



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 aprile 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo I, 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, n. 25411;

VISTE le proprie delibere del 28 novembre 2023 e del 23 gennaio 2024 con le quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Green Motion Italia S.r.l. società a responsabilità limitata (di seguito, anche “G.M.I.” o “il Professionista” o “la Società”). La Società è attiva, tra altro, nel settore della prestazione di servizi di autonoleggio a breve termine senza

conducente¹. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per euro 722.418².

II. LA CLAUSOLA OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. La clausola oggetto di istruttoria è contenuta nel documento contrattuale denominato “*Condizioni particolari di noleggio*” - unilateralmente predisposto da G.M.I. per l'attività di autonoleggio a breve termine senza conducente - dallo stesso svolta e rinvenibile sul sito internet aziendale <https://www.greenmotion.it/>.

3. Nello specifico, costituisce oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra il Professionista ed i consumatori, la clausola di seguito trascritta e come verificata d'ufficio il 20 luglio 2023³:

Condizioni particolari di Noleggio

“Sanzioni amministrative e penalità: è responsabilità del Cliente sostenere tutti i costi relativi a parcheggi, pedaggi autostradali e sanzioni del codice della strada ed ogni altro costo derivante da sanzioni amministrative o irregolare utilizzo del veicolo. Nel caso in cui Green Motion riceva una qualsiasi sanzione per infrazione al codice della strada, parcheggi o pedaggi autostradali, verrà addebitato al Cliente l'importo della sanzione stessa (se non è stato possibile rinotificare, secondo la normativa vigente), oltre che il costo amministrativo pari a €61 IVA inclusa⁴ per la gestione della pratica. Nel caso in cui Green Motion riceva più di una sanzione per lo stesso noleggio, al cliente verrà addebitato il costo amministrativo per ogni pratica gestita. Green Motion si riserva la facoltà di addebito sulla carta di credito

¹ L'attività prevalente della Società consiste in “consulenza nel settore dell'autonoleggio e della gestione autoveicoli concessione; uso del marchio e del sistema gml in qualità di master franchisee” (fonte Telemaco Infocamere).

² Cfr. doc. 10 (comunicazione di risposta a richiesta di informazioni in avvio, del 02.10.2023, prot. n. 78278, pagg. da 8 a 10) dell'indice del fascicolo. Il MOL relativo all'esercizio 2022, pur richiesto al Professionista, non è pervenuto.

³ Cfr. docc. 6 e 6.1 dell'indice del fascicolo (verbale di acquisizione atti in data 17 luglio 2023 e unita documentazione).

⁴ L'IVA applicata dal Professionista è pari al 22% (cfr. Termini & Condizioni accessibili sul sito internet aziendale: <https://greenmotion.it/termini-e-condizioni#:~:text=IVA%3A%20Tutti%20gli%20importi%20sono,del%20metodo%20di%20prenotazione%20disponibile>. L'importo base – scorporato - è pari ad euro 50,00.

del Cliente anche successivamente alla chiusura del noleggio in un tempo massimo di 360 gg”⁵.

4. La suddetta clausola è risultata in prosieguo modificata limitatamente agli importi della *fee* addebitati, rispettivamente, per la *gestione* della singola *pratica amministrativa* nonché *per ogni pratica successiva gestita* in caso di più multe riportate dal noleggiante, durante la vigenza contrattuale del noleggio. In base a quanto espressamente dichiarato dal Professionista⁶, la versione vigente è stata introdotta a far tempo dal 24 luglio 2023: tale versione – che viene riportata di seguito - è stata verificata d’ufficio alle date del 28 novembre 2023⁷ e del 21 febbraio 2024⁸:

“Sanzioni amministrative e penalità: è responsabilità del Cliente sostenere tutti i costi relativi a parcheggi, pedaggi autostradali e sanzioni del codice della strada ed ogni altro costo derivante da sanzioni amministrative o irregolare utilizzo del veicolo. Nel caso in cui Green Motion riceva una qualsiasi sanzione per infrazione al codice della strada, parcheggi o pedaggi autostradali, verrà addebitato al Cliente l’importo della sanzione stessa (se non è stato possibile rinotificare, secondo la normativa vigente), oltre che il costo amministrativo pari a €45 IVA inclusa⁹ per la gestione della pratica. Nel caso in cui Green Motion riceva più di una sanzione per lo stesso noleggio, al cliente verrà addebitato il costo amministrativo pari a €30 per ogni pratica successiva gestita. Green Motion si riserva la facoltà di addebito sulla carta di credito del Cliente anche successivamente alla chiusura del noleggio in un tempo massimo di 360 gg”¹⁰.

5. Sulla base delle evidenze istruttorie, con il presente provvedimento si contesta la vessatorietà della clausola che prevede l’obbligo del contraente-locatario al pagamento di un importo forfetario (cd. “*admin fee*”) per la gestione di ciascuna pratica amministrativa correlata a multa per infrazione stradale, oppure di altri addebiti per mancato pagamento di tariffe di parcheggio/pedaggio autostradale riconducibili al noleggiante quale onere distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio, ai sensi dell’art. 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tale da determinare, a carico

⁵ Enfasi aggiunta.

⁶ Cfr. doc. 10 (comunicazione del Professionista giunta il 2 ottobre 2023, prot.78278- pag. 2) dell’indice del fascicolo.

⁷ Cfr. docc. 13 e 13.1 (verbale di acquisizione atti in data 28 novembre 2023 e unita documentazione) dell’indice del fascicolo).

⁸ Cfr. docc. 16 e 16.1 (verbale di acquisizione atti in data 21 febbraio 2024 e unita documentazione) dell’indice del fascicolo.

⁹ L’importo base scorporato è pari a euro 36,88.

¹⁰ Enfasi aggiunta.

del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, come di seguito argomentato.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

6. Sulla base della documentazione contrattuale e delle informazioni giunte da parte di G.M.I. alle date del 1° agosto 2022¹¹ e del 17 febbraio 2023¹² - in risposta alle richieste di informazioni inviate in fase preistruttoria dall'Autorità il 28 giugno 2022¹³ ed il 30 gennaio 2023¹⁴ - nonché di informazioni acquisite d'ufficio¹⁵ ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo - in data 1° agosto 2023 è stato avviato il procedimento CV245 nei confronti di Green Motion Italia S.r.l.¹⁶.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni al Professionista, chiedendo altresì elementi di prova idonei a superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, commi 1 e comma 2, lettera *f*) del Codice del Consumo.

8. Informata l'Autorità, ai sensi dell'art. 23, comma 6, del Regolamento, in data 3 agosto 2023 è stata disposta la consultazione di cui all'art. 37-*bis*, comma 1, del Codice del Consumo, tramite la pubblicazione per 30 giorni, sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), di un comunicato e della clausola contrattuale oggetto di contestazione. Nel corso della consultazione pubblica non è pervenuto alcun contributo da parte dei soggetti legittimati.

9. Il 2 ottobre 2023 è pervenuta, da parte di G.M.I., una documentata nota di riscontro alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio¹⁷; nella medesima nota sono state svolte anche osservazioni difensive.

¹¹ Cfr. doc. 2 (risposta alla richiesta di informazioni- 01.08.2022, prot. n. 59625, e annessi allegati) dell'indice del fascicolo.

¹² Cfr. doc. 5 (risposta alla richiesta di informazioni- 17.02.2023, prot. n. 21721) dell'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. 1 (richiesta informazioni del 28.06.2022, prot. n. 51152) dell'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. doc. 4 (richiesta informazioni del 30.01.2023, prot. n. 16829) dell'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. docc. 6 e 6.1 (verbale in data 20.07.2023 di acquisizione atti d'ufficio e annessa documentazione) dell'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. doc. 7 dell'indice del fascicolo (Comunicazione di avvio del procedimento, in data 01.08.2023, prot. n. 65124).

¹⁷ Cfr. doc. 10 dell'indice del fascicolo (comunicazione di riscontro alla richiesta di informazioni in avvio, prot. n. 78278).

10. In data 24 ottobre 2023, la Società è stata sentita in audizione¹⁸, nel corso della quale sono state richieste alcune informazioni integrative, che il Professionista ha reso nella medesima sede.

11. L'8 marzo 2024 è stata comunicata a G.M.I. la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'art. 23, comma 1, del Regolamento¹⁹. Entro la predetta data conclusiva non è pervenuto alcun ulteriore scritto difensivo da parte del Professionista.

b) Il quadro normativo di riferimento

12. Il quadro normativo di riferimento nel settore dell'autonoleggio senza conducente è stato sostanzialmente innovato dalla Legge 9 novembre 2021, n. 156²⁰, di conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 10 settembre 2021, n. 121, recante *“disposizioni urgenti in materia di investimenti e sicurezza delle infrastrutture, dei trasporti e della circolazione stradale, per la funzionalità del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili, del Consiglio superiore dei lavori pubblici e dell’Agenzia nazionale per la sicurezza delle infrastrutture stradali e autostradali”* (c.d. *“DL Infrastrutture”*). La legge, in particolare, per quanto di interesse ai fini del presente procedimento, ha modificato l'articolo 196 (*“Principio di solidarietà”*) del Codice della Strada (di seguito, anche *“CDS”*) introducendo un'espressa eccezione al *“Principio di solidarietà”* nei casi di noleggio senza conducente (di cui all'articolo 84 CDS), prevedendo che in tali fattispecie *“il locatario, in vece del proprietario, risponde solidalmente con l'autore della violazione”*.

13. Pertanto, la nuova formulazione dell'art. 196 del Codice della Strada esclude il generale vincolo di solidarietà tra proprietario della vettura e conducente per le infrazioni alle norme del Codice della Strada, nel caso di servizio di autonoleggio senza conducente. In tale ultima ipotesi, infatti, la novella legislativa individua solo il locatario e l'effettivo conducente come soggetti responsabili in solido al pagamento della sanzione amministrativa. Di conseguenza, in caso di violazioni punibili con sanzione amministrativa pecuniaria accertata nel corso del periodo di noleggio il Professionista-

¹⁸ Cfr. doc. 12.1 dell'indice del fascicolo (verbale di audizione in data 24 ottobre 2023)

¹⁹ Cfr. doc. 17 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione Termine Chiusura della Fase Istruttoria dell'08.03.2024- prot. 29476)

²⁰ Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 9 novembre 2021, n. 267, ed entrata in vigore a decorrere dal 10 novembre 2021, che ha modificato diversi articoli del Codice della Strada.

locatore non è più responsabile in solido con il cliente-locatario per il pagamento delle stesse.

14. Alla luce dell'attuale disposizione il Professionista rimane onerato solamente della comunicazione delle generalità del cliente all'Ente accertatore, affinché il verbale dell'infrazione possa essere rinotificato a quest'ultimo, e il Professionista esonerato da ogni responsabilità.

c) Le evidenze acquisite

15. Dalla documentazione in atti²¹ sono emerse le seguenti risultanze.

16. La Società *“è al centro di una rete di franchising, quale mandante di una pluralità di società distinte, dislocate sul territorio nazionale, che operano per conto di G.M.[I]. condividendone, tra altro, il brand e la piattaforma informatica”*²².

17. Il Professionista ha iniziato ad operare in via diretta - quale prestatore di servizi di autonoleggio a breve termine senza conducente - limitatamente agli *“Uffici di Fiumicino e Malpensa”* e a far tempo, rispettivamente, dal mese di luglio 2022 e dal 2023²³.

18. Risulta che *“tutte le vetture utilizzate per l'attività aziendale non sono di proprietà di GM[I] bensì di altre tre Società con le quali GM[I] intrattiene, in atto, distinti rapporti contrattuali di noleggio a lungo termine; sono queste società – proprio in quanto proprietarie – a ricevere direttamente dall'Ente accertatore la notifica del verbale elevato: nell'evenienza, le stesse provvedono a trasmettere il verbale a GM[I] che, però, ha solo due giorni effettivi di tempo (che possono anche non essere “lavorativi”) per recuperare dal proprio database i dati per re-inviarli alla società proprietaria”. È emerso, altresì, che “ad oggi, e in un numero rilevante di casi, l'Ente accertatore (segnatamente, il Comune), oltre a notificare il verbale alla società proprietaria della vettura, contestualmente provvede ad effettuare notifica distinta anche a GM[I], nella qualità - risultante da appositi elenchi istituiti ex lege e accessibili all'Ente accertatore – di utilizzatrice della medesima vettura per la propria attività aziendale di noleggio a breve termine. Tale evenienza non sarebbe <<rituale>> ma in concreto si verifica spesso comportando una sostanziale duplicazione di adempimenti in capo a*

²¹ Cfr., in particolare, docc. 10 (comunicazione di risposta a richiesta di informazioni in avvio, del 02.10.2023, prot. n. 78278) e 12.1 (verbale di audizione in data 24.10.2023) dell'indice del fascicolo.

²² Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24.10.2023 – pag. 3) dell'indice del fascicolo.

²³ Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24.10.2023 – pag. 3) dell'indice del fascicolo.

GM[I] che deve comunque adoperarsi in fretta – anche a rispondere all’Ente - al fine di evitare il pagamento diretto della multa”²⁴.

19. Nello specifico caso di infrazioni al Codice della Strada, mancati pagamenti di tariffe di parcheggio/pedaggio autostradale, riconducibili ad un veicolo oggetto di contratto di noleggio senza conducente, accertate e notificate/comunicate al Professionista-locatore dall’Ente competente - direttamente o per il tramite della società proprietaria della vettura utilizzata per il noleggio - in base alla clausola in esame (in entrambe le versioni di cui *supra*, *sub* Parte II del presente provvedimento) viene imposto al consumatore-locatario il pagamento di un importo distinto e addizionale rispetto al corrispettivo del noleggio. G.M.I. acquisisce detto importo in via immediata, a seguito del ricevimento del verbale da parte dell’Ente oppure dalla società proprietaria del veicolo utilizzato per il nolo, con addebito diretto su carta di credito del cliente (pre-autorizzato in fase di stipula del contratto di noleggio).

20. Il Professionista riporta che la clausola in esame è stata introdotta nella documentazione contrattuale a partire dal 2015²⁵, con previsione di un onere aggiuntivo pari a euro 61 euro (euro 50 + IVA), quale “*costo amministrativo*” per la “*gestione della pratica*” relativa alle multe per infrazioni riconducibili ai noleggianti. Dal 24 luglio 2023, detto onere è stato ridotto a 45 euro (euro 36,88 + IVA) per la *gestione* della prima pratica, e ad ulteriori 30 euro “*per ogni pratica successiva gestita*”, in ipotesi di violazioni stradali multiple nell’ambito della medesima vigenza contrattuale. Tali disposizioni sono state e sono tuttora accessibili alla clientela sul sito internet aziendale - nelle pagine web dedicate alle condizioni contrattuali - nonché nel corso del procedimento di prenotazione *on line*.

21. Dall’applicazione della clausola in esame, il Professionista dichiara di avere incassato, nell’arco temporale da luglio 2022²⁶ a dicembre 2023, euro [10.000-100.000]*²⁷.

²⁴ Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24.10.2023 – pagg. 2-3) dell’indice del fascicolo.

²⁵ Cfr. doc. 10 (riscontro alla richiesta di informazioni in avvio, del 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 3) dell’indice del fascicolo.

²⁶ Data in cui, per come riferito dal Professionista, G.M.I. ha iniziato a svolgere in via diretta la prestazione del servizio di autonoleggio a breve termine senza conducente.

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

²⁷ Cfr. docc. 10 riscontro alla richiesta di informazioni in avvio, del 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 6- all. 3) e 18.2 (allegato a comunicazione giunta il 12 aprile 2024, prot. n. 38978) dell’indice del fascicolo.

22. Dalla medesima data del 24 luglio 2023, G.M.I. *“ha definito un accordo con un operatore specializzato nella gestione delle attività necessarie per la rinotifica delle sanzioni”*²⁸.

23. Dagli elementi istruttori emerge che l'ufficio “Amministrazione” svolge le attività di: *“1) Download del file delle multe ricevuto dal fornitore (più multe per lo stesso file) o archiviazione mail del fornitore (ricezione di una singola mail per ogni singola multa); 2) Ricerca del contratto collegato alla multa a partire dalla targa e dalla data e ora in cui l'infrazione è stata commessa; 3) Inserimento manuale dei dati clienti nel report inviato dal fornitore o nella mail del fornitore: anagrafica completa di indirizzo di residenza/data di nascita/patente/luogo di inizio noleggio/data e ora di inizio e fine noleggio; 4) Salvataggio del report completo di tutti i dati menzionati al punto 3 e invio al fornitore via PEC (lo stesso dicasi per l'attività svolta via mail per i fornitori che inviano una singola mail per ogni singola multa); 5) Inserimento dati per reportistica interna di verifica e controllo; 6) Invio mail alla sede operativa per attivare il processo di addebito della fee amministrativa (in allegato si invia file contenente le multe ricevute e le admin fee da addebitare); 7) Verifica e controllo dell'addebito e della corretta applicazione delle procedure; 8) Attività di sollecito e aggiornamento nei confronti della sede operativa”*.

Le attività svolte dalla “sede operativa- Rental agent” sono: *“1) Contatto del cliente in caso di anagrafica parziale/mancante o informazioni non aggiornate; 2) Attività di addebito della fee amministrativa al cliente finale; 3) Caricamento dei dati relativi alla fee amministrativa sul gestionale e creazione fattura elettronica; 4) Generazione mail con i dati del verbale al fine di comunicare al cliente l'infrazione legata al proprio noleggio; 5) Contatto del cliente in caso di mancato addebito per carta scaduta/dati carta errati e recupero delle informazioni corrette per procedere all'addebito; 6) Invio del file alla Sede centrale con il dato complessivo delle fee amministrative addebitate o meno; 7) Gestione contatto da parte del cliente per maggiori informazioni o approfondimenti in merito all'addebito effettuato”*²⁹.

²⁸ Cfr. doc. 10 (riscontro alla richiesta di informazioni in avvio, del 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 2) dell'indice del fascicolo.

²⁹ Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24 ottobre 2023, pag. 2) dell'indice del fascicolo.

24. G.M.I. ha dichiarato³⁰ che l'importo dell'addebito aggiuntivo in esame è stato fissato, in via forfetaria, sulla base dei costi riconducibili alle attività sottostanti alla cd. "gestione della pratica", quali, in particolare, quelli relativi:

- (i) al personale interno (per le attività "*di inserimento dati*", "*di controllo e verifica*", relative ad "*Autorimesse e Noleggio*");
- (ii) alla "*gestione pratica fornitori veicoli*";
- (iii) alla "*mancata vendita servizi al Banco*"³¹;
- (iv) alla "*Gestione fornitore esterno*".

25. Secondo quanto dichiarato dalla Società, il totale dei costi sostenuti relativamente all'arco temporale luglio 2022 – settembre 2023, ammonta a euro [10.000-100.000]³².

d) Le argomentazioni svolte da Green Motion Italia S.r.l.

25. Nel merito della valutazione delle disposizioni interessate dalla comunicazione di avvio del presente procedimento, G.M.I. ha svolto - in seno agli scritti depositati ed altresì in sede di audizione - considerazioni volte a giustificare la *ratio* dell'inserimento della clausola in esame nei propri moduli contrattuali, nonché a chiarire il contenuto della stessa, negandone il carattere vessatorio.

26. La clausola oggetto del procedimento - con specifico riguardo alla *fee* nell'importo ivi fissato - sarebbe diretta a remunerare i costi "*per l'attività svolta dalla Società in relazione alla rinotifica dei verbali in caso di sanzione amministrativa per la violazione del codice della strada con l'impegno dei diversi profili di risorse interne per l'attività amministrativa e la perdita di fatturato per l'impiego di risorse di stazione che dovrebbero essere dedicate interamente al servizio per i clienti e alla proposizione di servizi aggiuntivi alla clientela*".

G.M.I. sarebbe "*costretta a porre in essere varie operazioni connesse alla gestione di queste multe al fine di evitarne il pagamento diretto*"³³.

³⁰ Cfr. doc. 10 (risposta alla richiesta di informazioni in data 02.10.2023, prot. n. 78278, Tabella a pag. 1) dell'indice del fascicolo.

³¹ Il Professionista include espressamente nei costi sottesi all'importo della *fee* all'esame, oltre all' "*impegno dei diversi profili di risorse interne per l'attività amministrativa*" anche la "*la perdita di fatturato per l'impiego di risorse di stazione che dovrebbero essere dedicate interamente al servizio per i clienti e alla proposizione di servizi aggiuntivi alla clientela*" nonché eventuali perdite economiche derivanti dal "*possibile blocco della carta di credito da parte del cliente, una volta avvisato del verbale*": cfr. doc. 10 (risposta alla richiesta di informazioni in data 02.10.2023, prot. n. 78278, pagg. 2, 3 e 4) dell'indice del fascicolo.

³² Cfr. doc. 21.1 (verbale di audizione in data 24 ottobre 2023, tabella a pag. 6) dell'indice del fascicolo.

³³ Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24 ottobre 2023, pag. 1) dell'indice del fascicolo.

27. Il Professionista aggiunge che la richiamata novella all'art. 196 CDS *“svincola il noleggiatore solo a patto che sia riuscito a svolgere tutte le attività necessarie affinché la sanzione venga rinotificata al soggetto che ha effettivamente infranto le norme al Codice della Strada”*³⁴.

28. A dire del Professionista, tale attività sarebbe *“assai più articolata”* – rispetto al mero *“recupero al proprio interno e nella trasmissione dei dati del driver”* – potendosi sviluppare *“in operazioni plurime ed eventuali come, oltre alla verifica dell'indirizzo del driver (anche mediante ricontatto diretto del medesimo), anche l'effettuazione delle comunicazioni per le società proprietarie delle vetture ed, altresì, per l'Ente accertatore nonché ancora, la soluzione delle problematiche inerenti alla carta di credito del cliente (ad es. laddove non funzionante/bloccata) etc.”*³⁵.

29. La medesima attività avrebbe inoltre natura *“straordinaria e non prevista”* – poiché correlata *“ad evento non prevedibile e determinato”* - e ciò spiegherebbe *“l'impossibilità di includere questo costo nelle tariffe di noleggio ab origine”*³⁶.

30. Il Professionista dichiara che l'onere richiesto è *“connesso ad un servizio al consumatore”* – su cui viene applicata l'IVA – quale *“remunerazione per le specifiche attività sottese alla gestione dei verbali contestati”*³⁷; l'addebito diretto (e pre-autorizzato) della *fee* sulla carta di credito del cliente risponderebbe comunque all'esigenza di recuperare l'importo con certezza ad *“evitare un evidente pregiudizio per il noleggiatore (stante la frequenza e parcellizzazione di tali eventi)”*³⁸. L'importo di tale addebito sarebbe *“limitato al costo effettivamente subito dalla azienda di noleggio per svolgere le attività necessarie ad ottenere la rinotifica della multa”*.

31. Infine, G.M.I. sostiene che la clausola in questione non determina alcuno squilibrio tra diritti e obblighi derivanti dal contratto, risolvendosi in *“un ulteriore specifico addebito”* - applicabile qualora il cliente dovesse condurre il veicolo noleggiato in violazione delle norme del Codice della strada, ossia *“al verificarsi di un evento che dipende esclusivamente dalla illegittima condotta del cliente”*.

³⁴ Cfr. doc. 10 (risposta alla richiesta di informazioni in data 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 2) dell'indice del fascicolo.

³⁵ Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24 ottobre 2023, pag. 3) dell'indice del fascicolo.

³⁶ Cfr. doc. 10 (risposta alla richiesta di informazioni in data 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 2) dell'indice del fascicolo.

³⁷ Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24 ottobre 2023, pag. 2) dell'indice del fascicolo.

³⁷ Cfr. doc. 10 (risposta alla richiesta di informazioni in data 02.10.2023, prot. n. 78278, Tabella a pag. 1) dell'indice del fascicolo.

³⁸ Cfr. doc. 10 (risposta alla richiesta di informazioni in data 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 2) dell'indice del fascicolo.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

La clausola oggetto di istruttoria

32. In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare una tutela incisiva e pregnante a quella parte, il consumatore, generalmente dotata di minor forza contrattuale.

33. In particolare, la clausola complessivamente descritta *sub* Parte II del presente provvedimento risulta vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 1, del Codice del Consumo, in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. I profili di vessatorietà rilevati con riferimento alla singola clausola in esame sembrano permanere anche a fronte della sua interpretazione alla luce della lettura dell'intero contratto per adesione in cui è inserita.

34. Infatti, in caso di infrazione stradale - violazione del Codice della strada e/o omesso pagamento di tariffe di pedaggio/parcheggio - riconducibile ad un veicolo oggetto di contratto di autonoleggio senza conducente, accertata e notificata a G.M.I. dall'Ente/Soggetto competente o dalla Società proprietaria della vettura utilizzata per il noleggio, la clausola in esame impone al cliente-consumatore il pagamento di un importo distinto e aggiuntivo rispetto al corrispettivo del noleggio, che il Professionista acquisisce mediante addebito diretto sulla carta di credito del cliente per il "*costo amministrativo*" di "*gestione della [singola] pratica*" nella misura già indicata di euro 61 (IVA inclusa) e, dal 24 luglio 2023, nella misura di 45 euro (IVA inclusa) per la prima *pratica* e di 30 euro *per ogni pratica successiva gestita*, laddove "*Green Motion riceva più di una sanzione per lo stesso noleggio*".

35. Dette *fee*, a prescindere dalla qualificazione giuridica attribuita (remunerazione per un servizio o penale), risultano del tutto ingiustificate, a fronte dell'attività di gestione che G.M.I. è tenuta a svolgere ed alla luce della mancata individuazione dei pregiudizi economici subiti dalla Società a seguito della notifica/comunicazione di una sanzione amministrativa elevata durante il periodo di noleggio, per un'infrazione al Codice della Strada commessa dal

cliente/conducente, o per il mancato pagamento di tariffe di pedaggio/parcheggio.

36. Infatti, le uniche attività a cui attualmente il Professionista è tenuto a seguito della notifica/comunicazione di una sanzione amministrativa si sostanziano di fatto: (i) nel reperimento, all'interno del proprio data-base clienti, dei dati anagrafici e identificativi del noleggiante a cui è imputabile l'infrazione oggetto della sanzione notificata; (ii) nel trasferimento dei predetti dati all'Ente/Soggetto accertatore al fine di consentire la corretta ri-notifica della sanzione.

Come anticipato, dal 10 novembre 2021, è ordinariamente escluso il vincolo solidale delle imprese di autonoleggio al pagamento delle sanzioni per le infrazioni imputabili ai noleggianti e pertanto, come riconosciuto dal medesimo Professionista, il locatore non è più tenuto in solido con il cliente-locatario al pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie accertate nel corso del periodo di noleggio.

37. L'attività svolta dal G.M.I. per la *gestione delle pratiche* connesse alle varie infrazioni stradali imputabili ai locatari non riveste carattere “*disgiunto*” e “*ulteriore*” rispetto al principale servizio di autonoleggio erogato, né è prestata a diretto beneficio del cliente-consumatore.

Tale attività, infatti, rientra nella gestione dei dati del cliente connaturata alla stessa erogazione del servizio di autonoleggio, che costituisce la prestazione tipica del Professionista e risulta un adempimento svolto a vantaggio dell'Ente accertatore nonché nell'interesse del Professionista, quale informativa all'Ente sul reale destinatario della sanzione, funzionale ad esonerare la Società da ogni responsabilità al pagamento, ai sensi del novellato art. 196 CDS.

38. Il Professionista ha indicato una serie di adempimenti asseritamente necessari allo svolgimento del servizio di “*gestione amministrativa*” – e le relative voci di costo – prese in esame al fine di determinare il *quantum* della *fee* contestata, i quali, tuttavia, non risultano necessari secondo la legislazione vigente e, pertanto, non possono costituire giustificazioni dell'onere medesimo. Infatti, le operazioni elencate da G.M.I. risultano ultronee rispetto al solo adempimento concretamente dovuto e consistente nella trasmissione dei dati dei clienti agli Enti accertatori, che, alla luce del vigente art. 196 CDS – come riconosciuto dalla stessa G.M.I. – consiste unicamente nella trasmissione dei dati identificativi del cliente-trasgressore all'Ente accertatore ai fini della ri-notifica del verbale e dell'esclusione della responsabilità del Professionista.

39. Tale attività – lungi dall’essere “*straordinaria*”, come assume G.M.I. – rientra, in realtà, nella tipica attività di gestione dei dati del cliente, connaturata alla stessa erogazione del servizio di autonoleggio a breve termine senza conducente, ordinariamente svolto da G.M.I. Come già sottolineato dall’Autorità nei suoi precedenti relativi a clausole del tutto analoghe, che hanno visto l’avallo del Giudice amministrativo, la raccolta e la tenuta dei dati dei clienti sono attività necessarie e funzionali proprio allo svolgimento ordinario del servizio di autonoleggio.

40. Ne discende che l’insieme delle operazioni dettagliate dal Professionista - con le annesse voci di costo dal medesimo indicate - non deriva da adempimenti richiesti alla Società dalla normativa vigente e pertanto non può essere posto a giustificazione dell’onere applicato al cliente, distinto e aggiuntivo rispetto al prezzo del servizio di autonoleggio.

41. In particolare, poi, le comunicazioni degli atti e dei verbali inviate al noleggiante dal Professionista non appaiono necessarie. Infatti, sulla base delle norme vigenti, nessuna comunicazione da parte della Società di autonoleggio relativa alle predette sanzioni è dovuta al contraente-infrattore il quale riceverà formale ri-notifica dallo stesso Ente accertatore. Tale conclusione è corroborata dalla circostanza per la quale, all’atto del ricevimento della comunicazione (e del verbale) da parte del Professionista, il cliente non può né pagare né contestare la relativa sanzione amministrativa, dovendo comunque attendere la formale notifica da parte dell’Ente accertatore, come dimostra anche lo stesso esemplare di comunicazione al cliente prodotto da G.M.I.³⁹.

42. Va osservato, di conseguenza, che l’onere in esame - anche nei nuovi importi introdotti a decorrere dal 24 luglio 2023 (pari a euro 45, IVA inclusa, per la prima pratica, nonché di euro 30 per ciascuna pratica successiva alla prima, nell’ambito del medesimo contratto di noleggio), inferiori a quello, unico, fino ad allora già fissato (pari a euro 61, IVA inclusa, per ogni pratica amministrativa) – non trova adeguata giustificazione in riferimento al servizio prestato.

43. Da tutto quanto premesso, discende che la previsione di un emolumento aggiuntivo, di importo significativo - originariamente pari a euro 61 (IVA inclusa), poi ridotto a euro 45 (IVA inclusa) dal 24 luglio 2023, e accompagnato dalla nuova previsione di un addebito di 30 euro (IVA inclusa) per ciascuna pratica amministrativa relativa a infrazioni successive alla prima – peraltro addebitabile in modo automatico sulla carta di credito del cliente e

³⁹ Cfr. doc. 12.1 (verbale di audizione in data 24 ottobre 2023, pag. 8 e 9) dell’indice del fascicolo.

a prescindere dall'effettivo pagamento della sanzione da parte del cliente - risulta del tutto ingiustificata e tale da determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di noleggio, in violazione degli artt. art. 33, comma 1, del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

44. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'art. 37-bis del Codice del Consumo, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del Professionista.

45. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva, *in primis*, che l'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'art. 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022 e che le violazioni in esame sono risultate in essere già al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

46. Sempre in ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-ter dell'art. 37-bis e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'art. 37-bis, comma 2-quater, 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.

47. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: i) della dimensione economica del Professionista (al 31 dicembre 2022 i ricavi sono stati pari a euro 722.418); ii) dell'importo della *fee* contenuta nella clausola; iii) del carattere automatico dell'addebito in esame sulla carta di credito del cliente in base alla pre-autorizzazione pretesa dal Professionista all'atto della sottoscrizione del contratto di noleggio; iv) dell'idoneità a coinvolgere un ampio numero di consumatori (tutti i clienti del Professionista).

48. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola complessivamente descritta *sub* parte II del

presente provvedimento, pur essendo stata introdotta, per la rete in *franchising*, sin dal 2015, è stata effettivamente applicata dal Professionista a partire dal luglio 2022⁴⁰ e, con le modifiche introdotte dal 24 luglio 2023 (relativamente al solo importo della *fee*), risulta tuttora vigente⁴¹; ai fini della quantificazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, della durata dell'infrazione dalla data dell'applicabilità dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'art. 33 del medesimo Codice, ovvero dal 1° febbraio 2022.

49. Pertanto, sulla base delle considerazioni che precedono si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Green Motion Italia S.r.l. nella misura di 50.000,00 euro tenuto conto della suddetta decorrenza dei poteri sanzionatori dell'Autorità in tema di accertamento della vessatorietà di clausole contrattuali e considerati altresì gli introiti derivanti al Professionista dall'applicazione dell'addebito in questione nel periodo da luglio 2022 a dicembre 2023 pari a euro [10.000-100.000]⁴².

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola complessivamente descritta *supra*, *sub* parte II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'art. 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione, sul sito internet istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista

⁴⁰ Data in cui G.M.I. ha iniziato a prestare in via diretta l'erogazione del servizio di autonoleggio senza conducente: cfr. doc. 10 (risposta a richiesta di informazioni in avvio, in data 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 1) dell'indice del fascicolo

⁴¹ Cfr. docc. 16 e 16.1 (verbale in data 21.02.2024 di acquisizione atti a fascicolo e annessa documentazione) dell'indice del fascicolo

⁴² Cfr. docc. 10 riscontro alla richiesta di informazioni in avvio, del 02.10.2023, prot. n. 78278, pag. 6- all. 3) e 18.2 (allegato a comunicazione giunta il 12 aprile 2024, prot. n. 38978) dell'indice del fascicolo.

DELIBERA

a) che la clausola presente nel documento contrattuale denominato “*Condizioni particolari di Noleggio*” - come descritta *supra sub* parte II del presente provvedimento - che prevede l’applicazione di un addebito a carico del consumatore in caso di violazione, da parte di quest’ultimo del Codice della Strada o di mancato pagamento delle tariffe di parcheggio/pedaggio autostradale accertati e notificati alla società Green Motion Italia S.r.l. dall’Ente competente in relazione al veicolo oggetto del contratto di autonoleggio senza conducente - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

b) di irrogare alla società Green Motion Italia S.r.l. per la violazione di cui alla lett. a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

DISPONE

a) che la società Green Motion Italia S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell’articolo 37-*bis* del Codice del Consumo e dell’articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell’estratto del provvedimento è quello riportato nell’allegato al presente provvedimento;

2) il testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito <https://www.greenmotion.it/> con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell’adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all’Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall’invio all’Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito <https://www.greenmotion.it/>;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, né altrove, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza all'obbligo di pubblicazione secondo le modalità predette l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/1981, 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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla diffida di cui al punto a) del dispositivo del presente provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 4, e 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 dello 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 comunicazione del parere stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli