



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 ottobre 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;

VISTA la comunicazione del 29 maggio 2018, prot. n. 44496, con il quale è stata deliberato l’avvio del procedimento PS11140, contenente anche l’avvio di un sub-procedimento cautelare per l’eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 29 maggio 2018, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della ditta individuale Prima Consulenza di Alessandro Marcucci;

VISTO il proprio provvedimento del 20 luglio 2018, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 8, comma 1, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 20 luglio 2018, con il quale, ai sensi

dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Sig Alessandro Marcucci, in qualità di titolare dell'impresa individuale Prima Consulenza di Alessandro Marcucci (d'ora in avanti Prima Consulenza o il professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo.

Prima Consulenza è una ditta individuale, il cui titolare, Alessandro Marcucci, offre a clienti privati e aziende attività di consulenza in materia di energia elettrica, gas e telefonia, nonché assistenza legale, fiscale e previdenziale, a fronte della corresponsione di un canone di abbonamento annuale.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Sulla base delle denunce pervenute tra aprile e maggio 2018, è emerso che Prima Consulenza ha contattato telefonicamente vari consumatori – preannunciando l'addebito di un importo di circa 27 euro per un non meglio precisato intervento di manutenzione della linea elettrica – chiedendo la conferma di una serie di dati personali già noti al professionista e, soprattutto, del codice IBAN del destinatario della telefonata, il cui utilizzo non risulta essere stato autorizzato dallo stesso.

3. In tutti i casi segnalati, pur in assenza di qualsivoglia consenso o autorizzazione da parte del consumatore, nonché del necessario mandato sottoscritto dallo stesso, risulta che, a distanza di pochi giorni dal contatto telefonico, il professionista ha proceduto ad effettuare l'addebito diretto della somma preannunciata, in assenza di alcun intervento di manutenzione, e a fronte del quale non vi è stata emissione di ricevuta di pagamento o di altro documento attestante l'addebito effettuato.

4. Oltre alle denunce pervenute, sulla base delle ulteriori informazioni acquisite d'ufficio, risulta che il professionista abbia contattato altri utenti, direttamente o per il tramite di agenzie di *call center*, per preannunciare il

suddetto addebito, poi puntualmente effettuato dallo stesso professionista con le modalità illustrate.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 29 maggio 2018, è stato comunicato a Prima Consulenza l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11140 per possibile violazione degli artt. 21, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto il professionista:

i) adottava modalità di fornitura di un (presunto) servizio che apparivano ingannevoli ed aggressive, in spregio dei diritti dei consumatori, grazie all'indebito possesso dei codici IBAN dei soggetti contattati: questi ultimi sarebbero stati indotti a rispondere alla telefonata e a fornire il proprio consenso per effetto di informazioni false e gravemente ingannevoli, in merito all'identità del professionista e al contenuto dell'offerta, fraudolentemente presentata come prestazione di un servizio di manutenzione della linea elettrica (in realtà destinato a non essere erogato);
ii) addebitava immediatamente sul conto corrente dei consumatori un ingiustificato e non meglio qualificato importo forfettario, pur in assenza di consenso validamente fornito, in ragione del possesso e dello scorretto utilizzo dei codici IBAN degli stessi.

6. Contestualmente all'avvio del procedimento è stata formulata alla parte una richiesta di informazioni concernenti le caratteristiche e la natura dei servizi offerti ai consumatori, direttamente o per il tramite di agenzie di *call center*, la provenienza dei dati anagrafici e bancari utilizzati e, per il periodo compreso tra il mese di marzo e il mese di maggio 2018: *i)* il numero complessivo dei clienti contattati e degli addebiti effettuati; *ii)* il numero di reclami ricevuti per addebiti ingiustificati; *iii)* il numero di rimborsi effettuati.

La società ha fornito le suddette informazioni in data 19 giugno 2018.

7. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie oggetto di esame, in data 7 giugno 2018 è stato svolto, presso la sede di Prima Consulenza, l'accertamento ispettivo deliberato dall'Autorità il 29 maggio 2018.

8. In data 23 luglio 2018, è stata comunicata al professionista la proroga del

termine di conclusione del procedimento al 26 ottobre 2018, deliberata dall’Autorità per particolari esigenze istruttorie.

9. In data 28 agosto 2018, è stato comunicato al professionista il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento, fissata per il 17 settembre 2018.

10. In data 20 settembre 2018, è stato richiesto il parere di rito all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) *Le evidenze acquisite*

11. Dalle evidenze ispettive risulta, in primo luogo, che il signor Marcucci, titolare della ditta individuale, non si avvale di alcun dipendente, né utilizza alcuno strumento di lavoro (tranne un *personal computer*) ai fini dello svolgimento dei propri servizi, e risponde direttamente alle eventuali richieste di consulenza documentandosi su internet o consultando, a sua volta, un avvocato di fiducia: a riprova dell’inidoneità della struttura a fornire effettiva e adeguata consulenza, rileva la circostanza che pochissimi utenti abbiano chiesto di avvalersi del servizio asseritamente offerto dal professionista (a quanto consta, nel corso della propria attività il signor Marcucci ha ricevuto unicamente due richieste di consulenza telefoniche e due telematiche).

Né, d’altro canto, è stato possibile riscontrare che la ditta individuale possa svolgere le asserite attività di manutenzione della rete elettrica.

12. Dal materiale acquisito nel corso dell’ispezione, emerge come Prima Consulenza si avvalga, per la promozione della propria attività, della collaborazione di due *call center* aventi sede in Albania – con i quali ha stipulato altrettanti contratti di procacciamento d’affari, rispettivamente in data 20 febbraio 2018 (TDS Communication) e 16 aprile 2018 (Nuova Contact).

13. I rapporti con le citate agenzie di *call center* seguono lo stesso schema operativo sopra illustrato: questi ultimi contattano i potenziali clienti (sia privati sia *business*), proponendo loro l’abbonamento annuale ai servizi di Prima Consulenza (al costo di 26,96 euro per i privati) sulla base di uno *script* di vendita (fornito dallo stesso professionista), inviando poi allo stesso le liste di coloro che avrebbero prestato telefonicamente la propria adesione alla proposta contrattuale.

14. A sua volta, il signor Marcucci, sulla base dei soli elenchi ricevuti dalle agenzie di *call center* (completi di codice IBAN dei vari soggetti contattati),

effettuava l'addebito diretto del suddetto importo (26,96 euro) sui corrispondenti conti correnti (a partire dal 19 marzo 2018 avvalendosi del Servizio Telematico Incassi offerto dalla società SEPAGEST S.r.l.), senza controllare in nessun modo la corretta conclusione dei contratti (che secondo lo *script* di vendita dovrebbe avvenire tramite registrazione su supporto durevole, della quale non è stata rinvenuta alcuna traccia) e l'effettività dei mandati di pagamento, che – secondo la disciplina del servizio di addebito diretto europeo SDD (SEPA Direct Debit) – devono avere forma scritta ed essere esibiti dal creditore su richiesta della banca.

15. Sulla base delle informazioni acquisite agli atti, risulta che, nel periodo intercorrente tra il 3 aprile e il 18 maggio 2018, i pretesi aderenti ai servizi offerti dal professionista sono stati 10.302, a 9.072 dei quali è stato addebitato il canone annuo (mentre ai restanti 1.230 il signor Marcucci non ha effettuato l'addebito a seguito delle doglianze ricevute da parte degli stessi).

16. In particolare, i canoni il cui importo è effettivamente rimasto nella disponibilità della società sono stati 5.724, al netto degli incassi non andati a buon fine (1.723), dei canoni disdetti con importo stornato dal cliente (1.572) e di quelli rimborsati tramite bonifico da Prima Consulenza (53).

17. Dai dati appena riportati è agevole desumere come, in circa un mese e mezzo di attività, Prima Consulenza abbia ricavato – al netto delle somme non incassate o restituite – una somma di entità ragguardevole, pari a 154.319 euro (ottenuti attraverso la ritenzione di 5.724 addebiti dell'importo unitario di 26,96 euro), significativa anche al netto delle commissioni dovute alla banca a seguito di operazioni comportanti restituzioni, rimborsi e insoluti¹.

18. Per quanto concerne la provenienza delle suddette liste di potenziali clienti da contattare, il signor Marcucci ha dichiarato che le stesse vengono fornite alle agenzie di *call center* da “*non meglio precisate società autorizzate alla vendita di liste*”, inclusive dei dati personali e dei codici IBAN dei consumatori contattati.

19. Al riguardo, al di là di qualche generica *e-mail* di richiamo o di cancellazione dei dati di taluni clienti alle agenzie di *teleselling*, inviata a partire già dal mese di aprile, e nonostante le doglianze espresse da numerosi consumatori, lo stesso signor Marcucci ha proseguito ad effettuare l'addebito delle somme fino al 18 maggio 2018, richiedendo nel frattempo ai *call center*

¹ Verosimilmente quantificabili in 26.360 euro, ottenuti moltiplicando l'importo unitario di 8 euro per 3.295 addebiti non andati a buon fine o stornati.

di cessare i contatti telefonici per via delle eccessive lamentele ricevute dagli utenti. Peraltro, in data 28 maggio 2018 UBI Banca ha comunicato il proprio recesso dal servizio di incassi in euro, con effetto immediato, per giustificato motivo costituito dall'elevato numero di insoluti, precludendo, dunque, al professionista la possibilità di continuare ad addebitare ai consumatori le somme di cui sopra.

20. Pienamente confermata è, poi, l'esistenza di liste, nella disponibilità dei *call center* utilizzati dal professionista, di provenienza ignota, complete di IBAN impropriamente ottenuti, in assenza di consenso da parte dei consumatori.

21. Del pari, la scarsa (*rectius* inesistente) trasparenza e completezza dell'informativa precontrattuale ha trovato adeguato riscontro nel tenore delle numerose *e-mail* di lamentela da parte dei consumatori, ignari dell'esistenza e della natura del servizio erogato dallo stesso.

3) *Le argomentazioni difensive del professionista*

22. Il professionista ha esposto le proprie argomentazioni nell'ambito di una breve memoria, sostenendo di essere stata vittima di comportamenti scorretti da parte degli operatori telefonici dei quali si è avvalsa, che non si sarebbero attenuti agli *script* ricevuti per promuovere il servizio. Pertanto, le informazioni ingannevoli ed omissive e l'indebito utilizzo dei codici IBAN dei consumatori sarebbero totalmente ascrivibili ai menzionati *call center* (aventi sede in Albania), che per contro avrebbero dichiarato a Prima Consulenza di aver ottenuto il consenso dei consumatori alla conclusione del contratto e all'addebito sul proprio conto corrente.

Inoltre, ciascun nuovo cliente sarebbe stato avvertito dell'attivazione del servizio tramite *e-mail*, (non reperite in sede ispettiva per via di un disservizio della casella di posta elettronica).

A sostegno della propria buona fede, il professionista ha evidenziato di aver effettuato storni e rimborsi a seguito di reclami (anche successivamente alla data dell'ispezione, nonché di aver deciso di interrompere la promozione telefonica dei servizi offerti.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 20 settembre 2018, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 22 ottobre 2018, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto. In particolare, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha affermato che il consumatore, a fronte di un mero contatto telefonico, potrebbe essere inconsapevolmente indotto a confermare i propri dati e soprattutto il proprio codice IBAN e che, pertanto, l'utilizzo di tale modalità di comunicazione, da parte del professionista, è idonea a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in oggetto.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

24. Dalle evidenze acquisite nel corso del procedimento istruttorio risultano corroborati vari elementi posti alla base della contestazione di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

25. Il comportamento descritto al punto II della presente comunicazione (consistente nell'addebito immediato sul conto corrente dei consumatori di un ingiustificato e non meglio qualificato importo forfettario, pari a 26,96 euro, pur in assenza di valido consenso alla prestazione del servizio, attraverso lo scorretto utilizzo dei codici IBAN) integra una pratica commerciale scorretta, concernente l'indebito utilizzo di dati sensibili per l'attivazione di (presunti) servizi, in violazione degli artt. 21, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto il professionista:

i) ha indotto i consumatori a rispondere alla telefonata e a confermare i propri dati per la fornitura di un servizio non richiesto per effetto di informazioni false e gravemente ingannevoli in ordine all'identità del professionista e al contenuto dell'offerta, fraudolentemente presentata come prestazione di un servizio di manutenzione della linea elettrica (in realtà destinato a non essere erogato);

ii) in ragione dell'indebito possesso e dello scorretto utilizzo dei codici IBAN dei consumatori, ha indebitamente proceduto all'addebito sul conto

corrente di molti consumatori di un ingiustificato e non meglio qualificato importo forfettario, in assenza di un valido consenso alla prestazione del servizio.

26. È emerso, inoltre, che Prima Consulenza non era assolutamente in grado di erogare il servizio di consulenza menzionato negli *script* di vendita e pubblicizzato sul sito *web* (ma del quale nelle telefonate verosimilmente non veniva fatta menzione, come sopra esposto), data la sostanziale carenza di personale e di dotazioni materiali, nonché l'assenza di competenze specifiche da parte del titolare. Ciò avvalorava l'ipotesi che (conformemente a quanto risulta dalle segnalazioni ricevute e acquisite agli atti) effettivamente i *call center* giustificassero l'addebito come corrispettivo di un intervento di manutenzione sulla rete elettrica (che, come anticipato, il professionista non è in ogni caso abilitato ad effettuare).

27. Si evidenzia, altresì, che la pluralità di prelievi, da parte di Prima Consulenza, di una somma di importo non particolarmente significativo (26,96 euro) rappresenta una modalità insidiosa e difficile da rilevare, senza un costante controllo e un'attenta verifica da parte dei consumatori stessi dei propri movimenti di conto corrente. Ciò, in particolare, a seguito della mancata acquisizione del consenso scritto, previsto dalla disciplina del servizio di addebito diretto europeo, teso ad agevolare i pagamenti nelle transazioni nazionali ed internazionali, che consente, su richiesta del beneficiario, di procedere all'addebito diretto sul conto corrente del debitore, degli importi da questo dovuti.

28. Il sistema richiede, infatti, che il beneficiario sia in possesso di un titolo che giustifichi la suddetta richiesta di addebito diretto. Nel caso di specie, risulta invece che la richiesta è stata avanzata da Prima Consulenza in assenza di un valido contratto di fornitura, e solo grazie al possesso dei codici IBAN dei consumatori².

29. Le risultanze istruttorie dimostrano in particolare che i codici IBAN non sono stati forniti dai consumatori nel corso dei contatti telefonici. Nonostante l'evidente assenza di mandati all'incasso conferiti in forma scritta dai pretesi clienti e, per contro, la presenza di numerosi reclami, il professionista ha continuato a servirsi di tali dati formulando alla banche le richieste di

² Il sistema SEPA prevede che il consumatore possa disconoscere l'addebito nei 13 mesi successivi, ma tale forma di contemperamento tra gli opposti interessi in gioco – celerità e semplificazione dei sistemi di pagamento nelle transazioni commerciali da un lato e tutela dai possibili abusi dall'altro – non rappresenta un valido argomento per ridurre la portata offensiva della condotta realizzata dai professionisti: la previsione di un meccanismo per evitare che il consumatore subisca un danno irreversibile non esclude l'aggressività della condotta.

addebito, costringendo i consumatori ad attivarsi con la propria banca al fine di disconoscere la legittimità dell'addebito diretto e ad effettuare ricerche per risalire all'identità e ai contatti del professionista, cui inoltrare le richieste di chiarimenti e rimborsi.

30. Il professionista non ha poi fornito elementi probatori a sostegno in merito all'asserita ulteriore restituzione delle somme indebitamente prelevate da parte del professionista, attraverso storni e rimborsi effettuati anche successivamente alla data dell'ispezione.

31. Infine, in base agli elementi istruttori acquisiti³, risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere da Prima Consulenza – come già anticipato – dai primi del mese di aprile fino al 18 maggio 2018.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

31. 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 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

32. 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.

33. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame in particolare dei seguenti elementi: la pericolosità della condotta oggetto di contestazione, in ragione dell'alto numero di soggetti contattati nel giro di poco più di un mese e mezzo, e il conseguentemente rapido e ingiustificato arricchimento del professionista a scapito di ignari consumatori, i quali hanno subito, per contro, un addebito improprio e non autorizzato.

34. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dall'inizio di aprile 2018 al 18 maggio 2018.

35. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della

³ Cfr. informazioni inviate dal professionista in data 19 giugno 2018, prot. n. 0048749.

sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prima Consulenza di Alessandro Marcucci nella misura di 200.000 (duecentomila) euro.

RITENUTO, pertanto, che, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 21, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'uso di modalità comunicative ingannevoli e lo scorretto utilizzo dei codici IBAN, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dal Sig Alessandro Marcucci, in qualità di titolare dell'impresa individuale Prima Consulenza di Alessandro Marcucci, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare al Sig Alessandro Marcucci, in qualità di titolare dell'impresa individuale Prima Consulenza di Alessandro Marcucci, una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 €(duecentomila 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. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo