



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2023;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte III, 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 26 luglio 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12616 nei confronti della società TICKETSMS S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. TICKETSMS S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche “TICKETSMS” o “Professionista” o “Società”).
2. La Società, attiva dal 23 ottobre 2017 e iscritta nella sezione speciale del Registro delle imprese, in qualità di *start-up* innovativa, dal 19 luglio 2019¹,

¹ Cfr. allegato8 del doc.10.

opera nel settore del commercio di prodotti e servizi innovativi ad alto valore tecnologico e, attraverso il sito proprio *web* www.ticketsms.it (di seguito Sito), vende *online* biglietti per eventi.

3. La Società ha realizzato, nel 2022 un fatturato pari a [1.000.000–6.000.000]* euro, con un utile netto pari a [100.000-400.000] euro e un utile lordo (MOL) pari a [250.000–750.000] euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento ha a oggetto la previsione e l'applicazione di maggiorazioni di prezzo differenziate in funzione dello strumento di pagamento prescelto dal consumatore, per l'acquisto di biglietti per eventi sul Sito del Professionista, unico canale di vendita.

5. In particolare, sulla base di una segnalazione pervenuta all'Autorità², è emerso che il Professionista applicherebbe ai consumatori - al termine del processo di acquisto *online* sul Sito - un costo aggiuntivo legato al mezzo di pagamento utilizzato per effettuare gli acquisti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. Sulla base delle informazioni acquisite agli atti e, in particolare, della segnalazione pervenuta l'11 aprile 2023, è stato comunicato al Professionista³ l'avvio del procedimento istruttorio PS12616, per verificare la sussistenza di condotte in possibile violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo⁴.

7. In data 10 agosto 2023⁵, TICKETSMS ha presentato istanze di accesso

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

² Cfr. doc. 1.

³ Cfr. doc. 2.

⁴ Cfr. articolo 62, comma 1, del Codice del consumo: “[...] i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all’uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l’uso di detti strumenti [...]”; nonché articolo 3, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010 “Il beneficiario non può applicare a carico del pagatore spese relative all’utilizzo di strumenti di pagamento”.

⁵ Cfr. doc. 3.

agli atti, di proroga del termine per il deposito delle memorie e di audizione che sono state accolte con comunicazione trasmessa il 28 agosto 2023⁶.

8. In data 11 settembre 2023⁷, il Professionista ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di scorrettezza della condotta oggetto di contestazione, che è stata rigetta dall'Autorità con decisione comunicata a TICKETSMS il 18 ottobre 2023⁸.

9. In data 18 settembre 2023⁹, si è svolta l'audizione e il Professionista ha fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nel corso della stessa, oltre che a quelle formulate nella comunicazione di avvio del procedimento.

10. In data 25 settembre 2023 e 6 ottobre 2023¹⁰, TICKETSMS ha depositato le proprie memorie difensive e trasmesso le informazioni e i documenti richiesti in sede di avvio.

11. In data 26 ottobre 2023¹¹, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 15 novembre 2023¹², è pervenuta la memoria conclusionale di TICKETSMS e, il successivo 17 novembre 2023¹³, è stato chiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCOM"), ai sensi dell'articolo 27, comma 6 del Codice del consumo e dell'articolo 16, comma 3 e 4, del Regolamento, pervenuto il 14 dicembre 2023¹⁴.

Le evidenze acquisite

13. Dalle informazioni agli atti è emerso che, almeno a partire dal mese di aprile 2023¹⁵, il Professionista ha applicato, in fase di acquisto di biglietti per eventi sul proprio Sito, un sovrapprezzo differenziato a seconda del metodo di pagamento utilizzato.

14. In particolare, l'evidenza dell'esistenza e dell'applicazione da parte della Società di tale *surcharge*, è risultata dagli *screenshot* allegati alla segnalazione

⁶ Cfr. doc. 5.

⁷ Cfr. doc. 6.

⁸ Cfr. doc. 14.

⁹ Cfr. doc. 11.

¹⁰ Cfr. doc. 11 e doc. 12.

¹¹ Cfr. doc. 15.

¹² Cfr. doc. 16.

¹³ Cfr. doc. 17.

¹⁴ Cfr. doc. 18.

¹⁵ Cfr. doc 1, cit.

pervenuta¹⁶, relativi a una simulazione effettuata dal consumatore per l'acquisto di un biglietto per un evento (del costo di €15 più ulteriori €2 per diritti di prenotazione), nella quale il Professionista, in aggiunta al prezzo inizialmente indicato al consumatore, ha richiesto il pagamento di un supplemento pari a:

- €1,11 per pagamento con carta di credito (cfr. immagine 1);
- €1,59 per pagamento con PayPal (cfr. immagine 2);
- €0,61 per pagamento con Voucher (cfr. immagine 3);
- €0,99 per pagamento con Satispay (cfr. immagine 4);
- €1,66 per pagamento con Scalapay (cfr. immagine 5).

Immagine 1 – Pagina web con il prezzo del prodotto pagando tramite carta di credito

The screenshot shows a user interface for purchasing a movie ticket. At the top, there is a green header bar with the text "INTERO" and "Prezzo € 15 + € 2.000". Below this, a section titled "1. Scegli i tuoi biglietti" shows a single ticket selected. The next section, "2. Seleziona il metodo di pagamento", contains fields for entering a card number (1234 1234 1234 1234), expiration date (MM / AA), and CVC code. A "Conferma" (Confirm) button is located at the bottom of this section. The final section, "Riepilogo", displays the summary: "INTERO x1 € 17", "Cliccando su acquista accetti termini e condizioni di TixelTixs", "Subtotale € 17", "Commissioni € 1.11", "Prezzo totale € 18.11", and a large red "Acquista" (Buy) button.

¹⁶ Cfr. allegato doc.1, cit.

Immagine 2 - Pagina web con il prezzo del prodotto pagando tramite PayPal

Selezione la data e l'orario

The screenshot shows a booking interface for a product. At the top, a header reads "Selezione la data e l'orario". Below it is a row of five date buttons: Domenica 9 Aprile, Sabato 22 Aprile, Lunedì 24 Aprile, Sabato 29 Aprile, and Domenica 30 Aprile. The button for "Domenica 30 Aprile" is highlighted with a red border and the text "Ore 18:00".

1. Scegli i tuoi biglietti

A green card-like section displays a ticket for "INTERO" (Adult) with the note "ingresso agevolato salta fila" and "Acquisto valido fino al 30 aprile 2023". The price is listed as "Prezzo € 15 + € 2 ddp". A quantity selector shows "1" with minus and plus buttons. To the right is a green bracket icon.

2. Seleziona il metodo di pagamento

A horizontal bar shows payment method options: "Carta di credito", "PayPal" (selected), "Voucher", "satispay", and "scalapay".

Riepilogo

A summary table shows the purchase details:

INTERO x1	€ 17
Subtotale	€ 17
Commissioni	€ 1.59
Prezzo totale	€ 18.59

Acquista

At the bottom left, a note says "Cliccando su acquista accetti termini e condizioni di TicketSima".

Immagine 3 - Pagina web con il prezzo del prodotto pagando tramite Voucher

The screenshot shows a booking interface similar to Immagine 2, but with a different payment method. At the top, a header reads "Selezione la data e l'orario". Below it is a row of five date buttons: Domenica 9 Aprile, Sabato 22 Aprile, Lunedì 24 Aprile, Sabato 29 Aprile, and Domenica 30 Aprile. The button for "Domenica 30 Aprile" is highlighted with a red border and the text "Ore 18:00".

1. Scegli i tuoi biglietti

A green card-like section displays a ticket for "INTERO" (Adult) with the note "ingresso agevolato salta fila" and "Acquisto valido fino al 30 aprile 2023". The price is listed as "Prezzo € 15 + € 2 ddp". A quantity selector shows "1" with minus and plus buttons. To the right is a green bracket icon.

2. Seleziona il metodo di pagamento

A horizontal bar shows payment method options: "Carta di credito", "PayPal", "Voucher" (selected), "satispay", and "scalapay".

Voucher

A form field labeled "Inserisci il codice" has a placeholder "Inserisci il codice". Below it is a red "Conferma" button.

Riepilogo

A summary table shows the purchase details:

INTERO x1	€ 17
Subtotale	€ 17
Commissioni	€ 0.61
Prezzo totale	€ 17.61

Acquista

At the bottom left, a note says "Cliccando su acquista accetti termini e condizioni di TicketSima".

Immagine 4 - Pagina web con il prezzo del prodotto pagando tramite SatisPay

Seleziona la data e l'orario

The screenshot shows a user interface for selecting a date and time. At the top, there are five boxes for dates from April 9 to April 30. The box for April 30 is highlighted with a red border and the text 'Ore 18:00'. Below this, a section titled '1. Scegli i tuoi biglietti' displays a green button for 'INTERO' priced at €15 + €2 ddp, with a quantity selector set to 1. A 'Riepilogo' section at the bottom shows 'INTERO x1' at €17, a 'Subtotale' of €17, 'Commissioni' of €0.99, and a 'Prezzo totale' of €17.99. Payment methods listed include 'Carta di credito', 'PayPal', 'Voucher', 'satispay' (selected), and 'scalapay'.

1. Scegli i tuoi biglietti

2. Seleziona il metodo di pagamento

Riepilogo

INTERO x1
€ 17

Subtotale € 17 Commissioni € 0.99 Prezzo totale € 17.99

Acquista

Immagine 5 - Pagina web con il prezzo del prodotto pagando tramite ScalaPay

The screenshot shows a user interface for selecting a date and time, similar to Immagine 4. It includes a section for selecting payment method, specifically 'Paga mensilmente', which lists three options: '1 Oggi', '2 9 maggio 2023', and '3 9 giugno 2023', each with an importo of 6.22 €. Below this, a 'Riepilogo' section shows 'INTERO x1' at €17, a 'Subtotale' of €17, 'Commissioni' of €1.66, and a 'Prezzo totale' of €18.66. Payment methods listed include 'Carta di credito', 'PayPal', 'Voucher', 'satispay', and 'scalapay'.

2. Seleziona il metodo di pagamento

Paga mensilmente

Data addebitamento	Importo
1 Oggi	6.22 €
2 9 maggio 2023	6.22 €
3 9 giugno 2023	6.22 €

Paga in 3 rate da 6.22 € senza interessi con il finanziamento Scalapay – powered by Stripe. Sarai rendicontato sul sito Scalapay per completare l'ordine.

Riepilogo

INTERO x1
€ 17

Subtotale € 17 Commissioni € 1.66 Prezzo totale € 18.66

Acquista

2) Le iniziative assunte da TICKETSMS: le modifiche al sito web

15. TICKETSMS, con comunicazione pervenuta l’11 agosto 2023¹⁷, ha informato l’Autorità di aver modificato il proprio Sito, in via temporanea e

¹⁷ Cfr. doc. 3, cit.

cautelativa, al fine di interrompere “*la prosecuzione delle conseguenze oggetto di doglianza*”, prevedendo l’applicazione di una commissione di identico importo per tutti i servizi offerti, a prescindere dalla modalità di pagamento utilizzata.

16. Successivamente, con memoria pervenuta il 16 novembre 2023¹⁸, il Professionista ha comunicato di aver ulteriormente modificato l’impostazione del proprio Sito “*per mero scrupolo e a ulteriore riprova della propria buona fede, [...] in modo da evitare che la propria condotta commerciale possa essere nuovamente oggetto di contestazione*”.

17. Nello specifico, l’impostazione attuale del Sito “*consente di visualizzare in prima battuta e sin dal principio della procedura di acquisto, la composizione del prezzo al pubblico (i.e. prezzo del biglietto, eventuale DDPP e commissioni), indipendentemente e prima della selezione del servizio (e, quindi, anche del metodo di pagamento); mantiene commissioni di uguale importo per tutti i servizi offerti; in questa maniera eliminando definitivamente il rischio che possa ravvedersi qualsivoglia profilo di illiceità o anche solo di ambiguità*.”¹⁹.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

18. Sia nel corso dell’audizione²⁰ che nelle memorie successivamente depositate²¹, il Professionista ha dichiarato di non aver mai applicato un sovraprezzo in relazione allo strumento di pagamento prescelto dal consumatore rappresentando, invece, di aver sempre operato politiche di *customer care*, finalizzate a costruire prodotti e servizi su misura per il cliente. Al riguardo, TICKETSMS ha rappresentato che, tra i servizi offerti ai propri clienti, riconosce il cambio biglietto nominale gratuito, eseguito mediante rivendita “prioritaria” del titolo da cambiare (ovvero rivendendo per primo proprio il biglietto oggetto della procedura di reso, differentemente dai propri *competitor* che, invece, effettuerebbero la rivendita c.d. “residuale”) e l’invio di SMS gratuito per il consumatore a conferma dell’emissione del biglietto²². La differenziazione del valore delle commissioni tra le varie modalità di pagamento, applicate ai clienti per l’acquisto dei biglietti, avrebbe, quindi,

¹⁸ Cfr. doc. 16, cit.

¹⁹ Nel medesimo documento, TICKETSMS ha evidenziato che tale condotta sia assolutamente conforme a quella di alcuni suoi *competitor*, rappresentando tuttavia come tale nuova impostazione risulti meno competitiva sul mercato rispetto a quella precedente.

²⁰ Cfr. doc. 11, cit.

²¹ Cfr. doc. 10 e 12, cit.

²² Cfr. pag. 16 del doc. 10, cit.

risposto alla finalità di fornire servizi quanto più possibile personalizzati.

19. La Società ha, altresì, precisato che le suddette commissioni non costituiscono un ribaltamento sul cliente dei costi addebitati a TICKETSMS dai soggetti fornitori dei servizi di pagamento, bensì corrispettivi per l'attività di intermediazione che variano in funzione del diverso valore dei servizi forniti e, solo incidentalmente e in parte, anche in relazione al mezzo di pagamento prescelto e che la diversificazione delle commissioni risponderebbe, quindi, alla logica di customizzare il servizio reso²³.

20. In particolare, TICKETSMS ha riferito che il costo al pubblico di un evento è composto da due separate voci: (*i*) la somma del prezzo dell'evento e dell'eventuale diritto di prevendita (“ddp”, che l'organizzatore dell'evento decide in autonomia e che può discrezionalmente scegliere se riconoscere all'intermediario); (*ii*) le commissioni in favore di TICKETSMS che non sono altro che i suoi costi di intermediazione (e, quindi, il guadagno), il cui ammontare è fissato dalla Società e la cui applicazione è espressamente prevista dagli artt. 9.1 e 9.3 dei “*Termini e Condizioni*”, consultabili nel *footer* del Sito²⁴.

21. Ad avviso di TICKETSMS, la differenziazione del valore delle commissioni per l'acquisto dei biglietti tra le varie modalità di pagamento, contestata con la comunicazione di avvio del procedimento, avrebbe, infatti, consentito la formulazione di servizi tailorizzati (“su misura”), garantendo che a ciascun consumatore fosse richiesto *“il solo controvalore della prestazione effettivamente ricevuta, senza rincari di sorta”*²⁵.

22. A riprova di quanto affermato, il Professionista ha riportato come esempi di servizi più onerosi per la Società sotto il profilo gestionale (e, quindi, con una commissione più alta) PayPal, Satispay e Scalapay (in ragione dello sforzo richiesto per istruire l'eventuale fase di contestazione della prestazione da parte del cliente ovvero tenuto conto della possibilità di rateizzare il pagamento) mentre - come servizio più economico - i Voucher (in cui l'attività di gestione del servizio e, di conseguenza la relativa commissione, è minima, essendo quest'ultima già pagata dal consumatore in fase di acquisto dell'originario biglietto di cui ora si chiede il cambio).

23. In particolare, la Società ha sostenuto di *“non applicare aggravi derivanti dalla selezione del mezzo di pagamento ma di offrire al Consumatore (i) servizi diversi (ii) remunerati secondo commissioni di proporzionato*

²³ Cfr. pag.1 del doc. 11, cit.

²⁴ Cfr. pagg. 4 e 5 del doc. 10, cit.

²⁵ Cfr. pag. 7 del doc. 10, cit.

ammontare” il cui importo varia “*a seconda della complessità del servizio e, di fatto, del costo gestionale allo stesso legato*”. Ne deriva, quindi, che:

- nel caso di Scalapay, l’applicazione di commissioni in misura superiore è dovuta al fatto che TICKETSMS “*ha modo di garantire l’acquisto del biglietto a fronte di un dispendio di attività aziendale non indifferente*”, in ragione della caratteristica dello strumento che consente di rateizzare il pagamento;
- nelle ipotesi di pagamento attraverso i circuiti PayPal e Satispay, invece, la commissione è maggiore in ragione del costo aziendale molto elevato e dell’“*impegno di uno o più addetti di TicketSms, secondo un iter lungo e dispendioso*”, richiesto per l’espletamento dell’attività istruttoria in caso di contestazioni sull’esattezza della prestazione ricevuta e per l’eventuale richiesta di rimborso del prezzo pagato²⁶.

24. In relazione a tale ultimo aspetto, TICKETSMS ha dichiarato di aver gestito seicentotrentuno “istruttorie” (“*di cui la maggior parte relative ad istanze clamorosamente infondate*”) connesse all’utilizzo di Paypal, producendo documentazione esemplificativa dell’avvenuta trattazione dei reclami (o richieste di rateizzazioni) da parte di propri dipendenti.²⁷.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

25. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso *internet*, in data 16 novembre 2023, è stato richiesto il parere all’AGCOM, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo e dell’articolo 16, comma 3 e 4, del Regolamento.

26. L’AGCOM, con parere pervenuto il 14 dicembre 2023, ha ritenuto che *internet* sia un mezzo di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la diffusione della condotta oggetto di istruttoria²⁸.

²⁶ Cfr. pagg. 6,7 e 8 del doc. 10, cit.

²⁷ Cfr. pag. 8 ed All. 15 e 16 del doc. 10, cit.

²⁸ Cfr. doc. 18, cit.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

27. Il procedimento in esame concerne l'illicetità della condotta posta in essere da TICKETSMS, consistente nella previsione e applicazione di una maggiorazione di prezzo a seconda dello strumento di pagamento prescelto per l'acquisto di biglietti per eventi sul Sito *web* del Professionista.

28. Tale condotta integra una violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo (che, in forza dell'articolo 60, comma 2 del Codice del consumo, si applica anche ai contratti di vendita) che ha introdotto il divieto, per i professionisti beneficiari di un pagamento, di imporre ai consumatori spese aggiuntive, rispetto al costo del bene/servizio, in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento, prevedendo che: “*Ai sensi dell’articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all’uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l’uso di detti strumenti, ovvero nei casi espressamente stabiliti, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista*”.

29. Il predetto divieto è stato, inoltre, ribadito nella direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. “PSD2”), a sua volta recepita dal D.lgs. n. 218/2017²⁹, che ha previsto in particolare: (i) il divieto assoluto di *payment card surcharge*, insuscettibile di deroghe, a prescindere dunque dalla presenza o meno di discriminazione tra strumenti di pagamento; (ii) l'impossibilità per il venditore di applicare sconti in ragione del sistema di pagamento usato dall'acquirente³⁰.

30. Ciò premesso, la tesi difensiva del Professionista, secondo cui la maggiorazione di prezzo applicata si sostanzierebbe nella commissione che andrebbe a coprire i differenti costi di gestione sopportati dalla società, non supera la valutazione di contrarietà al sopra descritto articolo 62 del Codice del consumo.

31. Infatti, il servizio reso dal Professionista ha a oggetto sempre ed esclusivamente la vendita di un determinato bene (*i.e.* biglietto per evento) e

²⁹ Cfr. articolo 2, comma 3, lettera *d*), del D.lgs.n. 218/2017, che modifica il comma 4 dell'articolo 3 del D.lgs. n. 11/2010 disponendo che “*Il beneficiario non può applicare a carico del pagatore spese relative all’utilizzo di strumenti di pagamento*”.

³⁰ Sul punto, anche la giurisprudenza ha affermato che “*la norma in questione, non consente ai professionisti di imporre alla clientela spese supplementari in relazione all’uso di un determinato strumento di pagamento e, sia pure implicitamente, alla modalità di utilizzo dello stesso strumento di pagamento*” (cfr. Tar Lazio, I, 5 marzo 2021, n. 2762 - PS10724 -Sorgenia – Commisioni e modalità di pagamento e, in senso analogo, Consiglio di Stato, VI, 18 novembre 2021, n. 7703 - PS10767 - Opodo - Servizi turistici on line) e che “*il divieto ha portata generale e applicabile a qualsiasi strumento di pagamento, dal denaro contante alle carte di pagamento di debito o di credito.*” (cfr. Tar Lazio, sez. I, 9 settembre 2022, n. 11772).

nessun altro servizio aggiuntivo offerto da TICKETSMS ai propri clienti. L'asserita differenziazione di servizi che sarebbero collegati alla scelta di utilizzo di strumenti di pagamento come PayPal o ScalaPay (utilizzando i quali il consumatore può pagare a rate il biglietto ovvero formulare contestazioni in merito all'acquisto effettuato) non è riconducibile a una scelta commerciale del Professionista, ma riguarda condizioni che i circuiti di pagamento (PayPal, Satispay e Scalapay) garantiscono e che sono indicati sui rispettivi siti *web*, secondo i termini e le condizioni che questi applicano all'intermediario (come peraltro risulta chiaro anche dalle allegazioni fornite dalla Società).

32. Nel caso di specie, TICKETSMS ha previsto l'addebito di un supplemento in relazione alle modalità di pagamento utilizzate, in contrasto con la richiamata norma.

33. La circostanza richiamata dalla Società di non includere nell'importo della commissione applicata (e, quindi, non ribaltare sul consumatore) i costi bancari e/o di circuito applicati dagli istituti di credito, non rileva nel caso di specie, in quanto l'applicazione *di per sé* di sovrapprezzii connessi all'utilizzo di un determinato strumento di pagamento, configura una violazione del predetto articolo 62 del Codice del consumo (c.d. *credit card surcharge*).

34. Con riferimento alle modifiche apportate spontaneamente dal Professionista dallo scorso agosto - che prevedono l'applicazione di una commissione di importo identico in relazione alle differenti modalità di pagamento - non può considerarsi cessata la condotta illecita oggetto di contestazione, continuandosi a determinare un costo ulteriore per il consumatore, in relazione all'utilizzo degli strumenti di pagamento. Come detto, infatti, per effetto delle modifiche introdotte nel 2017, il legislatore italiano ha inteso censurare qualsivoglia sovrapprezzo connesso all'utilizzo di strumenti di pagamento a prescindere che sussista o meno una differenziazione tra i surcharge previsti per i diversi strumenti.

35. Peraltro, da quanto dichiarato e dalla documentazione depositata risulta che la previsione di un importo identico per le differenti modalità di pagamento è stata effettuata mediante una ridistribuzione proporzionale della commissione, secondo il metodo della media ponderata e che, a seguito di detta modifica, “*il consumatore si trova a sostenere costi superiori al valore effettivamente congruo poiché va a sostenere una quota della commissione per i servizi più costosi*”³¹.

36. Nello specifico, dalle dichiarazioni di TICKETSMS è emerso che il

³¹ Cfr. pag. 14 del doc. 10, cit.

calcolo della commissione è stato effettuato “[...] sulla base del servizio più costoso tra quelli offerti di fatto spalmando tale importo sulle commissioni previste per i servizi meno costosi, così inevitabilmente accrescendo queste ultime”³².

37. La Parte ha dichiarato, altresì, di non essere in grado di stabilire la data a partire dalla quale i costi aggiuntivi sono stati applicati ai consumatori³³. Al riguardo e in base agli elementi istruttori acquisiti e alle dichiarazioni del Professionista, risulta che la pratica è, perlomeno, in essere a far data dall’11 aprile 2023 (*e-mail* del segnalante) e che possa considerarsi cessata il 16 novembre 2023, atteso che, con l’attuale impostazione del Sito, il consumatore è in grado di conoscere fin da subito l’importo complessivo da corrispondere per l’acquisto del biglietto ed i relativi costi ad esso collegati (*i.e.* commissioni ed eventuali diritti di prevendita) che risultano calcolati a prescindere dallo strumento di pagamento utilizzato.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

38. Ai sensi dell’articolo 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista.

39. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all’articolo 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.

40. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame: (*i*) della dimensione economica del professionista, preso atto che dai dati trasmessi dal Professionista nell’ultimo bilancio disponibile (2022)³⁴ risulta un fatturato pari a [1.000.000–6.000.000] euro e che il MOL relativo al medesimo periodo di esercizio corrisponde a circa [250.000–750.000] euro; (*ii*) della natura della violazione che si presta ad avere impatto sull’obiettivo

³² Cfr. pag. 13 del doc. 10, cit.

³³ Cfr. pag. 2 del doc. 12, cit.

³⁴ Cfr. All. 12 del doc. 12, cit.

euro unitario di realizzare un sistema unico di pagamenti privo di discriminazioni tra strumenti (*iii*) dell'ampiezza di diffusione della condotta e, in particolare, del fatto che l'impresa opera esclusivamente tramite il proprio sito *online* e che, pertanto, la condotta è suscettibile di coinvolgere un'ampia platea di consumatori, con conseguente maggiore rilevanza del potenziale pregiudizio arrecato.

41. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, è risultato che la pratica commerciale è stata posta in essere dalla Parte almeno nella data della simulazione di acquisto di biglietti sul sito *web* da parte del segnalante e, quindi, dall'11 aprile 2023 e che è cessata alla data del 16 novembre 2023, data in cui la Parte ha trasmesso la memoria conclusiva nella quale ha rappresentato di aver ulteriormente modificato l'impostazione del proprio Sito, in modo da consentire al consumatore di visualizzare sin dal principio della procedura di acquisto la composizione del prezzo al pubblico (costituito dal prezzo del biglietto dell'evento, eventuali diritti di prevendita e la commissione del Professionista per il servizio offerto, che resta dello stesso importo indipendentemente dalla selezione del metodo di pagamento prescelto).

42. Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a TICKETSMS S.r.l. nella misura di 7.500 €(settemilacinquecento euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che, sulla base delle considerazioni su esposte, la condotta di cui al punto II consistente nella previsione e applicazione di costi per l'uso di determinati strumenti di pagamento, risulta in violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo;

DELIBERA

a) che la condotta di cui al paragrafo II del presente provvedimento, posta in essere dalla società TICKETSMS S.r.l. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta in violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione e continuazione;

b) di irrogare alla società TICKETSMS S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.500 €(settemilacinquecento 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'articolo 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.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 milioni 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'articolo 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'articolo 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli