitivi?

Direzione B – Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta, immobiliare

SERVIZI FINANZIARI/ASSICURATIVI

Comparatori Rc Auto: scarsa trasparenza sul ruolo di chi effettua i controlli e sui termini della comparazione. Il consumatore deve sapere chi e come effettua i confronti

Servizi di pagamento:

- ✓ Informazioni scorrette sulle commissioni
- ✓ Inapplicabilità di servizi accessori: possono essere associati ai pagamenti ma in realtà sono fruibili solo a determinate condizioni (eventualmente non ben specificate)

Direzione C – Industria pesante, chimica, farmaceutico e agroalimentare, meccanico e tessile, turismo e altri servizi

AREE PRIORITARIE DI INTERVENTO

- **Fidelity card** → Debolezza e vulnerabilità dei destinatari.
- **Giochi e aste online** → rilevanza sociale del fenomeno e dei costi connessi alla gestione delle conseguenze dannose.
- **Servizi turistici** → mutamento delle modalità di ricerca e di acquisto indotto dal sempre più frequente e capillare utilizzo della rete.

Direzione C – Industria pesante, chimica, farmaceutico e agroalimentare, meccanico e tessile, turismo e altri servizi

- **Siti di incontri** → fenomeno sociale in crescita e asimmetrie informative.
- **Agroalimentare** → centralità della composizione nutrizionale degli alimenti nelle scelte di acquisto dei consumatori.
- **Banche dati** → necessità di ostacolare le condotte scorrette e allertare le micro-imprese su tali pratiche.

Direzione C – Industria pesante, chimica, farmaceutico e agroalimentare, meccanico e tessile, turismo e altri servizi

Strumenti di intervento

- **Moral suasion**
- **Misure interinali**
- **Procedimenti istruttori**
- **Verifica dell'ottemperanza**