



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXVIII - n. 29

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
30 luglio 2018**



## SOMMARIO

<b>INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE</b>	<b>5</b>
<b>A514 - CONDOTTE FIBRA TELECOM ITALIA</b>	
<i>Provvedimento n. 27264</i>	5
<b>I806 - AFFIDAMENTO APPALTI PER ATTIVITÀ ANTINCENDIO BOSCHIVO</b>	
<i>Provvedimento n. 27265</i>	7
<b>ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA</b>	<b>9</b>
<b>AS1524 – REGIONE SICILIA - DEFINIZIONE DEI CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DEGLI</b>	
<b>AGGREGATI DI SPESA PER L'ASSISTENZA SPECIALISTICA DA PRIVATO</b>	<b>9</b>
<b>AS1525 – OSSERVAZIONI IN MERITO ALL'ATTIVITA' DI TRASPORTO PASSEGGERI PER</b>	
<b>FINALITA' TURISTICHE NELL'AMBITO DELL'ISOLA DI CAPRI</b>	<b>12</b>
<b>AS1526 – GESTIONE DELLA DISCARICA TRE MONTI SITA NEL TERRITORIO DI IMOLA (BO)</b>	<b>15</b>
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>17</b>
<b>PS10825 - GREEN SOLUTION-OFFERTA IMPIANTO FOTOVOLTAICO</b>	
<i>Provvedimento n. 27260</i>	17
<b>PS11188 - PEOPLE FLY-VOLI INESISTENTI</b>	
<i>Provvedimento n. 27268</i>	40



## INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

### A514 - CONDOTTE FIBRA TELECOM ITALIA

*Provvedimento n. 27264*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 luglio 2018;

SENTITI i Relatori Professor Michele Ainis e Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287 e, in particolare, l'articolo 14-ter introdotto dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, che ha convertito con modifiche il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE);

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato CE (ora 101 e 102 TFUE);

VISTO il proprio provvedimento n. 26656 del 28 giugno 2017, con il quale è stata avviata un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. per accertare l'esistenza di violazioni della normativa a tutela della concorrenza ai sensi dell'articolo 102 del TFUE;

VISTO il proprio provvedimento n. 27034 del 14 febbraio 2018, con il quale è stata deliberata un'estensione dell'oggetto dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. per accertare l'esistenza di ulteriori della normativa a tutela della concorrenza ai sensi dell'articolo 102 del TFUE;

VISTA la "*Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287*", assunta nell'adunanza del 6 settembre 2012 e pubblicata sul Bollettino n. 35 del 17 settembre 2012;

VISTA la comunicazione del 6 luglio 2018 (Cfr. All. 1 alla presente delibera), con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate specificamente nell'apposito "*Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90*", consistenti, in sintesi, in misure comportamentali e strutturali riguardanti l'insieme delle condotte illecite ipotizzate nei provvedimenti di avvio e di estensione oggettiva dell'istruttoria in corso;

CONSIDERATO che gli impegni presentati, nel loro complesso, appaiono non manifestamente infondati e tali da essere suscettibili di pubblicazione e che l'Autorità si riserva di svolgere ogni ulteriore valutazione in merito all'idoneità degli impegni a rimuovere le restrizioni alla concorrenza, anche alla luce delle osservazioni che perverranno nel corso del *market test*;

RITENUTO, pertanto, di poter disporre la pubblicazione dei sopra citati impegni presentati dalla società Telecom Italia S.p.A., affinché i terzi interessati esprimano le loro osservazioni, nonché di dover fissare il termine per l'adozione della propria decisione sugli impegni stessi;

## DELIBERA

- a) di pubblicare in data 27 luglio 2018, sul sito internet dell'Autorità, i sopra citati impegni allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante, presentati dalla società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90;
- b) che eventuali osservazioni sugli impegni presentati dalla società Telecom Italia S.p.A. dovranno pervenire per iscritto, entro e non oltre il 15 settembre 2018, alla Direzione Generale per la Concorrenza – Direzione Comunicazioni dell'Autorità, Piazza Giuseppe Verdi n. 6/A, 00198 Roma, Tel. +39(0)6/85.82.11, fax +39(0)6/85.82.12.56, PEC protocollo.agcm@pec.agcm.it;
- c) che eventuali rappresentazioni, da parte della società Telecom Italia S.p.A., della propria posizione in relazione alle osservazioni presentate da terzi sugli impegni, nonché l'eventuale introduzione di modifiche accessorie agli stessi, dovranno pervenire per iscritto all'Autorità entro e non oltre il 14 ottobre 2018.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---

**1806 - AFFIDAMENTO APPALTI PER ATTIVITÀ ANTINCENDIO BOSCHIVO***Provvedimento n. 27265*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (di seguito, TFUE);

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002;

VISTO il d.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la propria delibera adottata in data 14 marzo 2017, con la quale è stata avviata, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, un'istruttoria nei confronti delle società Babcock Mission Critical Services Italia S.p.A. (già Inaer Aviation Italia S.p.A.), Airgreen S.r.l., Elifriulia S.r.l., Heliwest S.r.l., Eliossola S.r.l., Elitellina S.r.l., Star Work Sky S.a.s. e dell'Associazione Elicotteristica Italiana (AEI) per accertare l'esistenza di un'intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 101 del TFUE, avente ad oggetto la limitazione del reciproco confronto concorrenziale ai fini dell'aggiudicazione di procedure di gara per l'affidamento dei servizi di elisoccorso (HEMS) e anti-incendio boschivo (AIB), nonché per l'affidamento degli altri servizi di lavoro e trasporto aereo mediante elicottero. Tale condotta collusiva e spartitoria risulterebbe essere stata posta in essere anche nell'ambito e per il tramite dell'AEI, di cui tutti gli operatori Parti del procedimento risultano essere soci;

VISTA la propria delibera adottata in data 19 luglio 2017, con la quale il Procedimento è stato esteso, oggettivamente, alla condotta relativa alla fissazione, nell'ambito dell'Associazione Elicotteristica Italiana, dei prezzi concernenti l'attività di trasporto aereo e di lavoro aereo (attraverso l'approvazione annuale di un apposito "prezziario") e, soggettivamente, alle società Air Corporate S.r.l., Babcock Mission Critical Services International SA e AIRI S.r.l.;

VISTI tutti gli atti del Procedimento;

CONSIDERATA la complessità della fattispecie oggetto di analisi, in ragione anche della copiosità della documentazione acquisita agli atti, con particolare riguardo alla consistente mole e articolazione dei documenti oggetto di più recente acquisizione, dell'elevato numero di Parti coinvolte e della molteplicità delle condotte da esaminare;

CONSIDERATA, pertanto, la necessità di elaborare compiutamente le informazioni contenute nella complessiva documentazione acquisita agli atti del Procedimento, garantendo, al contempo, la manifestata esigenza del più ampio esercizio del diritto di difesa e del pieno dispiegarsi del contraddittorio;

RITENUTA, quindi, la necessità di prorogare il termine di chiusura del procedimento, attualmente fissato al 31 ottobre 2018;

DELIBERA

di prorogare al 31 gennaio 2019 il termine di conclusione del procedimento.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
*Annalisa Rocchietti March*

*f.f.* IL PRESIDENTE  
*Gabriella Muscolo*

---



## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS1524 – REGIONE SICILIA - DEFINIZIONE DEI CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DEGLI AGGREGATI DI SPESA PER L'ASSISTENZA SPECIALISTICA DA PRIVATO

Roma, 19 luglio 2018

Regione Sicilia

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione dell'11 luglio 2018, ha inteso formulare, ai dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, le seguenti osservazioni in merito ai problemi di concorrenza derivanti dalla mancata definizione tempestiva e preventiva dei criteri di assegnazione dei budget di spesa per il 2018 e per gli anni successivi.

La questione attiene ad un settore in cui l'Autorità è più volte intervenuta a sottolineare che l'applicazione del solo criterio della spesa storica per individuare gli aggregati di spesa e ripartire il *budget* per le prestazioni sanitarie erogate a livello regionale dai laboratori privati convenzionati ha l'effetto di cristallizzare le posizioni di mercato precedentemente detenute dai singoli operatori, indipendentemente dall'effettivo livello quantitativo e qualitativo delle prestazioni offerte<sup>1</sup>. Da ultimo, tali rilievi erano stati rivolti con un parere motivato ex art. 21-bis proprio alla Regione Sicilia, in relazione al Decreto Assessorale n. 2632/2016, recante "*Determinazione degli aggregati di spesa per l'assistenza specialistica da privato - anno 2016*". In tale parere motivato, l'Autorità, oltre a censurare la natura restrittiva della concorrenza derivante dall'applicazione del solo criterio della spesa storica, aveva evidenziato anche che la previsione di un *budget* di ingresso, per quanto apprezzabile in un'ottica di apertura del mercato, non costituisca – data la sua esiguità – un correttivo idoneo a incidere in misura significativa sull'assetto di mercato frutto dell'applicazione del criterio principale della spesa storica.

A seguito del parere motivato, la Regione Sicilia ha indicato alle Aziende sanitarie provinciali ad applicare obbligatoriamente, già dal 2017, il criterio della spesa storica alla ripartizione del 90% dell'aggregato, provinciale e di branca e le ha lasciate libere di valorizzare, per il restante 10%, aspetti quali/quantitativi legati alla *performance* della singola struttura. L'Autorità, ritenendo tale correttivo inidoneo a controbilanciare la restrizione concorrenziale derivante da assetti di mercato definiti principalmente secondo il criterio della spesa storica, ha deliberato di proporre ricorso al TAR Palermo, il quale è tuttora pendente.

Ciò premesso, il Decreto Assessorale n. 743/2018, recante "*Sostituzione dell'articolo 2 del DA n. 2777 del 29 dicembre 2017 relativo alla determinazione degli aggregati di spesa per*

---

<sup>1</sup> Cfr. il parere motivato, ex art. 21-bis della legge n. 287/90, (AS1181) *Regione Calabria – determinazione dei tetti di spesa per le prestazioni di assistenza specialistica da privato – anno 2014* e i precedenti ivi richiamati, quali la segnalazione AS1021 del 28 febbraio 2013, la segnalazione S2048 del 7 agosto 2014 e la segnalazione AS1137 del 2 luglio 2014.

*l'assistenza specialistica da privato - anno 2017*" espressamente "rinvia al 2018 l'introduzione di misure correttive al criterio della spesa storica" e modifica l'art. 2 del DA n. 2777 del 29 dicembre 2017, a seguito dell'annullamento, previa sospensione in via cautelare, di tale disposizione. Il TAR Palermo ha infatti ritenuto che l'efficacia retroattiva sulle prestazioni già erogate nel 2017 della previsione di ridurre del 3% il *budget* storico da assegnare alla specialistica da privato, esponeva al fallimento le imprese interessate, anche in considerazione delle basse tariffe applicate nella specialistica per effetto del c.d. "decreto Balduzzi"<sup>2</sup>.

Nella versione modificata dal DA n. 743/2018, l'art. 2 del DA n. 2777/2017 così dispone:

*"Nel rispetto della misura dell'aggregato provinciale attribuito con il presente decreto, i Direttori Generali delle Aziende sanitarie provinciali assegnano alle strutture specialistiche convenzionate o da convenzionare con il SSR, un budget per l'anno 2017 comprensivo delle prestazioni erogate per attività extraregionale, da determinarsi con le seguenti modalità:*

*1. riconoscere ad ogni struttura un budget (al netto del ticket e della quota fissa) da assegnare per l'anno 2017 rapportando i singoli budget assegnati nell'anno 2016 ai corrispondenti aggregati di spesa provinciali di cui all'allegato "A" del presente decreto;*

*2. per ciascuna nuova struttura da contrattualizzare assegnare un budget d'ingresso di euro 32.000,00, pari al budget minimo regionale".*

In definitiva, il DA n. 743/2018, avendo sostituito l'art. 2 del DA n. 2777/2017, così come richiesto dal giudice amministrativo, reintroduce l'integrale ricorso al criterio della spesa storica.

L'Autorità intende al riguardo svolgere le seguenti considerazioni.

La situazione venutasi a creare, unitamente alla mancata introduzione, allo stato, dei criteri per la determinazione degli aggregati di spesa per l'assistenza specialistica da privato per il 2018 e per gli anni successivi risulta idonea a innescare un circolo vizioso, che rischia di impedire – anche per il futuro - di superare in maniera significativa il criterio della spesa storica.

Infatti, le ordinanze sollevano un problema di retroattività che il DA n. 743/2018, proprio perché intervenuto a maggio 2018 per l'assegnazione dei tetti di spesa 2017, non può evidentemente superare. Qualsiasi diverso criterio venisse introdotto dalla Regione per discostarsi dai valori dell'anno precedente, stante l'attuale tempistica, inciderebbe sempre in maniera retroattiva sugli investimenti già sostenuti dalle strutture sanitarie private e sarebbe dunque potenzialmente censurabile per le medesime ragioni dal giudice amministrativo. In tal modo, benché il DA n. 743/2018 espressamente rinvii al 2018 l'introduzione di criteri diversi da quelli della spesa storica, la tempistica rischia di pregiudicare il raggiungimento di tale obiettivo.

Peraltro, la definizione *ex ante* dei criteri di assegnazione del *budget* appare un elemento indispensabile affinché un'impresa privata possa programmare e definire in maniera efficiente le proprie scelte imprenditoriali avendo contezza del budget a disposizione, a beneficio della qualità del servizio offerto e, in ultima istanza, della effettiva attuazione del principio di libera scelta dell'operatore sanitario da parte del cittadino.

In ragione di quanto sopra, si auspica che codesta Regione intervenga tempestivamente in modo da definire quanto prima nuovi criteri di attribuzione del *budget* per le strutture sanitarie private convenzionate che, tanto per il 2018 che gli anni successivi, consentano di seguire un approccio più attento alla valutazione della *performance*.

Si rappresenta, inoltre, che la mancata tempestiva definizione di tali criteri potrà essere valutata nell'ambito dell'esercizio dei poteri di cui all'art. 21-bis della legge n. 287/90.

---

<sup>2</sup> Cfr. le ordinanze nn. 270 e 271 del 28 marzo 2018, TAR Palermo, Sez. I, che hanno fissato l'udienza per la trattazione del merito nel mese di marzo 2019.

---

L'Autorità invita a comunicare, entro un termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le determinazioni assunte con riguardo a quanto in esso evidenziato.  
Il presente parere sarà pubblicato nel Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90.

*ff.* IL PRESIDENTE  
*Gabriella Muscolo*

---

**AS1525 – OSSERVAZIONI IN MERITO ALL’ATTIVITA’ DI TRASPORTO  
PASSEGGERI PER FINALITA’ TURISTICHE NELL’AMBITO DELL’ISOLA DI CAPRI**

Roma, 19 luglio 2018

Regione Campania  
Comune di Capri

L’Autorità garante della concorrenza e del mercato, nella riunione dell’11 luglio 2018, facendo seguito ad una segnalazione pervenuta da parte della società Capri Cruise S.r.l., nell’ambito dei compiti ad essa assegnati dall’articolo 22 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287, intende formulare alcune osservazioni in merito all’affidamento delle concessioni delle aree demaniali marittime per finalità turistico-ricreative e alla relativa gestione nell’ambito del porto di Marina Grande di Capri, indispensabili per l’esercizio dell’attività di trasporto passeggeri per finalità turistico-ricreativa per le vie navigabili intorno all’isola di Capri (c.d. battellaggio turistico) e, in particolare, per il servizio di battellaggio da e per la Grotta Azzurra e da e per località lungo il perimetro dell’isola. In generale, si ricorda che, in relazione alle problematiche concorrenziali connesse all’affidamento in concessione di aree demaniali, l’Autorità è già intervenuta in diverse occasioni, segnalando i principi ai quali dovrebbero ispirarsi le Amministrazioni concedenti. In particolare, secondo l’orientamento costante dell’Autorità, nella scelta dei concessionari occorre ridurre la discrezionalità amministrativa, garantendo il rispetto dei principi europolitari di parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità, in modo da riconoscere alle imprese interessate le stesse opportunità concorrenziali ed eliminare tutti quegli elementi che possano comunque avvantaggiare *a priori* il precedente concessionario<sup>1</sup>. L’Autorità ha rilevato come tali principi trovino applicazione in forza della sostanziale equiparazione che il Consiglio di Stato opera tra le concessioni di servizi e le concessioni di beni, poiché *“con la concessione di area demaniale marittima si fornisce un’occasione di guadagno a soggetti operanti sul mercato”* tale da imporre una procedura competitiva ispirata ai principi di derivazione costituzionale ed europolitaria a tutela della concorrenza<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. AS 1457, *Rilascio concessione demaniale marittima nel porto di Livorno per il terminal multipurpose*, in Boll. 49/2017; AS 1344, *Affidamento in concessione di beni demaniali indisponibili del patrimonio del Comune di Carrara*; AS1114, *Regime concessorio presente nel Porto di Livorno*, in Boll. 12/2014; AS481, *Norme in materia di demanio marittimo con finalità turistico ricreativa*, in Boll. 39/2008; AS1235 *Autorità Portuale di Genova – Procedura di assegnazione bacini di carenaggio*, in Boll. AS135, *Proroghe delle concessione autostradali* in Boll. 19/98; AS152 *Misure di revisione e costituzione di concessioni amministrative*, in Boll. 42/1998.

<sup>2</sup> Cfr. Consiglio di Stato 5 novembre 2004 n. 1968, Consiglio di Stato del 31 maggio 2007 n. 2825 e da ultimo Consiglio di Stato n. 889 del 14 gennaio 2016. Nella sentenza n. 3981/2016 il Consiglio di Stato ha statuito che *“È noto che in materia di rilascio dei titoli demaniali si è affermato un consolidato orientamento della giurisprudenza, anche di questo Consiglio di Stato, in base al quale, in applicazione dei principi di derivazione costituzionale e comunitaria, il rilascio delle concessioni demaniali deve avvenire nel rispetto dei principi di parità di trattamento, di non discriminazione e di par condicio, in modo da garantire un’effettiva concorrenza tra gli operatori del settore.*

Con precipuo riguardo alle concessioni demaniali marittime per finalità turistico-ricreative è stato evidenziato che *“l’esercizio della discrezionalità amministrativa nella scelta dei concessionari deve conformarsi ai principi comunitari della parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità, come evidenziato dalla Comunicazione interpretativa della Commissione sulle concessioni nel diritto comunitario. Pertanto, la selezione del concessionario dovrebbe essere sempre informata a criteri oggettivi, trasparenti, non discriminatori e concludersi con un provvedimento adeguatamente motivato”*<sup>3</sup>.

Ciò premesso, con riferimento al caso in esame, alcuni provvedimenti adottati dalle Amministrazioni destinatarie del presente parere appaiono aver determinato un ingiustificato e sproporzionato *favor* nei confronti di uno specifico operatore dell’attività di trasporto passeggeri per finalità turistico-ricreative per le vie navigabili intorno all’isola di Capri, quale SCM Capri, tale da impedire l’accesso a nuovi operatori e/o ostacolare lo sviluppo di quelli già attivi in detto mercato.

Con riferimento ai provvedimenti adottati dalla Regione Campania, ci si riferisce alla proroga, in applicazione dell’articolo 34-*duodecies* del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, della durata delle concessioni relative alle aree demaniali marittime necessarie per lo svolgimento delle attività di accosto e ormeggio delle imbarcazioni nel porto di Marina Grande di Capri. In specie, sono state prorogate fino al 31 dicembre 2020 le concessioni demaniali in favore della Società Cooperativa Motoscafisti di Capri (d’ora in avanti anche SCM Capri), del Comune di Capri e del Porto Turistico Capri S.p.A.

Al riguardo, l’Autorità invita la Regione Campania- in tempi coerenti con la scadenza della concessione demaniale fissata al 31 dicembre 2020 - a procedere ad un affidamento delle concessioni demaniali attraverso una procedura di selezione competitiva tra i potenziali candidati, nell’osservanza dei principi di libera concorrenza e di libertà di stabilimento, anche in attuazione del decreto dirigenziale della Regione Campania n. 25 del 27 aprile 2011 (“Disposizioni sulla concorrenza in materia di concessioni demaniali marittime”).

Nell’ambito della gestione delle aree demaniali del porto di Marina Grande di Capri, si segnala inoltre l’art. 19 del Regolamento adottato dal Comune di Capri con deliberazione consiliare n. 5 del 15 febbraio 2016 per la gestione di ormeggi e pontili galleggianti negli specchi acquei ricevuti dal Comune di Capri in concessione dalla Regione Campania. In particolare, in forza dell’art. 19, commi 4 e 5.7, il Comune riserva nove posti di ormeggio per il servizio del Gruppo motoscafisti per lo svolgimento delle proprie attività professionali, mentre tali posti avrebbero dovuto essere assegnati soltanto agli esercenti l’attività di pesca o ai mezzi nautici da diporto dei residenti dell’isola, in considerazione del vigente scopo della concessione demaniale.

Si precisa innanzitutto che la formulazione letterale dell’art. 19, commi 4 e 5.7, con riferimento al “servizio” o “gruppo” motoscafisti, appare ambigua, posto che potrebbe determinare l’identificazione del gruppo motoscafisti a cui destinare i nove posti proprio con SCM Capri, quale cooperativa di motoscafisti attiva nell’isola, tanto più ove si consideri che tali posti di ormeggio sono utilizzati proprio da detta società.

Inoltre, emerge come il Comune non abbia invece dato seguito a due istanze di Capri Cruise S.r.l. del 30 maggio e 25 luglio 2016 volte a mantenere tre specchi acquei per ormeggi alla ruota di imbarcazione per attività di piccolo cabotaggio nella propria area di concessione demaniale. Alla luce di ciò e considerato che, in forza della sentenza del Tar Campania, sez. Napoli, sez. I, n. 45

---

<sup>3</sup> Cfr. pareri AS1468 (Regione Liguria - Legge N. 25/2017 in materia di qualificazione e tutela dell’impresa balneare e legge n. 26/2017) e AS551 (Sulla disciplina delle concessioni demaniali marittime per finalità turistico ricreative e concessioni demaniali marittime nella regione Calabria).

del 3 gennaio 2018, la Regione Campania considererà “*la possibilità di un’estensione [...] dello scopo della concessione demaniale [rilasciata al Comune di Capri] senza pregiudizio delle posizioni dei pescatori professionali e dei diportisti residenti nell’isola di Capri e delle regole concorrenziali per le attività imprenditoriali che si svolgono nell’area portuale*”, appare a fortiori necessario che il Comune consenta l’accesso a tutti i posti di ormeggio, salvo quelli riservati ai pescatori e ai diportisti residenti, alla generalità delle imbarcazioni destinate ad attività di trasporto passeggeri per finalità turistico-ricreative solo a seguito di una procedura competitiva aperta e trasparente, considerato che detta attività fornisce un’occasione di guadagno ai soggetti operanti sul mercato. Infatti, costituisce un ostacolo alla concorrenza la riserva di posti di ormeggio al Gruppo motoscafisti e, quindi, alle imbarcazioni di SCM Capri destinate alle attività di trasporto passeggeri per finalità turistico-ricreative senza lo svolgimento di una previa procedura selettiva.

L’Autorità auspica che le osservazioni sopra svolte possano essere tenute in considerazione da parte della Regione e del Comune. A tal fine, l’Autorità invita Codeste Amministrazioni a comunicare, entro un termine di 45 giorni dalla ricezione del presente parere, le determinazioni assunte con riguardo alle criticità concorrenziali evidenziate.

Si coglie l’occasione per rappresentare che, nel caso in cui Codeste Amministrazioni non dovessero dare seguito alle osservazioni appena esposte, l’Autorità potrebbe esercitare i propri poteri ai sensi dell’art. 21-*bis* della LEGGE N. 287/1990 per la violazione delle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all’articolo 26 della legge n. 287/90.

*f.f.* IL PRESIDENTE  
*Gabriella Muscolo*

---

**AS1526 – GESTIONE DELLA DISCARICA TRE MONTI SITA NEL TERRITORIO DI IMOLA (BO)**

Roma, 4 luglio 2018

Consorzio Con.Ami – Consorzio di 23 Comuni  
dell'area bolognese, ravennate e fiorentina

Nell'ambito degli accertamenti effettuati a seguito di una segnalazione ricevuta da parte di un Consigliere Comunale per il Comune di Imola (BO) e un Consigliere Regionale per l'Emilia Romagna, concernente possibili profili di illegittimità del titolo di gestione della discarica "Tre Monti" sita nel territorio di Imola, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha riscontrato alcune criticità che – nella riunione del 20 giugno 2018 - ha inteso evidenziare nell'esercizio dei propri poteri di cui all'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

In tale occasione, l'Autorità ha preso atto che la discarica di cui trattasi è attualmente gestita dalla società Herambiente S.p.a. sulla base di un contratto di affitto di ramo di azienda sottoscritto nel 2009 con il Consorzio Con.Ami proprietario della discarica, avente scadenza nel 2040.

Precedentemente, nel 2000, il Consorzio concedeva la gestione della discarica tramite contratto di affitto di ramo d'azienda per il servizio di smaltimento rifiuti alla società "Azienda Multiservizi Imolese" S.p.a. (AMI S.p.a.)<sup>1</sup>. Il contratto veniva stipulato per la durata di trent'anni, fino al 2030. Nel 2002, la società AMI veniva fusa per incorporazione in Seabo S.p.a., nell'ambito di una serie di operazioni di fusione e acquisizione finalizzate a convergere sotto un'unica struttura societaria le numerose aziende municipalizzate dell'Emilia-Romagna al tempo attive nel settore dei servizi pubblici locali. In seguito all'operazione, nel medesimo anno, Seabo S.p.a. modificava il suo nome in Hera S.p.a., le cui azioni venivano quotate in borsa. Hera S.p.a. subentrava in tutti i rapporti che in precedenza facevano capo alla società AMI, compreso il contratto di affitto di ramo d'azienda con il Con.Ami relativo alla discarica "Tre Monti". Successivamente, il 1° luglio 2009, Hera S.p.a. conferiva alla sua controllata Ecologia Ambiente S.r.l. (poi Herambiente S.p.a.) il ramo d'azienda relativo alle attività di smaltimento e recupero dei rifiuti, ivi incluso il contratto d'affitto *de quo*. Il 6 luglio 2009 Con.Ami e Herambiente sottoscrivevano un nuovo contratto di affitto per la gestione della discarica, questa volta con scadenza al 2040 (il contratto attualmente in vigore).

L'Autorità osserva che il contratto di affitto di cui trattasi attribuisce in capo al gestore una esclusiva di fatto nel servizio di smaltimento in discarica, senza che tale soggetto sia stato selezionato mediante idonee procedure a evidenza pubblica. Tale scelta del Consorzio di Comuni, di cui appare discutibile la legittimità, in quanto posta in essere da un soggetto pubblico che è onerato da obblighi di pubblicità e trasparenza nella concessione dell'area pubblica adibita a

---

<sup>1</sup> Prima ancora "Azienda Municipalizzata di Imola", società attiva nei settori della gestione dei rifiuti, del servizio idrico, del gas e dell'energia, con capitale detenuto per il 60% dallo stesso Con.Ami e per il 28,6% dal Comune di Imola.

discarica, appare quindi suscettibile di determinare condizioni non concorrenziali nell'offerta dei servizi di smaltimento.

Né vale a superare la riscontrata criticità in ordine all'attuale modalità di attribuzione della gestione della discarica la circostanza per cui la normativa vigente, sia a livello nazionale che regionale, prevede – nel caso in cui un impianto di smaltimento sia di titolarità di soggetti diversi dagli enti locali di riferimento – l'accesso a quest'ultimo da parte dell'affidatario del servizio di gestione dei rifiuti, a tariffe regolate e secondo capacità necessaria a soddisfare le esigenze di conferimento indicate nel Piano d'Ambito. La previsione dell'assoggettamento a forme di regolazione del titolare di un impianto di smaltimento, infatti, non garantisce necessariamente una definizione di tariffe di smaltimento basate sui costi di una gestione efficiente, laddove il gestore non sia stato scelto con procedure pubbliche e trasparenti.

In ultima analisi, l'Autorità rileva criticità concorrenziali derivanti dalla carenza di un titolo legittimo per la gestione della discarica "Tre Monti" da parte della società Herambiente S.p.a.<sup>2</sup>, evidenziando come tale assetto della gestione della discarica, peraltro, rischia di avvantaggiare il gestore anche nella partecipazione alle future gare per il servizio di gestione dei rifiuti urbani; anche se il servizio di smaltimento è tariffato e ci sono obblighi di accesso, infatti, l'integrazione verticale potrebbe comunque determinare vantaggi competitivi in sede di gara.

Alla luce delle considerazioni suesposte, l'Autorità, ritenendo che la segnalata irregolarità dell'attribuzione del servizio di gestione della discarica Tre Monti impedisca il necessario confronto concorrenziale, auspica che quest'ultimo venga rapidamente affidato, per un periodo di tempo ragionevole e comunque strettamente parametrato alle esigenze di recupero di eventuali nuovi investimenti<sup>3</sup>, mediante l'espletamento di una procedura ad evidenza pubblica aperta al maggior numero di soggetti possibile e nel rispetto dei principi concorrenziali della normativa nazionale e comunitaria.

L'Autorità invita codesto Consorzio a comunicare entro 45 giorni le iniziative che intenderà intraprendere per assicurare le corrette dinamiche concorrenziali alla luce di quanto rappresentato. Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90.

*f.f. IL PRESIDENTE*  
*Gabriella Muscolo*

---

<sup>2</sup> Si sottolinea a questo proposito che la stessa Regione Emilia-Romagna, in risposta a un'interrogazione a risposta scritta promossa dai medesimi denunciati ha affermato in merito che "La tipologia di tale contratto così come descritta nell'interrogazione non potrebbe conforme alla normativa attualmente vigente".

<sup>3</sup> Sul punto, si vedano le indicazioni fornite dall'Autorità nell'ambito delle conclusioni dell'Indagine conoscitiva sui rifiuti urbani IC49 in allegato al provv. n. 25823 del 21 gennaio 2016, in Boll. n. 3/2016.



## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS10825 - GREEN SOLUTION-OFFERTA IMPIANTO FOTOVOLTAICO

*Provvedimento n. 27260*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

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 del 18 ottobre 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 della società Green Solution S.r.l. e della società Deutsche Bank Italia S.p.A.;

VISTI i provvedimenti del 25 gennaio 2018 e del 24 aprile 2018, 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. LE PARTI

1. Green Solution Energy S.r.l. (di seguito anche Green Solution o GSE), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera in Italia nel settore delle energie rinnovabili dal 2015 e presenta un fatturato per il 2016 pari a 6 milioni di euro<sup>1</sup>.
2. Deutsche Bank S.p.A. (di seguito anche DB), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera in Italia nel settore del credito ed è leader nel settore del credito al consumo. La società presenta per il 2017 un risultato netto per la gestione finanziaria pari a circa 700 milioni di euro<sup>2</sup>.
3. L'associazione di consumatori Federconsumatori, provincia di Forlì Cesena, in qualità di segnalante.

### II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista, consistenti nel:  
A) la diffusione di informazioni ambigue e ingannevoli in ordine all'identità del professionista ed alle eventuali affiliazioni o collegamenti con altre imprese del settore, nonché la diffusione di informazioni ambigue e non veritiere in ordine alle caratteristiche, vantaggi economici derivanti dal contratto di acquisto dell'impianto;

<sup>1</sup> Fonte Telemaco, rilevazione del 31 maggio 2018.

<sup>2</sup> Bilancio depositato da DB in data 22 maggio 2018.

- B)** l'utilizzo di modalità surrettizie e scorrette per carpire la sottoscrizione del contratto di acquisto dell'impianto e quello di finanziamento. Con specifico riferimento a Green Solution rileva specificamente l'utilizzo di un modulo denominato Proposta d'acquisto (PDA), la non adeguata chiarezza del momento di conclusione del contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico e la sottoscrizione del contratto di finanziamento senza l'indicazione del prezzo, delle rate e del tasso di interesse. Con riferimento a Deutsche Bank, e limitatamente al contratto di finanziamento, rilevano la mancanza di istruzioni e procedure di controllo del comportamento dei dealer per verificare una corretta acquisizione del consenso del consumatore;
- C)** la minaccia da parte di Green Solution di applicare forti penali ai consumatori e, più in generale, frapporte ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e risoluzione del contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico;
- D)** le omesse informazioni in ordine al diritto di recesso nonché in merito al contenuto del contratto previste dagli art. 49 e seguenti del Codice del Consumo con riferimento a contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

- 5.** A seguito di alcune segnalazioni di consumatori e dell'associazione di consumatori Federconsumatori, pervenute nel periodo aprile – settembre 2017<sup>3</sup> riguardanti le condotte commerciali sopra descritte, in data 18 ottobre 2017 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10825 nei confronti del professionista Green Solution s.r.l per possibile violazione degli artt. 20, 21 22, 24, 25, 49 del Codice del Consumo.
- 6.** In data 18 ottobre 2017 veniva svolto presso la sede della società e presso la sede della Deutsche Bank, principale partner commerciale per l'erogazione di finanziamenti del professionista, un accertamento ispettivo.
- 7.** In data 10 novembre 2017 la società Green Solution esercitava il diritto di accesso agli atti del fascicolo estraendone relativa copia.
- 8.** In data 15 novembre 2017 perveniva da parte del professionista una breve memoria difensiva; il professionista contestualmente rispondeva alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.
- 9.** In data 7 dicembre 2017 la società Green Solution presentava una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, che veniva rigettata dall'Autorità in data 25 gennaio 2018, con comunicazione alla parte in data 29 gennaio 2018.
- 10.** In data 30 gennaio 2018 è stata comunicata a Deutsche Bank e alle altre parti del procedimento l'estensione soggettiva ed oggettiva del procedimento.
- 11.** In data 13 febbraio 2018 la società Deutsche Bank esercitava il diritto di accesso agli atti del fascicolo estraendone relativa copia e in data 9 marzo 2018 rispondeva alla richiesta di informazioni.
- 12.** In data 16 marzo 2018 la società Deutsche Bank presentava una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, che veniva rigettata dall'Autorità in data 5 aprile 2018 e comunicata alla parte in data 9 aprile 2018.
- 13.** In data 17 aprile 2018 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttorie ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

---

<sup>3</sup> Cfr segnalazioni prot. 34205 del 14/4/2017; prot. 66634 del 31/8/2017; prot. 17823 del 22/9/2017.

14. In data 19 aprile 2018 la società Green Solution inviava una richiesta di proroga del termine del procedimento e del termine di chiusura istruttoria nonché un'istanza di audizione.

15. In data 24 aprile 2018 veniva comunicata alla società GSE la data di fissazione dell'audizione e veniva altresì comunicato alle parti il nuovo termine di conclusione della fase istruttoria.

16. In data 3 maggio 2018 si è svolta l'audizione dei rappresentanti della società Green Solution. In pari data la società ha esercitato nuovamente il diritto di accesso agli atti.

17. In data 21 maggio 2018 Green Solution e in data 22 maggio 2018 Deutsche Bank depositavano una memoria conclusiva.

## 2) *Le evidenze acquisite*

### **Pratica A) Diffusione di informazioni ingannevoli e omissive in merito a identità del professionista e vantaggi economici dell'impianto**

18. La società Green Solution S.p.A. promuove l'adesione alle proprie offerte commerciali attraverso una rete di agenti di vendita esterni a cui affida incarichi di vendite porta a porta. Attualmente la rete vendita è costituita da 20 professionisti.

19. Nel corso della visita a domicilio al consumatore viene proposta l'installazione "chiavi in mano" di sistemi fotovoltaici per la produzione di energia elettrica, talvolta integrati con sistemi per la produzione di acqua calda sanitaria e per il riscaldamento degli ambienti. Gli impianti fotovoltaici possono essere acquistati mediante fondi del consumatore o mediante un finanziamento concesso da Banche o società finanziarie. Principale partner commerciale per l'erogazione di finanziamenti è risultata essere la società Deutsche Bank.

20. GSE oltre all'attività in proprio di vendita di impianti fotovoltaici, opera quale agente di Enel nella vendita di offerte commerciali di energia elettrica nel mercato libero. L'accordo commerciale con ENEL - in essere dal 1°maggio 2016 - prevede che GSE tramite i suoi agenti possa promuovere e vendere le offerte ENEL di energia elettrica e gas nel mercato libero<sup>4</sup>.

21. Dalle evidenze acquisite, gli agenti di vendita GSE si presentano al domicilio del potenziale cliente per promuovere la vendita di impianti fotovoltaici, utilizzando una cartellina dove in chiara evidenza compare il marchio ENEL<sup>5</sup>. In particolare, tale cartellina contiene esclusivamente materiale illustrativo dedicato al settore fotovoltaico. Inoltre, il materiale illustrativo utilizzato dalla società (Listino prezzi, Brochure prodotti, ecc.) riporta un logo GSE che, sia graficamente che cromaticamente, ricorda quello del gestore servizi elettrici.

22. Nel corso degli incontri gli agenti di vendita descrivono l'impianto come idoneo a creare un'autonomia energetica del consumatore<sup>6</sup>, mostrando una scheda fattibilità dell'impianto dove i valori relativi al rendimento dell'impianto non sono verificabili<sup>7</sup>. Si tratta di una scheda fattibilità dove compaiono i valori del risparmio energetico su 10 anni per il fotovoltaico; i consumi in Kwh, la produzione annua e la quantità di energia messa in rete nonché il ritorno conseguibile in 10 anni in base ad un prezzo di vendita pari a 0,11 euro.

23. GSE riconosce agli agenti di vendita una provvigione che fino al mese di ottobre 2017 era pari al 6% del valore dell'impianto e dal mese di ottobre 2017 è pari a circa il 10%.

<sup>4</sup> Doc. n. 8/21 indice del fascicolo.

<sup>5</sup> Cfr. All. n. 3 al verbale ispezione presso GSE.

<sup>6</sup> Cfr. n. 2 e 3 Indice del fascicolo.

<sup>7</sup> Doc. n. 8/6 Indice del fascicolo.

**Pratica B) modalità scorrette utilizzate per la sottoscrizione del contratto di acquisto dell'impianto e per quello di finanziamento**

24. Nel corso della visita al domicilio del consumatore, gli agenti fanno sottoscrivere a quest'ultimo la c.d. PDA proposta d'acquisto, che viene descritta e qualificata come atto non vincolante preliminare all'acquisto.

25. La PDA consiste in un modulo prestampato ove in alto compare la dicitura PROPOSTA D'ACQUISTO e sulla prima facciata i dati identificativi del consumatore, la descrizione dei prodotti e lo spazio per l'indicazione delle modalità di pagamento. Sul retro sono riportate, con caratteri ridotti, le condizioni generali di contratto che invece specificano tutto il regime contrattuale relativo alle prestazioni delle parti: oggetto del contratto; modalità di esecuzione; garanzia, prodotti, diritto di recesso; informativa *privacy*.

26. Con la sottoscrizione di questo modulo risulta tuttavia che il consumatore assume un vincolo contrattuale con Green Solution. Più specificamente, dalla sottoscrizione della PDA da parte del consumatore risulta che decorrano i quattordici giorni che la legge riconosce al consumatore per esercitare il diritto di recesso nel caso di contratti sottoscritti fuori dai locali commerciali, mentre il professionista non assume invece alcun vincolo contrattuale fino a quando ha verificato la fattibilità tecnica dei lavori, l'assenza di vincoli ambientali e architettonici; non risulta infine che il professionista proceda ad inviare al consumatore un'accettazione espressa della PDA.

27. In merito al finanziamento, la sottoscrizione del contratto di finanziamento viene acquisita dagli agenti di Green Solution, prospettando la necessità di sottoscrivere il modulo per la *privacy*.

28. Dagli accertamenti ispettivi è emerso che la società GSE ha fatto sottoscrivere ai consumatori i moduli contrattuali<sup>8</sup> per la richiesta del finanziamento in bianco, ovvero omettendo tutte le informazioni in ordine all'importo da pagare, alla rateizzazione del pagamento e agli interessi applicati, e neppure rilasciando al consumatore copia dei moduli sottoscritti.

29. Nel corso dell'accertamento ispettivo, presso la sede operativa della società sono stati rinvenuti all'interno delle cartelline "Prodotti" i moduli denominati "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori Contratto prestito finalizzato Deutsche Bank Easy", sottoscritti contestualmente alle PDA, privi appunto delle caratteristiche principali del finanziamento e contenenti solo i dati anagrafici e la sottoscrizione del cliente.

30. Non è emersa al riguardo alcuna specifica istruzione e procedure di vendita da parte di Deutsche Bank nonché procedure di controllo sui dealer convenzionati, atti a consentire la verifica della corretta sottoscrizione dei contratti di finanziamento da parte dei consumatori.

31. Il *check control* e l'invio della *welcome letter* al consumatore avviene solo al momento di effettivo inizio dell'erogazione del finanziamento al dealer, dopo che sia stato già installato l'impianto, volto a verificare la consegna dell'impianto prima di trasferire i fondi al dealer.

32. In sede ispettiva presso DB è peraltro emerso che il 25% dei reclami pervenuti hanno come causale "disconoscimento del contratto"<sup>9</sup>.

33. L'importo massimo del finanziamento è di 29.490,00 euro. Il finanziamento viene erogato in un'unica soluzione direttamente a GSE, entro 10 gg. dall'installazione dell'impianto.

**Pratica C) ostacoli posti in essere nei casi in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso dal contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico**

34. Le Condizioni Generali riportate sul retro della PDA al punto n. 7, disciplinano il diritto di recesso: "*Il cliente-committente, che sia da qualificarsi quale consumatore, ha diritto di recedere*

<sup>8</sup> Doc. n. 8/373 indice del fascicolo e verbale accertamento ispettivo presso GSE.

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 10/33 reclami acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo presso la sede della banca.

dal presente contratto, senza dover fornire alcuna motivazione, entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla sottoscrizione del contratto". Come già indicato, nel corso della visita a domicilio il consumatore sottoscrive la "Proposta di acquisto" PDA da cui decorrono per il consumatore i quattordici giorni per esercitare il diritto di recesso, pur non essendosi ancora perfezionato il contratto, posto che il professionista non ha ancora manifestato l'accettazione dello stesso.

35. Ove il consumatore eserciti il diritto di ripensamento nei suddetti termini, il contratto si risolve senza l'applicazione di alcuna penale.

36. A conferma, dalle evidenze ispettive la società accoglie le richieste di recesso, anche se presentate oltre il termine di quattordici giorni, solo nei casi in cui il cliente si rivolga ad un avvocato o minacci denunce<sup>10</sup> mentre la procedura sui recuperi dei clienti che richiedono di uscire dal contratto, dopo i termini previsti per il recesso prevede che si cerchi in qualche modo di recuperare il cliente anche ventilando il pagamento della penale<sup>11</sup>.

37. Infatti, il tentativo di recupero del cliente avviene tramite appuntamenti fissati al domicilio del cliente. Nel caso in cui il tentativo di recupero vada fallito è comunque richiesto il rimborso delle spese sostenute per un importo di circa 600 euro.

38. I dati acquisiti dimostrano che nell'anno 2016 a fronte di circa 8000 contatti telefonici per prendere un appuntamento, sono state svolte circa 4000 visite a domicilio a cui hanno fatto seguito circa 1400 contratti conclusi e, di questi, circa 750 recessi<sup>12</sup>. Nel periodo gennaio – ottobre 2017 sono stati contattati circa 7000 potenziali clienti; sono state effettuate circa 4000 visite a domicilio, di cui circa 1600 conclusi con la sottoscrizione del contratto e circa 600 recessi<sup>13</sup>.

#### **Pratica D) Violazione della CRD con riferimento alle informazioni rese in tema di recesso**

39. Nel corso della vendita fuori dai locali commerciali, gli agenti di vendita omettono di fornire informazioni esplicite in tema di recesso. Nessuna delle istruzioni di vendita contiene informazioni o chiarimenti in relazione all'esercizio del diritto di recesso ovvero a modalità e termini dello stesso.

#### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

##### **3a) Green Solution Energy**

40. Con memorie del 15 novembre 2017 e 21 maggio 2018 GSE ha respinto le contestazioni espresse nella comunicazione di avvio e precisate nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria (CTI).

41. Nello specifico, GSE ha rilevato che i loghi delle due società appaiano non confondibili, risultando completamente differenti negli elementi significativi. Inoltre, le due società operano in ambiti distinti, in quanto GSE S.p.A. non si occupa di commercializzare prodotti di qualsivoglia tipo. In ogni caso, già dal mese di agosto 2017, Green Solution Energy S.r.l. ha provveduto a modificare il proprio logo, che quindi adesso si presenta del tutto differente da quello di GSE S.p.A..

42. Gli agenti di Green Solution Energy S.r.l. si presentano presso l'abitazione dei clienti quali agenti della società stessa e le generalità di ogni agente vengono comunicate alle Autorità competenti. Si deve ribadire come non possa in alcun modo contestarsi alla scrivente società una

<sup>10</sup> Doc. n. 8/402 Indice del fascicolo.

<sup>11</sup> Doc. n. 8/410 Indice del fascicolo.

<sup>12</sup> Doc. n. 8/2 Indice del fascicolo.

<sup>13</sup> Doc. n. 8/5 Indice del fascicolo.

generalizzata condotta illegittima perpetrata da parte dei propri agenti (che si presenterebbero quali agenti Enel), sulla base di un'unica segnalazione, riguardante un unico contratto.

43. Peraltro, tale contratto non è stato concluso da un agente diretto di GSE, bensì della società terza Giove Consulting S.r.l.s., agenzia facente parte della rete indiretta, con cui Green Solution Energy S.r.l. ha deciso di interrompere ogni rapporto collaborativo. Quando GSE è venuta a conoscenza di detti comportamenti ha provveduto a diffidare la predetta società di agenzia ed i suoi agenti dal stipulare ulteriori contratti con modalità lesive per la reputazione di GSE.

44. Infine, si evidenzia come non corrisponda al vero che, nel corso del primo appuntamento con il cliente, a quest'ultimo verrebbe rilasciato un attestato di fattibilità dell'intervento tecnico, posto che il relativo sopralluogo e tale verifica di fattibilità tecnica vengono effettuati in un momento successivo (e da altro personale tecnico specializzato), non essendo l'agente qualificato per poter rendere tale servizio. Lo stesso verbale di sopralluogo reca tali indicazioni in maniera chiara (oltre a contenere il riepilogo dei prodotti venduti), con l'indicazione del nominativo dell'agente che ha curato la trattativa commerciale, del tecnico che ha eseguito la verifica di fattibilità successiva e delle date in cui sono avvenuti tali eventi.

45. In merito al contratto di acquisto dell'impianto, il tenore dell'articolo 7 della PDA è chiaro circa il momento da cui inizia a decorrere il termine per esercitare il diritto di recesso: *"Il cliente-committente, che sia da qualificarsi quale consumatore, ha diritto di recedere dal presente contratto, senza dover fornire alcuna motivazione, entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla sottoscrizione del contratto"*. Tale previsione è del tutto conforme ai termini previsti dal Codice del Consumo. *Prima facie* emerge già la volontà della società di permettere ai consumatori di esercitare i propri diritti contrattuali in modo pieno e in conformità alla legge.

46. Il contratto di finanziamento è ovviamente completo di tutte le caratteristiche necessarie, ovvero indicazione del TAN, del TAEG, e del relativo piano di ammortamento, con specifica degli interessi dovuti: tali informazioni, peraltro vengono espone anche nel corso del primo incontro. Le condizioni del finanziamento sono tutt'altro che onerose, trattandosi di tassi di mercato praticati dalle principali società finanziarie internazionali (TAEG circa 8%).

47. Nel momento in cui il cliente sottoscrive il contratto e comunica l'intenzione di avvalersi di una società finanziaria, l'agente non rilascia copia del contratto di finanziamento perché non viene stipulato alcun negozio giudico. Al cliente, invero, al momento della sottoscrizione della PDA, viene fatto firmare unicamente un modulo finalizzato alla tutela della *privacy*, onde poter trattare i dati personali, al fine di verificare la sussistenza dei presupposti per l'erogazione del finanziamento.

48. Il contratto di finanziamento viene sottoscritto in un momento separato e successivo alla PDA (ed in occasione di un ulteriore accesso): infatti lo stesso, come è agevole constatare dalla documentazione acquisita in fase di ispezione, reca stampati - tra le altre numerose informazioni identificative del contratto - il prezzo della vendita dell'impianto ed i dati anagrafici del cliente poiché viene generato dal sistema informatico della finanziaria solo dopo l'avvenuta approvazione del contratto di finanziamento da parte di quest'ultima qualora il cliente non receda, risulti finanziabile, non abbia scelto di provvedere al pagamento con mezzi propri e l'offerta non incontri alcun ostacolo tecnico-esecutivo per la sua esecuzione.

### **3b) Deutsche Bank**

49. Con atti del 9 e 16 marzo 2018 nonché con la memoria finale del 22 maggio 2018 DB ha respinto le contestazioni espresse nella comunicazione di avvio e precisate nella CTI. DB ritiene di avere agito in modo pienamente legittimo e conforme sia alla normativa posta a tutela dei consumatori, sia alla normativa di settore e che, pertanto, non possa esserle fondatamente ascritta

alcuna condotta contraria alla diligenza professionale e/o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento del consumatore medio.

**50.** Secondo quanto affermato dalla Banca, essa – conformemente allo *standard* di diligenza ad essa richiesto – ha:

(i) fornito a tutti i *Dealer* con essa convenzionati delle istruzioni in ordine alle procedure da seguire ai fini della corretta gestione del rapporto con il consumatore e della valida acquisizione del consenso del cliente alla sottoscrizione del contratto di finanziamento;

(ii) predisposto delle procedure di gestione del credito che prevedono, come condizione indispensabile per l'avanzamento della richiesta di finanziamento, la completezza e la regolarità formale di tutta la documentazione acquisita dal *Dealer* presso il consumatore in relazione al contratto di finanziamento;

(iii) adottato una serie di presidi e procedure di controllo in grado di consentire un monitoraggio continuo sull'attività dei *Dealer* convenzionati e di rilevare eventuali anomalie nella acquisizione del consenso del consumatore al contratto di finanziamento, prevedendo al contempo delle misure sanzionatorie da adottare nei confronti dei *Dealer* "problematici".

**51.** Nei confronti di DB vi sarebbe quindi un'indebita espansione dei profili di corresponsabilità, basata su condotte tenute da un singolo *Dealer* in relazione a singoli episodi e casi limite, da cui viene dedotta *de plano* una generale inadeguatezza organizzativa della Banca, tale da giustificare l'irrogazione di una sanzione nei confronti della stessa. DB non ha affatto omesso di istruire i *Dealer* in merito alle procedure da seguire nella gestione del rapporto con il consumatore nella fase di prospettazione della possibilità di sottoscrivere un contratto di finanziamento collegato al contratto di acquisto dell'impianto. L'Accordo di Convenzionamento sottoscritto tra la Banca e ciascun *Dealer* disciplina gli obblighi che quest'ultimo è tenuto ad assolvere nei confronti della propria clientela, così da consentire alla stessa di assumere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto di finanziamento.

**52.** Al riguardo, rilevano le clausole contrattuali che:

- indicano la documentazione che il *Dealer* è tenuto a consegnare al cliente e agli eventuali cointestatari sia in fase di richiesta del preventivo che in fase di sottoscrizione del contratto;

- prevedono l'obbligo per il *Dealer* di fornire al cliente e agli eventuali cointestatari "*tutte le informazioni necessarie per consentire un confronto delle diverse offerte di credito sul mercato al fine di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione di un contratto di credito [...], illustrando le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere sul cliente incluse le conseguenze del mancato pagamento*";

- prevedono l'obbligo per il *Dealer* di redigere ogni richiesta di finanziamento compilando l'apposito modulo predisposto dalla Banca, comprensivo del modulo SECCI, del modulo di richiesta del finanziamento, del contratto di finanziamento e dell'informativa sulla *privacy* e tutta la documentazione contrattuale, completando integralmente gli appositi spazi, attenendosi, per i dati economici, alle tabelle finanziarie all'uopo fornite dalla Banca;

- impongono al *Dealer* di far sottoscrivere al cliente (e agli eventuali cointestatari) la documentazione sopra descritta in ogni sua parte, raccogliendo le firme autografe in sua presenza ed inserendo tutti i dati identificativi necessari per la compilazione della richiesta;

- precisano che il *Dealer* è tenuto ad affidare lo svolgimento dell'incarico a personale dipendente e/o ausiliario che dia garanzia di professionalità, correttezza e serietà, fornendo allo stesso dovute istruzioni operative, già nel contratto di lavoro.

**53.** Le previsioni sopra richiamate non si esauriscono certo nella disciplina del rapporto contrattuale tra la Banca e il *Dealer*, ma risultano perfettamente integrate nella procedura che

regola l'intero processo di credito, la quale prevede, come condizione indispensabile per l'avanzamento della richiesta di finanziamento, la completezza e la regolarità formale di tutta la documentazione acquisita dal *Dealer* nel corso della visita presso il consumatore.

**54.** Ciò in linea, peraltro, con la disciplina di settore che, nel definire e disciplinare il contratto di credito collegato, delinea un modello di *business* nell'ambito del quale: *i)* colui che assume il ruolo di soggetto "finanziatore" (nel caso di specie la Banca) non è direttamente coinvolto nell'attività di promozione e conclusione del contratto di finanziamento collegato al prodotto venduto da un altro soggetto (nella specie il *Dealer*); *ii)* ricadono in capo al soggetto "finanziatore" i doveri informativi previsti dall'art. 124 del TUB e l'obbligo di verifica del merito creditizio contemplato dal successivo art. 124 *bis*.

**55.** Premesso, infatti, che nessuna richiesta di finanziamento risulta accolta dalla Banca in assenza della sottoscrizione da parte del cliente ed in mancanza della documentazione anagrafica e fiscale necessaria per la valutazione della stessa, occorre considerare che nel caso di specie al consumatore viene prospettato (da parte del *Dealer*) l'acquisto di un bene dal valore economico di certo non indifferente (spesso di svariate migliaia di euro); ciò comporta che il consumatore sia da subito interessato a conoscere le modalità di pagamento del prodotto, dovendo sostenere un esborso di tale portata e non disponendo, nella maggior parte dei casi, di risorse proprie sufficienti a tale scopo o comunque, preferendo dilazionare tale importo nel tempo.

**56.** Pertanto, il cliente che sottoscrive tale modulo (dopo aver espresso la propria preferenza per il pagamento tramite finanziaria convenzionata) non può di certo essere considerato, in un secondo momento, del tutto ignaro di aver richiesto un contratto di finanziamento. Al contrario, in tale ipotesi il cliente si dimostra ben consapevole *i)* sia della modalità di pagamento prescelta; *ii)* sia dell'esborso economico da sostenere in caso di successivo accoglimento della richiesta, tanto da consegnare contestualmente al *Dealer* tutta la documentazione anagrafica e reddituale (i.e. busta paga, dichiarazione dei redditi) evidentemente necessaria per la valutazione della richiesta di finanziamento da parte della Banca.

**57.** Né tantomeno è possibile ricavare da un singolo caso la conclusione generalizzata per cui GSE avrebbe "carpito" la sottoscrizione del contratto di finanziamento "a completa insaputa del consumatore, prospettando la necessità di sottoscrivere il modulo per la *privacy*".

**58.** Ebbene, tra la documentazione precontrattuale predisposta da DB non esiste un modulo separato per la *privacy* come quello richiamato dal consumatore: l'informativa della Banca sulla *privacy* è quella contenuta nella ultime due pagine della richiesta di finanziamento ed è, quindi, parte integrante della stessa. Da notare poi che nella richiesta di finanziamento, immediatamente dopo l'informativa sulla *privacy* è riportata anche la dichiarazione del consumatore (debitamente sottoscritta) di aver ricevuto copia del contratto, comprensiva delle condizioni generali di finanziamento, del SECCI e della ulteriore documentazione. Al di là di ciò, non risulta neppure provato che GSE abbia fatto sottoscrivere in bianco ai consumatori i moduli contrattuali relativi alla richiesta di finanziamento. In considerazione di ciò, non è ragionevolmente sostenibile la tesi secondo cui il consumatore verrebbe a conoscenza dell'avvenuta conclusione di un contratto di finanziamento solo con la ricezione della *Welcome Letter* inviata dalla Banca, laddove lo stesso deve ritenersi ben consapevole, sin dalla sottoscrizione della Proposta di adesione, di aver richiesto la concessione di un contratto di finanziamento.

**59.** Parimenti, non è giuridicamente corretto sostenere che all'invio della *Welcome Letter* seguirebbe di fatto l'impossibilità per il consumatore di attivare meccanismi di reazione quali il diritto di recesso, in quanto è proprio a partire da tale momento che il contratto si considera



concluso e decorrono, dunque, i termini previsti dal Codice del Consumo per l'esercizio del diritto di recesso nei contratti a distanza.

**60.** DB, inoltre, ha predisposto una procedura di verifica del merito creditizio che prevede il caricamento, da parte del *Dealer*, di tutti i dati e documenti anagrafici e reddituali necessari per la corretta valutazione della richiesta di finanziamento da parte della Banca e che presuppone, quindi, la completezza di tutta la documentazione che il *Dealer* è tenuto a sottoporre all'attenzione del consumatore, sia nella fase di richiesta di preventivo, sia in quella di sottoscrizione.

**61.** In tale contesto si inseriscono i presidi di controllo e monitoraggio adottati dalla Banca al fine di verificare il corretto operato dei *Dealer* convenzionati. Tali presidi vanno a comporre un sistema di controlli articolato su più livelli e organizzato in varie procedure, che si spinge fino a rendere la Banca parte attiva – nei limiti del proprio ruolo – nella risoluzione di problematiche estranee rispetto agli obblighi contrattualmente assunti dalla Banca nei confronti del Cliente con il contratto di finanziamento (fermo restando quanto previsto dall'art. 125 *quinquies* del TUB, in tema di inadempimento del fornitore).

**62.** Nello specifico, suddetto sistema di controlli si compone di cinque procedure. Tali procedure tendono ad escludere, in linea con quanto concretamente esigibile dalla Banca, il rischio che i consumatori siano inconsapevolmente indotti a sottoscrivere un contratto di finanziamento che non avrebbero altrimenti richiesto.

**“Business Check Control”**: tale procedura prevede che il *call center* esterno dedicato contatti i clienti per verificare l'avvenuta consegna del bene, informandoli al contempo che la telefonata è riferita al recente contratto di finanziamento sottoscritto con Deutsche Bank. Una volta ricevuta conferma di tale circostanza, l'operatore prosegue la telefonata accertando la consegna del bene finanziato ed inserendo nel portale dedicato la sintesi della telefonata. Tale procedura consente, quindi, di verificare e registrare a sistema (anche) la presenza di eventuali anomalie nell'acquisizione del consenso del consumatore alla sottoscrizione del contratto di finanziamento. Se ciò avviene, l'operatore è chiamato ad inserire a sistema l'esito – *“Mancata consegna e/o forte criticità del dealer”*, interrompendo la chiamata e indirizzando il consumatore al servizio clienti di DB, a cui segnalare eventualmente l'intenzione di esercitare il diritto di recesso dal contratto di finanziamento.

**“Cruscotto Rischiosità Dealer”** consente alla Banca di individuare i *Dealer* a rischio, sulla base di una serie di parametri di criticità, che restituiscono come valore finale un *“indicatore di rischio Dealer”*. Ulteriore presidio con funzione di controllo sull'attività dei *Dealer* è la procedura **“Lamentele Servizio Clienti”** la quale prevede che nel caso in cui vengano segnalate al Servizio Clienti di DB lamentele legate ad inadempimenti da parte del *Dealer*, parta una *mail* di segnalazione indirizzata agli sportelli diretti DB Easy e/o ai referenti territoriali, a cui viene richiesto il tempestivo intervento presso il *Dealer*, al fine di risolvere la problematica lamentata dal cliente. Vi è poi la stretta sinergia tra l'Ufficio Reclami, la Direzione Generale DB Easy e la Rete DB Easy, che fa sì che a fronte di ogni reclamo presentato dai clienti in merito all'operatività del *Dealer* la Rete si attivi prontamente per la risoluzione delle problematiche segnalate e/o per l'adozione di eventuali misure nei confronti del *Dealer* interessato.

**63.** Da ultimo, la procedura **“Data Quality Check”** prevede un ulteriore controllo della documentazione in fase di archiviazione, con la possibilità, anche in questo caso, di disporre dei blocchi nei confronti del *Dealer* nel caso in cui da tale attività di controllo dovessero esitare irregolarità nella documentazione presentata dal *Dealer*.

**64.** In tale quadro, le contestazioni mosse nei confronti di DB si risolvono, dunque, in una vera e propria forma di responsabilità oggettiva, che prescinde dall'accertamento di un reale apporto

causale della Banca alla realizzazione della pratica commerciale, in contrasto con il principio di responsabilità personale delle sanzioni amministrative, di cui sono evidentemente espressione le previsioni contenute nella l. n. 689/81, volte a disciplinare i profili dell'imputabilità, dell'elemento soggettivo, delle cause di esclusione della responsabilità e del concorso di persone nell'illecito amministrativo.

**65.** Quanto sopra non può essere certo contraddetto dal contenuto dei reclami presentati a DB quale prova della "*consapevolezza dell'operatore finanziario in ordine all'esistenza dei contratti non richiesti*". Ciò in quanto il disconoscimento del contratto di finanziamento può essere, e viene spesso, invocato dal consumatore in maniera strumentale, in quanto collegato ad un bene che non risponde alle sue aspettative o alle caratteristiche (specie in termini di rendimento) prospettate dal *Dealer*.

**66.** Ferma la piena e costante legittimità di tutto il proprio pregresso operato, DB ha proposto impegni funzionali a concludere il procedimento senza accertamento di infrazione nei suoi confronti, poi rigettati sulla base di una (erronea) valutazione di non ammissibilità e di non idoneità. Tuttavia, la Banca ha proceduto comunque ad attuare spontaneamente tutti gli Impegni a prescindere dal loro rigetto.

**67.** Conseguentemente, DB ha anzitutto introdotto un nuovo processo operativo, denominato "*Controllo Dealer sotto osservazione*" e destinato al settore "*Casa Grandi Interventi*" (che comprende i prestiti finalizzati erogati dalla Banca in relazione a interventi di ristrutturazione della casa, acquisto e installazione di impianti fotovoltaici, eolici o geotermici, piscine, serramenti e pompe di calore).

**68.** Come previsto dagli Impegni il nuovo processo prevede che al primo caso di disconoscimento pervenuto alla Banca tramite l'Ufficio reclami o la procedura BCC, si attivi un blocco delle erogazioni del *Dealer* interessato, fino a verifica da parte del call center. Una volta attivato il blocco, il *Dealer* interessato diviene oggetto di specifica osservazione da parte della Banca per un periodo di tre mesi ("periodo di osservazione"), durante i quali ogni erogazione a suo favore avviene solo a seguito di chiamata da parte del *call center* in cui il cliente confermi di aver sottoscritto la richiesta di finanziamento.

**69.** Inoltre, è previsto che, nell'ipotesi in cui il cliente contattato dopo il verificarsi del primo caso di disconoscimento neghi di aver sottoscritto il contratto di finanziamento, la rete DB Easy si attivi per approfondire la vicenda, valutando se: *i)* prolungare il periodo di osservazione di ulteriori tre mesi; *ii)* chiudere la convenzione con il *Dealer* interessato. DB ha attivato il nuovo processo operativo già in data 18 aprile 2018, avviando da subito le prime azioni nei confronti dei *Dealer* interessati.

**70.** In secondo luogo, al fine di garantire una perfetta integrazione della nuova procedura con i meccanismi di controllo già esistenti, DB ha introdotto, all'interno del portale Deutsche Bank Easy - sezione Business Check Control, un nuovo stato, denominato "*Disconoscimento*". Pertanto, qualora nell'ambito della chiamata al cliente prevista dalla procedura BCC, lo stesso dovesse dichiarare di non aver sottoscritto il contratto di finanziamento, l'operatore sarà tenuto ad inserire nel sistema il nuovo e apposito stato e a richiedere l'intervento della rete DB Easy.

**71.** In terzo luogo, al fine di migliorare l'attività di monitoraggio sui *Dealer* convenzionati, DB ha elaborato una nuova versione del Cruscotto, che tiene conto di alcuni nuovi indicatori, tra cui un indicatore relativo ai recessi e un indicatore sui disconoscimenti. L'implementazione del nuovo Cruscotto è prevista entro il 30 giugno 2018. Da ultimo, DB ha istituito un apposito "*Comitato di Rischio Dealer*" in maniera tale da consentire un coordinamento ancor più efficace tra tutte le funzioni della Banca coinvolte nelle procedure di controllo e monitoraggio sull'attività dei *Dealer*.

72. Come noto, le misure appena descritte vanno ad aggiungersi alle iniziative assunte dalla Banca già a seguito dell'estensione del Procedimento nei suoi confronti. Trattasi, in particolare dell'integrazione della *Welcome Letter* inviata ai consumatori a seguito dell'erogazione del finanziamento, la cui nuova versione ricomprende un espresso richiamo ai termini e alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso dal contratto di finanziamento, così come già specificati nelle condizioni contrattuali sottoscritte dal consumatore.

#### IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

73. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento anche il settore del credito al consumo, in data 22 maggio 2018 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014. Il parere è pervenuto in data 22 giugno 2018.

74. La Banca d'Italia ha ritenuto che non vi sono motivi ostativi alle valutazioni riservate all'Autorità in quanto gli obblighi in capo a DB, derivanti dal TUB, sono di tipo informativo mentre la condotta contestata dall'Autorità riguarda la circostanza che la banca abbia concorso a una possibile pratica commerciale aggressiva per non aver adottato procedure in grado di assicurare l'acquisizione consapevole del consenso da parte della clientela; pertanto, non si pone un tema di adeguata informativa sulle caratteristiche del finanziamento quanto piuttosto di consapevolezza dell'esistenza dello stesso prestito.

#### V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

75. Preliminarmente si osserva che le condotte descritte alle lettere A), B) C) e D) del punto II del presente provvedimento integrano quattro 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 nonché per i diversi momenti temporali in cui sono attuate.

76. Le risultanze istruttorie hanno dimostrato che il professionista – attraverso i propri agenti - si reca presso il domicilio del consumatore con una brochure ove compare in chiara evidenza il marchio ENEL per promuovere la vendita di impianti fotovoltaici; inoltre gli agenti acquisiscono la sottoscrizione del consumatore con un modulo denominato Proposta d'acquisto, omettendo di informare della natura contrattuale vincolante dello stesso; acquisiscono i dati relativi al finanziamento facendo sottoscrivere un modulo – qualificato come modulo *privacy* – senza le indicazioni relative ai costi, rate e importi finanziabili.

77. In tale contesto fattuale viene in rilievo il fatto che le modalità di vendita sopra descritte sono state poste in essere dal professionista in un settore, quale quello della vendita a domicilio, nel quale la presenza del venditore presso la casa stessa del cliente indebolisce di fatto il consumatore acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile vulnerabilità psicologica rispetto all'incarico della vendita. Da qui la necessità di offrire all'utente, in modo chiaro e evidente, già fin dal primo contatto telefonico e quindi in una fase prodromica alla visita a domicilio, un quadro informativo quanto più possibile preciso ed esauriente rispetto all'intento commerciale dell'incontro, ai beni che il venditore intende vendere e all'entità dell'importo di spesa – di assoluto rilievo nel caso degli impianti fotovoltaici. Nel caso specifico, trattandosi di soluzioni alternative per la produzione dell'energia elettrica e del calore necessari al consumatore, appare inoltre essenziale che siano fornite informazioni corrette sulla comparazione dei costi e dei benefici di tali soluzioni, rispetto alla situazione corrente, al fine di non distorcere la scelta del consumatore.

Nello specifico delle singole pratiche si osserva quanto segue.

***Pratica A) Diffusione di informazioni ingannevoli e omissive in merito a identità del professionista e vantaggi economici dell'impianto***

**78.** La pratica A) come descritta al precedente paragrafo II, attiene alle modalità di presentazione dell'offerta commerciale, dal primo contatto con il consumatore all'incontro presso il domicilio di quest'ultimo. Dalle Risultanze emerge come la strategia commerciale del professionista sia stata orientata ad acquisire il consenso del consumatore alla conclusione del contratto sulla base di informazioni omissive, parziali, ambigue e fuorvianti in merito all'identità del professionista e alla sua affiliazione nonché ai costi e ai benefici del fotovoltaico e delle altre apparecchiature installate da GSE.

**79.** La documentazione ispettiva dimostra con evidenza che gli agenti di vendita si presentano al domicilio del consumatore per proporre l'installazione di impianti fotovoltaici, con una brochure illustrativa dove sulla copertina compare, a tutta pagina, il marchio ENEL e che non si tratta del comportamento isolato di un singolo agente. Dalle risultanze istruttorie è emerso altresì che GSE ha un accordo commerciale in essere con Enel, esclusivamente, per la vendita di offerte di energia elettrica nel mercato libero e non per la vendita di impianti fotovoltaici.

**80.** Pertanto, seppure è vero che GSE è agente di Enel, pur tuttavia tale affiliazione vale solo nel settore energia elettrica e non per la vendita di impianti fotovoltaici. L'utilizzo del marchio Enel, al di fuori del rapporto commerciale che ne consente l'uso, non ha altra finalità se non quella di assicurare il consumatore della serietà e affidabilità dell'agente di vendita. Gli agenti sfruttano dunque l'effetto-sorpresa che è intrinsecamente connesso alla vendita a domicilio ad un consumatore non preventivamente informato sui contenuti dell'offerta garantendo la serietà dell'operatore sulla base della presunta affiliazione con uno dei principali operatori del settore elettrico; tale effetto-sorpresa impone una pressione psicologica sul consumatore, ponendolo in una posizione di disagio che ne compromette la capacità di prendere una decisione consapevole e ponderata.

**81.** Le naturali difese del consumatore risultano poi ulteriormente compromesse dall'uso indebito del logo e dell'acronimo GSE, che ingenerano una certa fiducia nel consumatore a motivo della reputazione di cui gode il gestore del servizio elettrico italiano. Il logo utilizzato dal professionista in parola infatti riproduceva sia cromaticamente che graficamente un logo simile a quello utilizzato dal Gestore del Servizio Elettrico.



**82.** Gli effetti di questa situazione appaiono aggravati dal fatto che si tratta di beni di elevato valore, che richiedono quindi un significativo impegno finanziario da parte del consumatore, e dalla complessità dell'analisi costi-benefici su cui dovrebbe essere fondata la scelta di acquistare il pacchetto proposto. A fronte di tale complessità, per il consumatore è importante sapere di trattare con soggetti altamente affidabili e facenti parti di grandi gruppi societari o ancor di più con lo stesso gestore del servizio elettrico nazionale. L'affidamento creato nel consumatore mediante l'utilizzo di loghi non veritieri e affiliazioni strumentali peraltro pregiudica l'intera situazione

connessa alla trattativa commerciale. L'utilizzo di schede fattibilità prodotto, per descrivere i vantaggi economici conseguenti all'installazione di un impianto fotovoltaico, che riportano dati difficilmente verificabili per il consumatore è un altro elemento della condotta non commerciale posta in essere dal professionista, in qualunque fase del rapporto commerciale ciò avvenga.

**83.** Per quanto riguarda le caratteristiche dell'impianto fotovoltaico e i vantaggi economici che si possono conseguire con lo stesso si rileva che essi consistono nel recupero, nel lungo periodo, dei costi sostenuti grazie all'effetto combinato delle incentivazioni statali o assimilabili, della riduzione dei consumi di elettricità e/o gas grazie agli impianti installati e dello "scambio sul posto"; il risultato della interazione di questi elementi ha carattere necessariamente aleatorio e quindi il recupero non è in alcun modo assicurato.

**84.** La difficoltà della valutazione dei benefici attesi dall'impianto appaiono confermati da quanto affermato dai vari segnalanti<sup>14</sup>, da cui emerge che, in vari casi, l'investimento non solo non si è rivelato conveniente, in ragione di una produzione effettiva di energia inferiore a quella prospettata dalla società GSE, ma ha anche risentito, in alcuni casi, della assoluta, o comunque non sufficiente, fruizione delle promesse agevolazioni pubbliche il cui conseguimento era stato garantito dalla società, che per ciò che concerne i risparmi realmente ottenibili. La presenza poi di un contratto di finanziamento per il quale il consumatore è tenuto a pagare gli interessi previsti riduce la eventuale e ipotetica convenienza derivante dal risparmio energetico.

**85.** Gli agenti di vendita utilizzano una scheda di fattibilità dell'impianto dove sono riportati dei dati economici atti a suffragare la convenienza dell'impianto e i vantaggi economici conseguibili; si tratta però di dati non facilmente valutabili da un consumatore e peraltro basati su elementi di calcolo incerti e non comparabili con dati reali ed effettivi.

**86.** La pratica commerciale della società Green Solution S.p.A. deve ritenersi, pertanto, scorretta e i messaggi pubblicitari ingannevoli, in violazione degli articoli 20, comma 2, e 21, lettere b) e d), del Codice del Consumo, per la diffusione di informazioni non veritiere in merito all'identità del professionista e alle sue affiliazioni, alle caratteristiche dell'offerta di impianti fotovoltaici e ai vantaggi economici conseguibili per gli acquirenti degli stessi, e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento dei destinatari in relazione ad un investimento quale quello proposto, l'acquisto e l'installazione di un impianto fotovoltaico, che per sua natura comporta un impegno di notevole entità economica.

***Pratica B) modalità scorrette utilizzate per la sottoscrizione del contratto di acquisto dell'impianto e per quello di finanziamento***

**87.** La pratica sub B) riguarda le condotte di GSE in fase di acquisizione della sottoscrizione del contratto di acquisto e del contratto accessorio di finanziamento. I due atti sono strettamente collegati, infatti uno è accessorio all'altro. La condotta di GSE, al riguardo, è unica e si articola attraverso l'ambiguità di affermazioni e modalità surrettizie e scorrette per carpire la sottoscrizione dei due moduli.

**88.** Ciò che emerge dall'accertamento ispettivo è che nel corso della prima visita al domicilio del cliente, gli agenti omettono di chiarire esattamente la natura dei moduli contrattuali che fanno sottoscrivere contestualmente:

- la c.d. PDA proposta d'acquisto, descritta e qualificata come atto preliminare all'acquisto mentre, in realtà si tratta di un vero e proprio contratto vincolante per il consumatore.
- il modulo denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori Contratto prestito finalizzato Deutsche Bank Easy" mancante dei dati economici relativi al finanziamento e

<sup>14</sup> Cfr. Segnalazione prot. 71783 del 22/9/2017 e segnalazione prot. 26530 del 12/3/2018.

qualificato dagli agenti di vendita come modulo per la *privacy* che ha la funzione di attivare la procedura per il rilascio dell'importo finanziato.

#### **a) La PDA**

**89.** Il professionista descrive e qualifica il modulo che il consumatore firma in occasione della visita degli agenti come proposta di acquisto rispetto al quale il professionista si riserva di fare tutta una serie di verifiche tecniche e commerciali. GSE si riserva infatti di dare esecuzione al contratto – eventualmente in forma differente da quella inizialmente prevista – a valle delle verifiche di fattibilità tecnica dei lavori, di assenza di vincoli ambientali e architettonici, ecc., nel termine di 6 mesi che decorrono dall'ottenimento delle necessarie autorizzazioni amministrative (o dalla data di pagamento dell'acconto o del prezzo, se successive a tale ottenimento).

**90.** GSE, per sua stessa ammissione, non invia una specifica comunicazione circa l'esito positivo di tali verifiche e quindi di accettazione della proposta di acquisto e quindi il consumatore non sa - se e quando - il contratto si sia perfezionato.

**91.** Tale situazione appare suscettibile di ingannare il consumatore riguardo all'effettiva vincolatività di quanto sottoscritto, perché questi ritiene di trovarsi in fase precontrattuale avendo appunto sottoscritto una proposta d'acquisto.

**92.** Peraltro, dalla data di sottoscrizione del modulo denominato PDA discendono per il consumatore alcune conseguenze rilevanti. A seguito della sottoscrizione della PDA, predisposta da Green Solution Energy, infatti, il consumatore è vincolato dal contratto mentre il professionista rimane libero e può dare esecuzione al contratto solo dopo aver verificato la fattibilità tecnica dei lavori, l'assenza di vincoli ambientali e architettonici, ecc.; dalla data di sottoscrizione della PDA, inoltre, decorrono i quattordici giorni che la legge riconosce al consumatore per esercitare il diritto di recesso nel caso di contratti sottoscritti fuori dai locali commerciali.

**93.** Infine, dopo la sottoscrizione della PDA e del modulo relativo alla richiesta di finanziamento è emerso che gli agenti incaricati non lasciano copia della documentazione contrattuale al cliente<sup>15</sup>.

**94.** A riprova di quanto sopra esposto si evidenzia che i reclami presenti presso la società acquisiti nel corso dell'ispezione dimostrano e confermano quanto lamentato dai segnalanti circa la non consapevolezza di stare acquisendo un vincolo contrattuale con la sottoscrizione del modulo proposto dall'agente di vendita<sup>16</sup>, ma di stare sottoscrivendo un modulo per la richiesta di preventivo e fattibilità dell'impianto.

**95.** La situazione che si determina, pertanto è quella di un forte squilibrio tra le due parti contrattuali al punto che il consumatore – parte debole del contratto – si trova vincolato fin da subito da un contratto mediante la sottoscrizione di modulo incompleto e poco chiaro mentre il professionista – parte forte che conosce il mercato e le difficoltà esistenti nel settore - si riserva di eseguire il contratto (e quindi accettare per fatti conclusivi la proposta) solo dopo aver effettuato tutte le verifiche tecnico-amministrative per l'installazione dell'impianto e di solvibilità del cliente, con la possibilità di eseguire anche modifiche di limitata entità al progetto originario e di obbligare il consumatore ad effettuare opere aggiuntive non previste.

#### **b) Il contratto di finanziamento**

**96.** In merito al contratto di finanziamento, è necessario preliminarmente contestualizzare la fattispecie in esame posto che il finanziamento utilizzato da GSE è un cd. finanziamento finalizzato. A tale riguardo si evidenzia che l'erogazione del credito al consumo può essere di due

<sup>15</sup> Doc. n. 8/133; n. 8/348; n. 8/350 indice del fascicolo.

<sup>16</sup> Doc n. 8/369; n. 8/370.

tipologie, ossia prestito personale e prestito finalizzato. Nel prestito personale il rapporto contrattuale si instaura direttamente tra banca erogatrice e consumatore e le somme erogate sono versate direttamente al consumatore. I prestiti finalizzati sono intermediati da soggetti che agiscono come distributori (*dealer*) di operatori finanziari, come nel caso in parola DB, operanti non in esclusiva. Nei prestiti finalizzati, l'operatore finanziario eroga il finanziamento direttamente al *dealer*. Il rapporto tra finanziatore e *dealer* è regolato da apposita convenzione.

**97.** Nel caso di specie è stato accertato che la procedura predisposta da DB prevede che una volta il consumatore abbia optato per l'acquisto dell'impianto tramite finanziamento, sia compilata una proposta di contratto di finanziamento; tale proposta è compilata dal dealer accedendo al modulo disponibile nei sistemi di DB, il cui invio a DB richiede necessariamente la compilazione di alcuni campi quali il tasso di interesse. Nel caso in cui la proposta sia effettuata presso il domicilio del cliente deve essere compilato e sottoscritto dal cliente il modulo SECCI, che sarà poi caricato nei sistemi di DB. La compilazione della proposta da parte del dealer, con successiva approvazione della finanziaria, è una procedura standard del settore del credito al consumo, ai sensi del Decreto Legislativo 141/10.

**98.** La proposta contrattuale contiene anche la manleva per trattare i bonifici del cliente a DB come bonifici fiscali per ristrutturazioni edilizie e ottenere le relative agevolazioni.

**99.** Come accertato in sede di verifica ispettiva, gli agenti della società GSE procedono a far sottoscrivere in bianco i moduli contrattuali<sup>17</sup> (nel corso dell'accertamento ispettivo, presso la sede della società, sono stati rinvenuti tutti i moduli di adesione per la richiesta di finanziamento presenti nell'ufficio commerciale, nonché buona parte di quelli reperibili nel sistema informativo che presentano i dati anagrafici e la sottoscrizione del cliente ma non le informazioni obbligatorie relative al finanziamento). Tale fatto non è in contestazione in quanto l'amministratore della società ha nel verbale ispettivo dato atto che all'interno delle cartelline "Prodotti" presenti presso la sede operativa sono rinvenibili i moduli denominati "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori Contratto prestito finalizzato Deutsche Bank Easy*", sottoscritti contestualmente alle PDA, ove non sono riportate le caratteristiche principali del finanziamento, bensì solo i dati e la sottoscrizione del cliente.

**100.** In particolare, si tratta del modulo denominato "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori Contratto prestito finalizzato Deutsche Bank Easy*", dove le voci relative al costo, durata, rate del finanziamento non risultano compilate mentre i moduli per la richiesta del finanziamento, sottoscritti contestualmente alle PDA, sono completi invece dei dati necessari alla società finanziaria per le verifiche di solvibilità del creditore.

**101.** In particolare, a fronte dell'acquisizione di dati personali ai fini della verifica di solvibilità e dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali per conto di alcune finanziarie, il consumatore può non comprendere che GSE inoltrerà alle finanziarie convenzionate la richiesta di finanziamento e quindi può legittimamente ritenere di non aver richiesto alcun finanziamento, dato che non sa neppure se la sua proposta di acquisto sia stata accettata o meno da GSE. Infatti alcuni clienti si accorgono di aver attivato un finanziamento solo quando la finanziaria invia loro la *welcome letter* e la richiesta di pagamento delle relative rate<sup>18</sup>.

**102.** La circostanza di fatto sopra descritta conferma quanto dichiarato nelle segnalazioni dei consumatori versati in atti e dimostra che le vicende segnalate dai consumatori non sono stati casi

---

<sup>17</sup> Doc. n. 8/373 indice del fascicolo.

<sup>18</sup> Doc n.8/355.

sporadici e isolati derivanti dal comportamento di un agente infedele, bensì la conseguenza di una condotta commerciale volutamente posta in essere dal professionista.

**103.** Al consumatore non viene data infatti alcuna informazione preventiva né sui tassi di interesse applicati, né sulle spese – nonostante esse siano nella disponibilità dell'agente che indica sulla PDA il numero di rate mensili da pagare e l'importo di ciascuna di esse –, né sul modo in cui la richiesta di finanziamento procederà, né su chi erogherà il finanziamento. Il comportamento degli agenti è riconducibile al professionista che si avvale e avvantaggia dell'attività degli stessi e che ha omesso idonee misure di controllo e verifica al fine di evitare potenziali comportamenti pregiudizievoli per il consumatore in fase di attivazione del finanziamento.

**104.** La condotta commerciale sopra descritta per le modalità surrettizie poste in essere dall'agente (al fine di carpire la sottoscrizione del consumatore della PDA come proposta di acquisto mentre si tratta di un vero e proprio contratto e del contratto di finanziamento attraverso la sottoscrizione in bianco del contratto) è connotata da un carattere di aggressività in quanto manca la consapevolezza di aver sottoscritto precisi vincoli contrattuali, ed integra dunque la fattispecie di cui all'art. 26, lettera f), del Codice del Consumo.

*Pratica sub B) Il ruolo di Deutsche Bank*

**105.** In tale contesto fattuale si colloca la condotta di DB quale principale partner commerciale di Green Solution, nonché principale operatore del settore.

**106.** Dalle Risultanze Istruttorie emerge quindi che DB è venuta meno alla diligenza professionale richiesta nel contesto descritto, mettendo in atto un sistema di controlli e procedure incapace di evitare l'acquisizione a sistema di contratti di finanziamento non richiesti, privi di un valido consenso del consumatore, e specificamente per l'insussistenza e insufficienza dei meccanismi di controllo ex-post che verificassero la corretta e consapevole acquisizione del consenso dei consumatori in ragione specificamente della raccolta di tali contratti attraverso una rete agenziale terza fatta da agenti di svariate società partner che operavano anche attraverso vendite porta a porta.

**107.** Gli agenti di vendita non solo hanno un interesse diretto e immediato alla vendita di impianti, ma hanno un interesse specifico all'accensione di finanziamenti stante il sistema di remunerazione<sup>19</sup>. In questa veste gli agenti di cui DB si avvale per il procacciamento dei contratti di fornitura perseguono in via esclusiva l'interesse immediato e diretto del professionista e l'acquisizione di nuovi clienti costituisce l'effettivo ed esclusivo oggetto dell'obbligazione nascente dai mandati in essere con i *partner*.

**108.** Ne segue che, nel caso di interposizione di soggetti terzi nell'attività del professionista, il canone della diligenza richiesta a quest'ultimo impone un'assidua e puntuale attenzione sulla condotta che tali soggetti terzi abbiano posto in essere; altrimenti l'utilizzabilità del modulo

---

<sup>19</sup> Cfr. art. 11 accordo di convenzionamento "Per l'attività oggetto dell'Accordo potrà essere riconosciuta dalla Banca al Rivenditore/Prestatore una provvigione che verrà definita e quantificata nelle separate condizioni economiche di cui all'Allegato4 ("Condizioni Economiche").

Fatto salvo quanto previsto al successivo art. 15, la medesima provvigione sarà oggetto di storno totale o parziale ogni qual volta si verificano estinzioni anticipate del finanziamento. In particolare, con riferimento ai finanziamenti di durata superiore a 24 mesi, la provvigione riconosciuta al Rivenditore/Prestatore verrà stornata qualora il Cliente effettui l'estinzione anticipata del finanziamento prima della scadenza della tredicesima rata. La quota oggetto di storno sarà pari all'importo provvigionale complessivo riconosciuto al Rivenditore/Prestatore per il singolo finanziamento ridotto proporzionalmente al numero di rate non corrisposte dal Cliente. Con riferimento ai finanziamenti di durata uguale o inferiore a 24 mesi, il meccanismo di storno sopra descritto opererà nell'eventualità in cui il numero di rate non corrisposte dal Cliente sia pari o superiore alla metà del numero di rate previste nel piano di ammortamento originario".



negoziale di agenzia si risolverebbe in un'esimente volta a porre il professionista "al riparo" da condotte che quest'ultimo assuma non riconducibili a fatto proprio<sup>20</sup>.

**109.** Per ciò che concerne i sistemi di incentivazione utilizzati dal professionista, si rileva che DB non remunera direttamente ed esplicitamente la "qualità del consenso" del consumatore nei contratti utilizzati con gli agenti e quindi non è in grado di disincentivare adeguatamente comportamenti opportunistici degli agenti stessi in fase di acquisizione del consenso. Infatti, gli agenti vengono remunerati sulla base contratti conclusi e lo storno della provvigione – paradossalmente - è previsto solo in caso di estinzione anticipata del finanziamento.

**110.** Tutti i meccanismi di controllo e verifica dell'operato degli agenti sono posti in essere e utilizzati a tutela del professionista, non del consumatore. *In primis* la verifica di solvibilità del cliente ha il solo scopo di garantire il professionista sul buon esito dell'operazione finanziaria.

**111.** Per converso, è del tutto assente un sistema sanzionatorio in grado di disincentivare comportamenti scorretti in fase di acquisizione di nuovi clienti, mediante l'applicazione di penali monetarie chiaramente e direttamente correlate ai contratti non richiesti in generale e alla manipolazione delle sottoscrizioni in particolare.

**112.** Il sistema di sanzioni applicato da DB prevede infatti come conseguenza la risoluzione del contratto quando i comportamenti degli agenti siano sufficientemente gravi, senza specificare il livello di gravità necessario e quindi lasciando inevitabilmente spazio a considerazioni arbitrarie riguardo all'applicazione della sanzione, che possono essere facilmente influenzate da considerazioni di ordine commerciale relativamente alla capacità di acquisizione dell'agente.

**113.** Tali considerazioni spiegano ad esempio come mai, a fronte di una serie di reclami che lamentavano il disconoscimento del contratto, DB non abbia fatto nulla nei confronti di GSE e anzi abbia ritenuto – senza alcun fondamento - che fosse il consumatore ad utilizzare tale motivazione in modo pretestuoso. Se infatti la proposta di contratto di finanziamento (o il modulo precontrattuale) viene inviata a DB completa della documentazione necessaria per la verifica del merito creditizio, il professionista procede a controlli formali sulla completezza della proposta e della dichiarazione allegata (in caso di irregolarità viene informato il referente commerciale di zona che effettuerà una verifica presso il *dealer*) ma non sulla corretta acquisizione del consenso.

**114.** La consapevolezza dell'operatore finanziario in ordine all'esistenza di contratti non richiesti tuttavia è dimostrata dal fatto che il 25% dei reclami pervenuti a DB hanno come causale "disconoscimento del contratto"<sup>21</sup>.

**115.** Pertanto, il sistema di controlli, prima e dopo il contratto, è teso a garantire DB del buon esito dell'operazione e non a verificare una consapevole acquisizione del consenso. I controlli formali e sostanziali sono volti a verificare l'esistenza e la solvibilità del consumatore. La stessa esistenza di un modulo unico per la *privacy* e per la richiesta di finanziamento ha consentito agli agenti di vendita di prospettare la necessità di sottoscrivere un modulo per l'autorizzazione al trattamento dei dati omettendo di dire che si trattava anche del primo atto negoziale per la richiesta di un finanziamento.

**116.** Peraltro, il fenomeno in parola, ovvero l'attivazione di procedure di finanziamento in modo non consapevole, non può essere considerato un caso isolato ascrivibile ad un solo *Dealer* "infedele", come afferma il professionista. Infatti, la causale "disconoscimento contratto" è presente trasversalmente per molti operatori - non solo del settore fotovoltaico - ma anche per altri

<sup>20</sup> Cfr., ex multis, sentenza TAR Lazio del 25 marzo 2009, n. 3722, nonché provv. n. 20364 del 7 ottobre 2009, PS376 - Sorgenia Fornitura di Energia Elettrica, in Boll. n. 40/09 e provv. n. 21916 del 15 dicembre 2010, PS5803 - Italcogim Energie Attivazioni non richieste, in Boll. n. 49/10.

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 10/33 reclami acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo presso la sede della banca.

settori merceologici<sup>22</sup>. Si tratta, pertanto, di un fenomeno conosciuto dal professionista per il quale non sono state adottate le dovute misure e cautele preventive al fine di far cessare il fenomeno ed evitare il ripetersi di tali fatti.

**117.** Alla luce di quanto sopra esposto, la condotta del Professionista va ritenuta, pertanto, non rispondente alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, considerato che modalità di vendita quale la vendita a domicilio di un contratto di finanziamento richiede una particolare diligenza e correttezza, nonché un sistema di controlli e verifiche idonei ad assicurare la corretta acquisizione del controllo e quindi disincentivare comportamenti scorretti da parte dei *dealer*. Si tratta di una responsabilità propria e diretta del mandante che si avvale dell'attività degli agenti, nonché dei profitti economici conseguenti.

**Pratica C) ostacoli posti in essere nei casi in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso dal contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico**

**118.** In merito all'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, dalle Risultanze Istruttorie emerge che il consumatore non è stato posto nella condizione di esercitare tale diritto in modo pieno e corretto, in primo luogo a causa della procedura contrattuale adottata. Se è vero che il ripensamento esercitato dai consumatori entro il termine dei quattordici giorni dalla sottoscrizione della PDA è, come affermato dal professionista, sempre accolto, occorre rilevare che il termine di decorrenza del diritto di recesso deve decorrere dalla conclusione del contratto e non da un momento antecedente, quale appunto il momento della mera sottoscrizione della proposta di acquisto da parte del consumatore.

**119.** L'elevato numero di richieste di recesso ricevute trascorsi i quattordici giorni dalla sottoscrizione della PDA, anche in relazione all'insorgenza di costi non preventivati o di altre problematiche relative alla fattibilità dell'impianto, testimonia peraltro la situazione di elevata incertezza circa l'effettiva volontà di concludere il contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico sottoscritto con la PDA.

**120.** Il professionista prevede e richiede dopo la scadenza del termine del recesso – come non correttamente applicato - l'applicazione di una penale di importo significativo per consentire comunque il recesso del consumatore.

**121.** Anche a fronte di un ripensamento da parte del consumatore, a ridosso della data di sottoscrizione del contratto senza le formalità previste – veniva richiesto il pagamento della penale in quanto il successivo e formale atto per manifestare il ripensamento era stato inviato tramite raccomandata oltre il termine di quattordici giorni, pur avendo il professionista preso nota dell'intenzione del consumatore e registrato il dato nella documentazione interna.

**122.** Anche a questo riguardo, si osserva che la richiesta di penali da parte di GSE non appare giustificata, dato che in assenza della comunicazione dell'accettazione della proposta da parte del professionista il contratto non si è perfezionato. Inoltre, la minaccia di applicazione di una penale di importo elevato è un forte deterrente alla richiesta di scioglimento del contratto, in presenza di difficoltà di carattere tecnico che si manifestino quando i termini per il ripensamento previsti dal contratto sono già decorsi. Il professionista può utilizzare tale minaccia di penali al fine di rinegoziare il contratto e comunque mantenere vincolato il consumatore che intende recedere, ovvero il consumatore che non abbia adempiuto alle formalità richieste.

**123.** Attraverso gli ostacoli al diritto di recesso e la richiesta ed applicazione di un'onerosa penale il professionista tende quindi ingiustificatamente a mantenere in essere un rapporto

---

<sup>22</sup> Cfr. doc. 10/28 Indice isp. DB.

contrattuale che non si è regolarmente perfezionato e relativo ad impianti che non sono più voluti dal consumatore o diversi da quelli inizialmente previsti.

**124.** Tale condotta appare costituire un indebito condizionamento della libertà di scelta del consumatore, che vede ingiustificatamente limitata la propria possibilità di recedere dal contratto nelle situazioni in cui egli non voglia più fruire dell'impianto o non ne possa fruire alle condizioni tecniche inizialmente previste da GSE, a causa della mancata comunicazione di accettazione della proposta di acquisto del consumatore da parte di GSE specificante termini, condizioni e caratteristiche dell'installazione stessa.

**125.** In conclusione, alla luce delle considerazioni sopra esposte, si ritiene che la condotta attuata da Green Solution, avendo illecitamente limitato e/o ostacolato l'esercizio del diritto di recesso da parte dei consumatori, costituisce una pratica commerciale aggressiva, idonea ad ostacolare l'esercizio di un diritto che l'ordinamento riconosce ai consumatori, ai sensi degli articoli 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

#### **Pratica D) Violazione della CRD con riferimento alle informazioni rese in tema di recesso**

**126.** Infine, la mancata fornitura ai consumatori delle informazioni pre-contrattuali di cui all'art. 49 e seguenti, con specifico riferimento all'art.52 del Codice del Consumo, in tema di recesso, costituisce una violazione dei diritti dei consumatori sanciti dal Codice del Consumo.

**127.** La *ratio* delle norme sopra citate risiede nella necessità di assicurare al consumatore, fin dal primo contatto, l'effettiva conoscenza del soggetto con cui si effettua un acquisto, nonché la possibilità di esercitare il diritto di recesso in modo agevole e senza costi. Il legislatore, quindi, ha sancito con le norme in materia di diritti dei consumatori un principio di effettiva e completa conoscenza a favore del consumatore che impone al professionista un obbligo di trasparenza e di completezza delle informazioni fornite proprio in occasione di quelle modalità di vendita che pongono il consumatore in una situazione di vulnerabilità o di asimmetrie informativa.

**128.** Nella vendita a domicilio, infatti, si determina una situazione di particolare vulnerabilità del consumatore il quale si trova soggetto ad una pressione psicologica derivante dalla presenza nella propria abitazione del venditore. Questa situazione richiede al professionista l'assolvimento di un onere informativo maggiore in tema di identità dello stesso e, soprattutto, per quanto riguarda il diritto di recesso.

**129.** L'obbligo informativo circa l'identità del professionista e le modalità e i tempi per esercitare il diritto di recesso gravano sul professionista, oltre che in ragione della posizione di vantaggio di cui quest'ultimo gode rispetto all'altro contraente, anche in considerazione del fatto che la procedura di conclusione del contratto e le modalità per l'esercizio del diritto di recesso sono, nelle vendite fuori da locali commerciali, predefinite unilateralmente dal professionista.

**130.** Infatti, tale obbligo informativo si giustifica in ragione della posizione di vantaggio di cui il professionista gode rispetto all'altro contraente, oltre che in ragione dell'asimmetria informativa e contrattuale in cui versa il consumatore.

#### **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**131.** 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.

**132.** 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).

**133.** 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.

**134.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista che, in base all'ultimo bilancio disponibile (31 dicembre 2016), ha un fatturato pari a circa sei milioni di euro.

**135.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulterebbe inoltre, che le condotte sopra descritte siano state poste in essere almeno a decorrere da ottobre 2016 ad ottobre 2017<sup>23</sup>.

**136.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto: *i*) della modalità di diffusione dell'offerta attraverso la vendite a domicilio, strumento suscettibile di esercitare una forte pressione sui consumatori. *ii*) dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante per i consumatori.

**137.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Solution S.r.l. nella misura base di 50.000 € (cinquantamila euro) tenuto conto della durata e della gravità dell'infrazione.

**138.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione da parte di Green Solution Energy S.r.l., si tiene conto della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista nonché per l'indebito condizionamento creato nell'acquisizione della sottoscrizione del contratto di acquisto e di finanziamento idoneo a configurare forniture non richieste.

**139.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Solution S.r.l. nella misura di 100.000€ (centomila euro).

**140.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*) nel valutare la gravità della violazione da parte di Deutsche Bank, si tiene conto della dimensione e dell'importanza del professionista nonché del ruolo che lo stesso ha nel mercato del credito al consumo e del prestito finalizzato. Infatti, il professionista non ha adottato il normale grado di diligenza, competenza e attenzione che ragionevolmente ci si poteva attendere da un operatore dello specifico settore di attività per adottare procedure e verifiche in grado di garantire un'acquisizione consapevole del consenso dei consumatori. Si tiene conto altresì del comportamento collaborativo tenuto nel corso del procedimento ed in particolare dell'attuazione, già nel corso del procedimento, delle misure proposte quale impegni.

**141.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Deutsche Bank S.p.A. nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

**142.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub C*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della specificità del settore, dell'indebito condizionamento creato e negli ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali, con specifico riguardo al *dies a quo* dal quale decorre il diritto di recesso e alla prevista applicazione di penali.

---

<sup>23</sup> Cfr. Segnalazione prot. 26530 del 12 marzo 2018.

**143.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Solution S.r.l. nella misura di 80.000 € (ottantamila euro).

**144.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub D*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della specificità della condotta consistente nella violazione di un obbligo informativo *ex lege*.

**145.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Solution S.r.l. nella misura di 30.000 € (trentamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) risulta in contrasto agli art. 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto omette informazioni rilevanti in merito all'identità del professionista e alle sue affiliazioni, al prezzo e alla convenienza economica del prodotto pubblicizzato e alle modalità di pagamento;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*) risulta scorretta nei riguardi di Green Solution ai sensi degli articoli 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni fuorvianti e omissive nonché con modalità surrettizie ad attivare un contratto di acquisto ed un accessorio contratto di finanziamento in modo non consapevole; nei riguardi di Deutsche Bank, essa non risponde invece alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, avuto riguardo alle procedure e verifiche relative all'acquisizione del consenso dei consumatori al contratto di finanziamento;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub C*) risulta scorretta ai sensi degli articoli 24, 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni fuorvianti e condotte omissive a condizionare indebitamente il consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub D*) risulta in violazione degli artt. 49 e seguenti Codice del Consumo, in quanto omissiva di informazioni pre-contrattuali obbligatorie;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Green Solution Energy S.r.l., costituisce per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera *b*), e 22, comma 1, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Green Solution Energy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Deutsche Bank S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Green Solution Energy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 24, 25 lettera d), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

e) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera D), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Green Solution Energy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 49 e 52 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

f) di irrogare alla società Green Solution S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

g) di irrogare alla società Green Solution S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

h) di irrogare alla società Deutsche Bank S.p.A., relativamente alla pratica di cui al punto c), una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquantamila euro);

i) di irrogare alla società Green Solution S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto d), una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro);

l) di irrogare alla società Green Solution S.r.l., relativamente alla pratica di cui al punto e), una sanzione amministrativa pecuniaria di 30.000 € (trentamila euro);

m) che il professionista Green Solution Energy S.r.l. 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), b), d) e e);

n) che il professionista Deutsche Bank S.p.A. 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 c).

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](http://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.

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 VICE SEGRETARIO GENERALE

*Annalisa Rocchietti March*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---

**PS11188 - PEOPLE FLY-VOLI INESISTENTI**

*Provvedimento n. 27268*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Prof. Michele Ainis;

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

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, 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;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/11188 del 4 luglio 2018, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21, comma 1, lettera b), 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, poste in essere da PeopleFly S.r.l.;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. PARTI**

1. Parti del procedimento sono PeopleFly S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo, nonché Altroconsumo e Assoutenti Sicilia, in qualità di segnalanti.

**II. FATTO**

2. Secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni, pervenute nel periodo compreso tra il 20 e il 27 giugno 2018, dell’ENAC - Ente Nazionale per l’Aviazione Civile, delle Associazioni Altroconsumo e Assoutenti Sicilia nonché di alcuni consumatori, Peoplefly avrebbe offerto e venduto sul proprio sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it) biglietti per voli aerei di fatto non operabili.

Infatti, secondo le verifiche effettuate dall’ENAC i voli charter pubblicizzati non erano stati realmente programmati attraverso la stipula dei dovuti accordi commerciali con i gestori aeroportuali interessati dai voli e con la compagnia aerea indicata da PeopleFly come vettore operativo. Tale circostanza è stata confermata dai gestori degli scali aeroportuali di Bologna e Trapani, che hanno negato, con comunicati pubblicati sui rispettivi siti il 19 e il 13 giugno 2018, l’esistenza di rapporti commerciali con PeopleFly S.r.l.

3. Ancora all’inizio di luglio il professionista continuava ad offrire sul proprio sito web la possibilità di acquistare voli charter non operabili, come quelli con partenza da Bologna verso Trapani e viceversa, o quelli tra Cuneo e Trapani, che non risultavano menzionati sul sito dell’aeroporto di Cuneo né tra i voli nazionali né tra i voli charter. Per tali voli risultava possibile effettuare sul sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it) l’intera procedura di acquisto dei biglietti, fino all’inserimento dei dati della carta di credito per il pagamento.

4. Nelle richieste di intervento pervenute da singoli consumatori e nella segnalazione dell’Associazione Altroconsumo, che riporta il contenuto di reclami ricevuti da consumatori, si rappresenta che gli stessi, dopo aver avuto notizia circa possibili difficoltà connesse all’effettuazione dei voli acquistati da PeopleFly, non sarebbero riusciti a contattare il



professionista attraverso gli strumenti di contatto dallo stesso indicati sul proprio sito web al fine di ottenere informazioni o il rimborso del prezzo corrisposto per il biglietto secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto consultabili sul sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it).

5. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 4 luglio 2018 è stato avviato il procedimento istruttorio PS/11188, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo.

6. In particolare, i comportamenti oggetto di contestazione consistono *(i)* nella pubblicizzazione e vendita, attraverso il sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it), di biglietti per voli charter che in realtà non sono effettivamente fruibili in quanto inesistenti a causa della mancanza dei necessari accordi commerciali e *(ii)* nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale e/o dalla risoluzione del contratto con rimborso del prezzo pagato.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 7 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

8. In data 9, 11, 17 e 18 luglio 2018 è stato verificato che sul sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it) era possibile acquistare biglietti A/R tra Bologna e Trapani e che risultava possibile effettuare l'intera procedura di acquisto dei biglietti, fino all'inserimento dei dati della carta di credito per il pagamento, a seguito della ricezione da parte della piattaforma di pagamento del “*N. Conferma Ordine Peoplefly*”.

### III. MEMORIE DELLE PARTI

9. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, Peoplefly non ha prodotto alcuna memoria scritta o documento al fine di fornire elementi di valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

### IV. VALUTAZIONI

10. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le condotte descritte, in violazione degli artt. 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto PeopleFly farebbe credere che i voli charter pubblicizzati e venduti sul sito [www.peoplefly.it](http://www.peoplefly.it) siano effettivamente fruibili mentre, allo stato, risulta che il professionista non ha concluso i necessari accordi commerciali con gestori aeroportuali e compagnie aeree ed inoltre ostacolerebbe l'esercizio dei diritti contrattuali di rimborso dei biglietti per i voli non effettuati.

11. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte e, in particolare la vendita di biglietti per voli charter non operabili, risultano ancora in atto e sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto idonee ad indurre, nelle more del procedimento, i consumatori a spendere somme significative (circa 170 euro/persona per un volo A/R Bologna-Trapani) per l'acquisto di un biglietto per un volo non operabile, subendo quindi un pregiudizio economico immediato, anche in conseguenza degli ostacoli posti da PeopleFly al rimborso dei biglietti per i voli non effettuati.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le condotte sopra descritte continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

#### DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società PeopleFly S.r.l.:

*a)* sospenda entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento ogni attività diretta alla pubblicizzazione e alla vendita sul sito *www.Peoplefly.it* di biglietti per voli charter per i quali non siano stati stipulati i dovuti accordi commerciali con i gestori aeroportuali interessati dai voli e con le compagnie aeree che effettueranno i voli in qualità di vettori operativi, sospendendo altresì ogni azione volta ad ostacolare l'esercizio, da parte dei consumatori, dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale e/o dalla risoluzione del contratto con rimborso del prezzo pagato;

*b)* comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b)*, del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

*ff.* IL PRESIDENTE

*Gabriella Muscolo*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXVIII- N. 29 - 2018

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,  
Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---