



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 settembre 2025;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione dell'8 aprile 2025, con cui è stato avviato il procedimento PS12954 nei confronti della società ALD Automotive Italia S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento dell'8 aprile 2025, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede di ALD Automotive Italia S.r.l. e presso un'agenzia di Roma;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. ALD Automotive Italia S.r.l. (di seguito anche "ALD", "il Professionista" o "la Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo. La Società è attiva nel noleggio a lungo termine di

autoveicoli¹ e, in base all'ultimo bilancio disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2024, ha realizzato ricavi pari a 1.387.421.357,00².

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da ALD in relazione alla gestione degli addebiti al cliente per i danni riportati dal veicolo correlati a sinistri occorsi durante il periodo di noleggio a lungo termine.

3. In particolare, si contesta ad ALD una unica pratica commerciale scorretta articolata nelle seguenti condotte:

a) carente, inadeguata e ambigua informativa in ordine alle caratteristiche e alla operatività del servizio accessorio di limitazione della responsabilità (di seguito anche il "Servizio"), con particolare riferimento agli adempimenti richiesti al cliente ai fini della limitazione della responsabilità in caso di danni al veicolo;

b) carente e inadeguata informativa in ordine ai criteri di individuazione, valutazione e quantificazione dei danni in fase di riconsegna, tale da non consentire al consumatore di conoscere e valutare la tipologia di danni rientranti nel «normale stato d'usura» (e, come tali, non soggetti ad addebiti al momento della riconsegna);

c) addebito di danni al veicolo, in quanto non denunciati, anche quando questi non sono conoscibili dal consumatore medio poiché non visibili ad occhio nudo e/o non conseguenti ad un evento sinistoso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

4. In data 14 aprile 2025 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/12954³ per possibile violazione degli articoli

¹ In data 3 febbraio 2025 si è conclusa la fusione per incorporazione della società LeasePlan Italia in ALD Automotive Italia S.r.l.. La società opera con il marchio commerciale Ayvens.

² Doc. n. 50, All. 10) del fascicolo istruttorio.

³ Doc. n. 29 del fascicolo istruttorio (comunicazione di avvio del procedimento, doc. prot. 0025945 del 08/04/2025).

20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

5. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle fattispecie oggetto di esame, l'Autorità ha contestualmente disposto un accertamento ispettivo presso la sede di ALD Automotive Italia S.r.l. e presso un'agenzia di ALD di Roma, svolto il 14 aprile 2025.

6. In data 19 maggio 2025⁴ la Società ha fornito le informazioni richieste nella Comunicazione di avvio del procedimento.

7. In data 30 giugno 2025 la Società ha depositato il formulario di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del consumo⁵ ed è stata ascoltata in audizione il successivo 29 luglio 2025.

8. In data 6 agosto 2025 è stato comunicato alla Società il rigetto degli impegni proposti, deliberato dall'Autorità il 5 agosto 2025⁶ in ragione della sussistenza di un interesse all'accertamento.

9. La società ha avuto accesso agli atti del fascicolo in data 14 maggio, 28 luglio e 27 agosto 2025.

10. In data 7 agosto 2025⁷, è stata comunicata alla Parte la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso l'invio della comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di **30** giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentare al Collegio.

11. In data 8 agosto 2025⁸ è pervenuta un'istanza di proroga di tale termine, che è stata parzialmente accolta, compatibilmente con il termine finale del procedimento e gli adempimenti procedurali residui.

12. In data 11 settembre 2025⁹, ALD ha depositato le proprie controdeduzioni in replica alla Comunicazione di contestazione degli addebiti.

⁴ Doc. 50 (prot. 0038612 del 19/05/2025).

⁵ Doc. 53 (presentazione impegni, prot. 0052766 del 30/06/2025).

⁶ Doc. 61 (comunicazione della decisione di rigetto degli impegni, prot. 0065772 del 06/08/2025).

⁷ Doc. 62 (comunicazione della contestazione degli addebiti, prot. 0065989 del 06/08/2025).

⁸ Doc. 63 (istanza di proroga del termine di presentazione delle controdeduzioni, prot. 0066701 del 08/08/2025).

⁹ Memoria difensiva finale di ALD, prot. 0074583 del 11/09/2025.

III.2. Le evidenze acquisite

Condotta sub a) - carente, inadeguata e ambigua informativa in ordine alle caratteristiche e alla operatività del servizio accessorio di limitazione della responsabilità (di seguito anche il “Servizio”), con particolare riferimento agli adempimenti richiesti al cliente ai fini della limitazione della responsabilità in caso di danni al veicolo

13. Il servizio in oggetto, offerto ai clienti della Società in fase di trattativa individuale, consiste in una limitazione di responsabilità a favore del privato in caso di danni al veicolo non causati da dolo o colpa grave: in forza di tale limitazione, a fronte del pagamento di un corrispettivo mensile, resta a carico del cliente solo una quota del costo della riparazione (definita *franchigia*¹⁰) mentre l’eccedenza è sopportata da ALD.

14. Dalle richieste di intervento pervenute all’Autorità è emerso che, con la sottoscrizione del servizio di limitazione della responsabilità per danni al veicolo (*infra* anche Servizio), i consumatori ritenevano di essere sollevati dal rischio di addebiti per danni accidentali al veicolo (o dovuti ad atti vandalici, incendio o furto), nei limiti della franchigia pattuita e salvo il caso di dolo o colpa grave, senza necessità di ulteriori adempimenti da parte loro. Diversamente, l’operatività del Servizio è subordinata alla denuncia di ciascun singolo danno occorso al veicolo e, in caso di omessa denuncia entro tre giorni dall’evento (o prima della riconsegna della vettura) la limitazione non opera e l’intero costo della riparazione – quantificato da ALD [*omissis*]* – è posto a carico del cliente.

15. Più in particolare, dalle segnalazioni è emersa la convinzione dei consumatori di aver sottoscritto una vera e propria polizza assicurativa (c.d. Kasko) a manleva dalle conseguenze patrimoniali negative dovute a danni accidentali al veicolo. Dagli elementi acquisiti risulta che tale convinzione è suffragata dalla condotta degli stessi agenti di vendita di ALD, come dimostra uno screenshot presente agli atti ed allegato ad una richiesta di intervento¹¹ in cui un agente conferma al cliente che il contratto di autonoleggio include una polizza assicurativa «Kasko».

16. Peraltro, la simulazione di contratto svolta in sede ispettiva mediante accesso al gestionale [*omissis*], utilizzato dagli agenti di vendita per la

¹⁰ Il servizio acquistabile può prevedere una franchigia variabile [*omissis*].

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

¹¹ Doc n. 27, all. 3 del fascicolo istruttorio.

predisposizione dei preventivi presentati ai potenziali clienti, mostra la medesima commistione terminologica tra il Servizio e prodotti assicurativi veri e propri: nella configurazione del programma, ad uso solo interno, il Servizio è inserito nella sezione “Assicurazioni” e la quota di responsabilità a carico del consumatore è definita “Franchigia”; inoltre, il costo del Servizio non è isolato ma indicato cumulativamente a quello delle polizze assicurative, sotto la voce “Rata servizi”.

17. In sede ispettiva sono stati altresì acquisiti documenti, destinati alla formazione del personale, nonché corrispondenza interna all’impresa¹², dai quali emerge la consapevolezza dell’ambiguità nella prospettazione del Servizio e della necessità di chiarire proprio il processo di riconsegna del veicolo e di denuncia dei danni con riferimento alla operatività del servizio di limitazione della responsabilità¹³.

18. Sotto il profilo documentale, il servizio di limitazione della responsabilità è citato nelle informazioni precontrattuali fornite al consumatore, disciplinato in più disposizioni delle Condizioni Generali di locazione (di seguito, “MLA” – *Master Lease Agreement*) e, se acquistato, è indicato nella c.d. Lettera d’Offerta che riassume tutte le caratteristiche del contratto di noleggio del singolo cliente all’esito della trattativa.

19. Quanto al documento recante l’Informativa precontrattuale sul servizio, essa si limita a indicare la possibilità di acquisto del Servizio e che, in caso di danno, furto o incendio, sarà ALD a sopportare direttamente le conseguenze di tali eventi, fatte salve le eventuali limitazioni di responsabilità a carico del Cliente convenute nella Lettera d’Offerta, ma senza fare menzione delle condizioni a cui è subordinata l’operatività del Servizio (*i.e.* onere di tempestiva segnalazione del danno e relative modalità di denuncia).

20. Nelle Condizioni generali di locazione (“MLA”) la disciplina del Servizio è frammentata in almeno due disposizioni: l’art. 11 “*Garanzie assicurative e servizi accessori*” – che a sua volta rinvia alla Lettera d’Offerta – e l’articolo 14, rubricato “*Riconsegna del veicolo*”.

21. L’art. 11 delle MLA disciplina tanto il Servizio in discorso, quanto le polizze assicurative e altri servizi accessori. La sotto-sezione “*Servizi accessori: Furto, Incendio, Danni al veicolo*” dà conto del fatto che i veicoli locati non sono garantiti da polizza assicurativa contro il rischio di tali eventi e rende noto che i relativi costi, per la parte eccedente le eventuali limitazioni di responsabilità, sono sopportati direttamente da ALD. Segue, poi, una

¹² Cfr. doc. nn. 33.25 e 33.26 del fascicolo istruttorio.

¹³ Cfr. doc. n. 33.32 del fascicolo istruttorio.

articolata puntualizzazione delle azioni richieste al Cliente in caso di furto, di incendio e di danni al veicolo. In tale ultima eventualità, è previsto che il Cliente segnali l'evento entro 3 giorni dal suo verificarsi e che paghi ad ALD “una quota dei costi di riparazione sostenuti da ALD come specificamente indicato nella Lettera d’Offerta”. Pertanto, l’articolo 11 delle MLA prevede l’onere di denuncia del danno ma non ricollega espressamente e chiaramente alcuna conseguenza afflittiva per il cliente all’inadempimento di tale onere, se non il pagamento della franchigia pattuita.

22. L’art. 14 delle MLA, ultimo capoverso (*lett. f*), che tratta dello specifico momento della riconsegna del veicolo locato, dopo aver introdotto il concetto di “normale stato di usura”, prevede che eventuali danni presenti al momento della riconsegna e eccedenti la normale usura del veicolo non sono coperti dalla limitazione di responsabilità se non previamente denunciati.

23. Quanto, infine, alla Lettera d’Offerta, a cui le Condizioni generali di locazione rinviano, essa rappresenta il documento di riferimento per il cliente, poiché riporta analiticamente tutte le caratteristiche del noleggio pattuito a seguito delle trattative intercorse con gli agenti di ALD. Nel corpo della Lettera, il servizio di limitazione di responsabilità è associato, anche graficamente, alle “*Garanzie assicurative incluse nel servizio di noleggio*” ed è descritto in modo estremamente sintetico limitandosi ad indicare la voce “*costi a carico del cliente*”, senza rimandi a condizioni e modalità di operatività.

24. Il servizio di limitazione della responsabilità è sottoscritto dalla quasi totalità dei clienti ALD e ha comportato alla Società, nel triennio 2022-2024, ricavi pari a [10-15 milioni di euro] con un’incidenza sul canone di noleggio compresa tra il [4-8%] e il [10-15%]¹⁴.

Condotta sub b) – carente e inadeguata informativa in ordine ai criteri di individuazione, valutazione e quantificazione dei danni in fase di riconsegna, tale da non consentire al consumatore di conoscere e valutare la tipologia di danni rientranti nel «normale stato d’usura» (e, come tali, non soggetti ad addebiti al momento della riconsegna)

25. Il documento informativo di riferimento per avere contezza dei criteri di individuazione, qualificazione e quantificazione degli eventuali danni al momento della riconsegna del veicolo, è la “Guida Stato d’Uso” (di seguito anche la Guida), che indica i danni al veicolo considerati rilevanti ai fini della

¹⁴ Cfr. doc. 50 del fascicolo istruttorio.

perizia tecnica svolta al momento della riconsegna e fornisce i criteri per la valutazione dei danni considerati eccedenti il “*normale stato di usura*”.

26. Dalle segnalazioni ricevute, è emerso che il cliente non è puntualmente informato dell’esistenza di tale documento. Si è appurato che la Guida non è allegata alle Condizioni generali di locazione né alla Lettera d’Offerta consegnata al cliente, né ad altra documentazione consegnata al consumatore in fase precontrattuale, e non è soggetta a specifica accettazione. Il Professionista ha dichiarato che tale documento viene periodicamente aggiornato¹⁵.

Condotta c) – addebito di danni al veicolo, in quanto non denunciati, anche quando questi non sono conoscibili dal consumatore medio in quanto non visibili ad occhio nudo e/o non conseguenti ad un evento sinistroso

27. In sede di comunicazione di avvio si è contestato ad ALD l’addebito, al momento della riconsegna, di spese per danni al veicolo non denunciati dal cliente, anche quando questi non sono individuabili dal consumatore medio, in quanto non visibili ad occhio nudo e/o non conseguenti ad un evento sinistroso.

28. Tale addebito è stato oggetto della segnalazione di un consumatore che, nonostante avesse acquistato il Servizio con franchigia pari a zero (dunque, con costo di riparazione totalmente a carico di ALD) si è visto addebitare l’intero importo della riparazione del danno, fra l’altro, per una ammaccatura lieve alla carrozzeria del veicolo non rilevata ad occhio nudo (e, dunque, non denunciata) ma riscontrata dal perito tecnico solo mediante ricorso ad una strumentazione specifica (c.d. deflettore)¹⁶. Dall’istruttoria è emerso inoltre, che, solo nell’ultimo anno e mezzo, l’impatto complessivo degli addebiti per danni non denunciati (per la quota eccedente la franchigia comunque dovuta) è stato di circa [1–1,5] milioni di euro¹⁷ ed avrebbe riguardato indicativamente [5.000-10.000] clienti di ALD¹⁸.

¹⁵ Cfr. doc. 50, allegati 9A-9E del fascicolo istruttorio.

¹⁶ Doc. 10 del fascicolo istruttorio recante la segnalazione prot. 0035286 del 29/03/2024: al consumatore è stato addebitato “un lieve danno da ammaccatura alla carrozzeria [al cofano anteriore]” non manifesto ma individuato in fase di perizia, al momento della riconsegna, con l’utilizzo di specifica strumentazione (il c.d. deflettore). La limitazione di responsabilità acquistata, con franchigia pari a zero e costi di riparazione totalmente a carico di ALD, non ha operato per la mancata denuncia del danno.

¹⁷ Cfr. doc. 50 del fascicolo istruttorio. ALD ha peraltro specificato che tale dato è stato calcolato ipotizzando il coinvolgimento di ciascun consumatore in un solo sinistro non denunciato e, dunque, l’applicazione di una sola quota di responsabilità.

¹⁸ Doc. 60 del fascicolo istruttorio (verbale dell’audizione del 29 luglio 2025).

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

29. In via generale, ALD sostiene la legittimità del Servizio accessorio venduto, sostenendo che la previsione dell'obbligo di previa denuncia del danno costituisce una prassi nel settore dell'autonoleggio, che risponde a ragioni di natura sia assicurativa che antifrode e consentirebbe al Professionista di stimare i tempi e i costi del veicolo nonché di conoscerne in anticipo il valore alla fine del contratto di noleggio.

30. Il Professionista sottolinea, inoltre, che detto Servizio – che limita l'esposizione del cliente per tutti i danni denunciati entro il termine contrattualmente previsto, anche se non derivanti da sinistro stradale vero e proprio – contribuirebbe ad assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria ai veicoli noleggiati allocando al contempo il rischio di perimento del bene principalmente sulla società di noleggio a beneficio del cliente.

31. Nel merito, ALD giudica l'informazione complessivamente resa al cliente sufficiente a comprendere con esattezza le condizioni di operatività del Servizio, l'onere di preventiva denuncia di ogni danno e le conseguenze dell'eventuale inottemperanza. A riprova di ciò, i reclami registrati nel proprio gestionale nel periodo 2022-2024 (31 gennaio 2025) sarebbero un numero esiguo di 130 reclami, astrattamente riconducibili ad una mancata applicazione del servizio accessorio di limitazione della responsabilità, di cui solo 5 aventi come oggetto specifico la contestazione dell'onere di preventiva denuncia. Inoltre, raggiunto un accordo sulle caratteristiche del noleggio, l'addetto alle vendite ALD invierebbe al consumatore la documentazione contrattuale da sottoscrivere, ivi incluse le condizioni generali di noleggio ("MLA"), l'informativa precontrattuale e la Lettera d'Offerta, dando al cliente la possibilità di conoscere ogni aspetto del costituendo rapporto contrattuale prima della sua sottoscrizione.

32. Con specifico riferimento al Servizio accessorio di limitazione della responsabilità, il Professionista riferisce che l'incidenza rispetto al canone complessivo di noleggio sarebbe di ridotta entità, attestandosi in un *range* tra il [4-8%] e il [10-15%].

33. Da ultimo, ALD evidenzia che lo stato del veicolo al momento della riconsegna – e, dunque, l'individuazione degli eventuali danni – è valutato da personale tecnico specializzato, che opera in maniera indipendente ed in

contraddittorio con il cliente¹⁹. Cionondimeno, è prevista la possibilità da parte del cliente di formulare osservazioni avverso la Lettera di addebito tramite segnalazione al servizio clienti a cui può far seguito una revisione dell'importo addebitato.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

34. In sede di controdeduzioni, il Professionista ha ribadito la correttezza del proprio operato ed affermato che non sarebbe provata l'ingannevolezza della condotta *sub a)*, l'idoneità della condotta *sub b)* a influenzare la decisione commerciale del consumatore e l'esistenza della condotta aggressiva *sub c)*. A tali fini, il Professionista reitera più volte il rilievo per cui l'istruttoria dell'Autorità avrebbe preso le mosse da un numero esiguo di segnalazioni.

35. In via preliminare, ALD sostiene che sia necessario adottare uno standard più elevato di "consumatore medio" in quanto, nell'accezione di cui all'art. 20, comma 2, del Codice del consumo, il membro medio del gruppo di consumatori che si rivolge ad ALD dispone ragionevolmente di conoscenze più specifiche in relazione al settore dell'autonoleggio rispetto ad un consumatore medio genericamente inteso, atteso che si tratterebbe di soggetti che hanno già vagliato il mercato automobilistico, decidendo di aderire al modello contrattuale del noleggio a lungo termine proposto dal Professionista. Si dovrebbe far riferimento, in altri termini, ad un consumatore medio più consapevole e preparato oltre che "particolarmente vigile", per ciò che specificamente attiene alla cura del veicolo. Pertanto, condotte contestate sarebbero inidonee ad ingannare o alterare la decisione commerciale di un consumatore di tal fatta.

36. Nel merito, quanto alla condotta *sub a)*, ALD disconosce l'addebito di ingannevolezza e, comunque, ritiene la pratica contestata inidonea ad alterare il comportamento economico del consumatore.

37. In primo luogo, il Professionista disconosce la prassi degli agenti di definire il Servizio come "Kasko", ritenendo che tale uso non possa essere inferito dagli accertamenti istruttori svolti presso un solo agente o dalle evidenze prodotte da un singolo segnalante; in secondo luogo, la qualificazione giuridica del Servizio non rappresenterebbe comunque un

¹⁹ L'esito della perizia è riportato in una apposita Lettera di addebito, corredata di prova fotografica del danno individuato, caricata nell'area personale del cliente.

elemento dirimente per la decisione commerciale del cliente.

38. Del pari, nemmeno la mancata indicazione delle condizioni di operatività del Servizio nella Lettera d’Offerta sarebbe qualificabile, nella tesi del Professionista, come elemento essenziale ai fini della decisione commerciale del consumatore.

39. ALD, facendo riferimento alle disposizioni contrattuali attualmente in vigore (nuovo MLA da febbraio 2025) ne sostiene l’esaustività informativa: in particolare, mentre l’art. 11 MLA (“*Servizi accessori*”) chiarirebbe fin da subito che i veicoli locati non sono coperti da polizza assicurativa, il successivo art. 14 MLA (“*Riconsegna del veicolo*”) espliciterebbe con sufficiente chiarezza non solo le condizioni di operatività del Servizio ma anche il concetto di “normale stato di usura” ai fini della applicazione della limitazione di responsabilità.

40. Inoltre, il cliente verrebbe comunque a conoscenza dell’onere di denuncia del danno in tempo utile a usufruire della limitazione di responsabilità e non essere esposto ad addebiti inattesi, in quanto il Professionista invierebbe due comunicazioni di *reminder* della scadenza del contratto per invitare il cliente a programmare la riconsegna e verificare di aver provveduto alla denuncia di tutti i danni presenti sul veicolo. ALD ha altresì precisato di aver *medio tempore* incrementato le comunicazioni inviate al cliente in prossimità della fine del periodo di noleggio, con una riformulazione finalizzata a enfatizzare il profilo relativo all’onere di previa denuncia di eventuali danni.

41. Da ultimo, ALD sostiene che la condotta *sub a)* non sarebbe comunque idonea ad alterare il comportamento economico dei consumatori per due ordini di ragioni: in primo luogo, per l’assenza di alternative nel mercato poiché anche i concorrenti offrirebbero polizze assicurative o servizi di limitazione di responsabilità analoghi a quello previsto da ALD, incluso l’onere di denuncia preventiva del danno; in secondo luogo, perché, sostiene il Professionista, il potenziale cliente non vincolerebbe la sottoscrizione del Servizio all’esistenza di una o più condizioni di operatività.

42. Quanto alla condotta *sub b)*, ALD sostiene che la conoscenza della Guida Stato d’Uso non sarebbe idonea ad incidere sulla decisione commerciale del cliente, atteso che si tratterebbe di un documento di mero ausilio nella valutazione di danni eccedenti la normale usura – soprattutto di quelli di lieve entità – il cui costo di riparazione è a carico del consumatore. Poiché, argomenta ALD, al cliente è richiesto di segnalare ogni danno occorso, la mancata conoscenza del documento e del suo contenuto non sarebbe tale da incidere sulla valutazione del consumatore rispetto alla convenienza del

Servizio.

43. Inoltre, secondo la tesi di ALD, la Guida Stato d'uso rileverebbe solo nella fase finale del rapporto. Poiché le comunicazioni relative alla programmazione della riconsegna in officina, inviate al cliente in prossimità del termine contrattuale, contengono un *link* ipertestuale che rimanda al documento, sarebbe assicurata la conoscenza della Guida da parte del cliente e sanato ogni profilo di ingannevolezza. Peraltro, il Professionista invoca l'art. 14 MLA (nella versione in vigore da febbraio 2025) che richiama la Guida sin dalla fase precontrattuale, consentendo al consumatore di conoscere dell'esistenza e del contenuto del documento.

44. Quanto, infine, alla condotta *sub c)*, ALD ritiene la contestazione non sufficientemente provata in quanto fondata su una sola segnalazione e relativa ad un danno che, sostiene il Professionista, seppur rilevato in sede di perizia mediante l'uso di apposita strumentazione tecnica sarebbe stato pur sempre "visibile". Ciò in quanto, nella tesi difensiva di ALD, non sussiste in radice la possibilità di addebitare danni "non visibili" o "non individuabili con l'ordinaria diligenza", in quanto questi non rientrano tra le categorie di danno indicate nella Guida Stato d'Uso come "eccedenti la normale usura" e, quindi, a carico del cliente.

45. Infine, per ciò che attiene alla quantificazione della eventuale sanzione, il Professionista ritiene che la durata della pratica ascritta sia stata in realtà molto limitata, dovendosi fare decorrere il termine iniziale al 29 marzo 2024 (data della prima segnalazione) mentre la condotta dovrebbe ritenersi cessata quantomeno da luglio 2025, alla luce della nuova documentazione precontrattuale e contrattuale adottata.

46. Al riguardo, ALD ha reso noto di aver adottato una nuova versione del MLA nel mese di febbraio 2025, migliorandone i contenuti e i profili informativi; inoltre, dal mese di luglio 2025, è stata adottata una nuova versione della Guida Stato d'Uso, che viene ora trasmessa ai nuovi clienti prima della sottoscrizione del contratto e nella quale sono stati inseriti appositi box che chiariscono la necessità di denuncia del danno per poter usufruire del Servizio acquistato. Sempre nel mese di luglio 2025 è stata introdotta una nuova e ulteriore "Guida alla limitazione della responsabilità per danni" trasmessa ai nuovi clienti in fase precontrattuale.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

VI.1. Considerazioni preliminari

47. In base al Codice del consumo, a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, delle informazioni utili ad assumere liberamente una decisione di natura commerciale, in particolare quando – come nel settore del noleggio a lungo termine – tale decisione riguarda la conclusione di un contratto di durata prolungata per l'uso di un bene (veicolo) soggetto ad usura ed esposto, in particolare, al rischio di danni anche lievi e indipendenti dalla condotta dell'utilizzatore, anche non agevolmente individuabili pur adottando l'ordinaria diligenza.

48. Assume, dunque, precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche dei servizi offerti e delle relative condizioni, per consentire al consumatore di effettuare una scelta commerciale consapevole nonché, in corso di contratto, di poter beneficiare dei servizi acquistati.

49. In ordine all'argomento del Professionista circa il numero esiguo di segnalazioni ricevute, si rileva che la denuncia è un elemento sintomatico della sussistenza dei fatti segnalati e della percezione da parte dei consumatori della scorrettezza di una condotta commerciale. Deve ricordarsi, tuttavia, il consolidato orientamento secondo cui le pratiche commerciali scorrette sostanziano illeciti di pericolo, con la conseguenza che *“ai fini della configurabilità della fattispecie, è sufficiente l'astratta ripetibilità della condotta e la sua potenzialità lesiva in astratto, valutata ex ante e indipendentemente dagli effetti dannosi concretamente prodotti”*²⁰, risultando *“del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta”* rilevando – invece – *“la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista”*²¹.

50. Nel caso di specie, le segnalazioni in atti risultano, peraltro, ben articolate e circostanziate a riprova della potenzialità lesiva della pratica che è tale da incidere sulla posizione di tutti i clienti del Professionista, atteso che il Servizio di limitazione della responsabilità è acquistato nella totalità dei casi e che, d'altra parte, ogni cliente è esposto al rischio di addebito di danni se

²⁰ Cfr. Tar Lazio, sez. I, 3 luglio 2023, n. 11055.

²¹ Consiglio di Stato, sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152.

questi non appaiono riconoscibili al consumatore medio secondo un ordinario canone di diligenza e avvedutezza.

51. Analogamente priva di pregio appare l'obiezione di Parte in relazione all'applicazione di uno standard erroneo di consumatore medio. Come noto, con la nozione di "consumatore medio" ex art. 20, comma 2, del Codice del consumo si fa riferimento ad un soggetto normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto, tenendo conto di fattori sociali, culturali e linguistici²², nei confronti del quale il Professionista ha il preciso onere di diligenza, consistente nel veicolare un'informazione completa, corretta ed esaustiva²³. L'esistenza di una prassi di settore alla quale ALD si conformerebbe non solleva il Professionista dall'onere di fornire informazioni esaustive circa le caratteristiche e le limitazioni dei servizi offerti né, come suggerisce ALD, dimostra che il "consumatore medio" disponga della competenza tecnica per comprendere tutti gli elementi dei servizi offerti e le loro ricadute pratiche.

52. Ciò vale ancor più alla luce della recente giurisprudenza unionale che, dopo aver ribadito che la nozione di consumatore medio «*prescinde dalle conoscenze concrete che l'interessato può avere o dalle informazioni di cui egli realmente dispone*»²⁴ ha chiarito che non solo spetta al Professionista fornire ai consumatori le informazioni rilevanti di cui questi ultimi hanno bisogno per prendere la propria decisione, nella fattispecie concreta, ma anche che la caratteristica del consumatore medio di essere "normalmente informato" «*deve essere intesa come riferita alle informazioni che si possono ragionevolmente presumere note ad ogni consumatore [...] e non alle informazioni proprie dell'operazione di cui trattasi*». Se può presumersi che il consumatore medio nel settore dell'autonoleggio abbia percezione della rilevanza, nell'economia del contratto, della gestione dei sinistri in cui dovesse incorrere, certo non può ritenersi che gli sia noto il funzionamento di un servizio accessorio, eventuale e personalizzato da ogni operatore economico che lo preveda.

53. Nel merito della fattispecie contestata, la pratica commerciale scorretta individuata al punto **II** del presente provvedimento e articolata nelle condotte descritte alle lettere *a)*, *b)* e *c)* dello stesso integra una violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento

²² Corte di giustizia, 12 giugno 2019, causa C628/17, punto 20 richiamata da consolidata giurisprudenza amministrativa nazionale (*ex multis*, Cons. Stato, sez. VI, 7 ottobre 2022, n. 8614;

²³ *Ex multis*, Tar Lazio, sez. I, 17 febbraio 2021, n. 1996.

²⁴ CGUE, 14 novembre 2024, causa C-646/2022, punto 44 e ss.

economico dei consumatori. Le evidenze in atti documentano l'ambiguità e l'incompletezza delle informazioni fornite da ALD sia in fase precontrattuale e contrattuale, sia profili di scorrettezza relativi al momento della riconsegna del veicolo, a causa di addebiti per danni al veicolo non denunciati perché non visibili ad occhio nudo o non individuabili dal consumatore medio.

54. In fase precontrattuale e contrattuale, il consumatore è investito da una informazione ingannevole, carente, ambigua e frammentata in merito alla natura, alle caratteristiche principali, ai termini e alla operatività del servizio di limitazione della responsabilità.

55. Al riguardo, si premette che oggetto di contestazione non è la legittimità dell'offerta del Servizio in esame da parte del Professionista - ribadita da ALD, che ne evidenzia i vantaggi derivanti al cliente dalla sua sottoscrizione; oggetto di esame, invero, sono le modalità con cui lo stesso è presentato ai consumatori nel caso di specie.

56. Al riguardo, la confusorietà delle informazioni sulla natura e le condizioni di operatività del Servizio si concretizza già nella fase della trattativa precontrattuale, rimessa agli agenti autorizzati da ALD²⁵: il sito internet del Professionista consente solo di visionare i veicoli disponibili e di compilare un modulo di ricontatto, senza possibilità di consultare le condizioni generali o altra documentazione esplicativa delle condizioni di noleggio, rendendo il contatto con l'agente un passaggio necessario della negoziazione commerciale, primo veicolo delle informazioni acquisite dal consumatore.

57. Dalle evidenze acquisite²⁶, la percezione dei consumatori di aver acquistato una polizza assicurativa a manleva dalle conseguenze patrimoniali negative dovute a danni accidentali al veicolo è suffragata dalla condotta degli incaricati alla vendita, che descrivono il servizio nei termini, impropri, di una assicurazione "Kasko". Depone in tal senso, oltre al contenuto delle segnalazioni in atti, lo *screenshot* acquisito agli atti e richiamato *supra*²⁷; inoltre, la stessa commistione terminologica tra prodotti assicurativi e Servizio accessorio di limitazione della responsabilità si rinviene nel gestionale aziendale usato dagli agenti per la predisposizione dei preventivi – oltre che nelle MLA e nella restante documentazione informativa in loro possesso – con ciò facilitando l'errore dello stesso agente.

²⁵ Sul punto, ALD ha precisato che una quota delle negoziazioni con i consumatori (circa il [10-50%]) è gestita direttamente da dipendenti della Società. Cionondimeno, confermato che la assoluta maggioranza delle trattative è rimessa ad agenti autorizzati ALD, il rilievo non appare incisivo posto che non sono emersi – e nulla afferma il Professionista sul punto – elementi che inducano a ritenere che la condotta sia diversificata a seconda dell'appartenenza o meno all'organico della società.

²⁶ Cfr. *supra* par. 15, 16, 17 e ss. nonché doc. nn. 33.25 e 33.26 del fascicolo istruttorio.

²⁷ *Ibidem*.

58. L'informativa precontrattuale è del tutto carente sulle condizioni di operatività del Servizio, limitandosi a promuoverne l'acquisto, enfatizzando che è ALD a sopportare direttamente i costi derivanti da eventuali sinistri, fatte salve le sole franchigie convenute nella Lettera d'Offerta. Per contro, non è fatta alcuna menzione dell'onere di tempestiva segnalazione del danno e relative modalità di denuncia, avvalorando la convinzione del cliente che il contrappeso a suo carico si limiti all'eventuale franchigia.

59. Anche la Lettera d'Offerta fornisce una prospettazione non esaustiva né puntuale delle condizioni di operatività del Servizio, riportando solo l'importo della franchigia pattuita – peraltro in una sezione anche graficamente contigua ai servizi assicurativi – ma non informa in alcun modo il consumatore dell'addebito a suo carico di danni non previamente e tempestivamente denunciati.

60. Diversamente da quanto sostenuto da ALD, l'indicazione nella Lettera di Offerta dell'onere di preventiva denuncia del danno assume rilievo chiave per la scelta commerciale del consumatore poiché tale documento rappresenta il principale riferimento informativo fornito al consumatore prima della sottoscrizione del contratto e in costanza di rapporto contrattuale, posto che riporta tutte le caratteristiche del contratto di noleggio a lungo termine come personalizzato all'esito della trattativa negoziale ed al quale tutti gli altri documenti contrattuali e precontrattuali fanno rinvio (MLA e Informativa precontrattuale).

61. Infine, neanche il MLA fornisce un quadro informativo unico e di agevole comprensione sulle caratteristiche del Servizio accessorio in questione, richiedendo al consumatore uno sforzo di coordinamento tra almeno due distinte disposizioni, ciascuna dedicata ad un oggetto diverso: le informazioni sulla limitazione di responsabilità hanno un posizionamento ambiguo, attiguo ai prodotti assicurativi ed analogo a quello adottato anche nella Lettera di Offerta, poiché poste all'interno dell'articolo 11 delle MLA rubricato "*Garanzia assicurative e servizi accessori*" e dopo la parte dedicata alle coperture assicurative di legge (RCA, PAI, Tutela legale), avvalorando nei consumatori il convincimento di aver sottoscritto una polizza assicurativa a tutela *sic et simpliciter* di qualsivoglia danno.

62. La lettura del solo articolo 11 MLA, che regola il Servizio, è fuorviante per il consumatore in quanto, come conferma lo stesso Professionista, esso si limita a sancire l'obbligo per il cliente di comunicare alla Società eventuali sinistri con controparte entro tre giorni dalla verifica degli stessi, in analogia all'art. 1913 cod. civ., al fine di consentire al Professionista

medesimo di gestire i sinistri in cui operi un'assicurazione, la RCA e, in tema di limitazione della responsabilità, a ricordare al cliente l'onere di pagare la quota dei costi di riparazione.

63. Invero, solo il successivo articolo 14 MLA, ultimo capoverso, lettera f) – rubricato “riconsegna del veicolo locato” – chiarisce che la mancata denuncia di ogni danno prima della riconsegna dello stesso implica la disapplicazione della limitazione di responsabilità e, dunque, l'addebito del costo di riparazione del danno interamente a carico del cliente.

64. Al riguardo, si osserva che l'onere di denuncia di qualsivoglia danno, rende particolarmente gravoso l'onere posto a carico del consumatore per poter fruire del servizio acquistato, comprimendo fortemente l'operatività della limitazione di responsabilità, la cui *ratio* dovrebbe essere quella di sollevare preventivamente il cliente dal rischio di addebiti per danni, e quindi il motivo esatto della sottoscrizione di tale servizio oneroso.

65. Inoltre, le condizioni di operatività di cui si discute costituiscono elementi essenziali del Servizio, che devono essere forniti al consumatore in modo chiaro, esaustivo e facilmente intellegibile al fine di valutare preventivamente la convenienza dell'acquisto del Servizio in relazione al suo prezzo.

66. Per tale ragione, non coglie nel segno l'obiezione del Professionista secondo cui le carenze informative anzidette non sarebbero comunque idonee a falsare in modo apprezzabile il comportamento del consumatore. Appare evidente che laddove il consumatore ritenesse eccessivamente onerose o incerte le condizioni per poter usufruire della limitazione di responsabilità, ben potrebbe determinarsi per una diversa scelta commerciale (ad esempio, in merito alla franchigia scelta).

67. Tali considerazioni non sono superate dai rilievi svolti dal Professionista nelle proprie difese, laddove richiama il dato testuale degli articoli 11 e 14 MLA per rappresentarne la chiarezza ed esaustività atteso che si tratta della nuova versione delle Condizioni generali di noleggio (approvata a febbraio 2025) e, dunque, inconferente *ratione temporis*. Infatti, i rilievi mossi riguardano le previgenti versioni del MLA, acquisite agli atti del fascicolo in varie date (dal 2019 al 2023), in parte allegate alle richieste di intervento dei consumatori ed in parte trasmesse dal Professionista in risposta alle richieste di informazioni dell'Autorità, tutte sostanzialmente invariate per quanto attiene alle disposizioni che qui rilevano.

68. Del pari essenziale appare, per una corretta formazione della volontà contrattuale del consumatore, la conoscenza dei criteri di valutazione e individuazione dei danni in fase di perizia tecnica e la tipologia di danni

rientranti nella c.d. normale usura (e, dunque, sottratti all'onere di denuncia e non addebitati). Tali informazioni sono contenute nella Guida Stato d'Uso Ayvens che – e ciò rimane incontestato – non è allegata alla documentazione analizzata ed i cui aggiornamenti non sono resi noti al consumatore. ALD ha chiarito che si tratta di un documento distribuito ai soggetti incaricati dello svolgimento delle perizie tecniche sui veicoli, periodicamente aggiornato e pubblicato sul sito del Professionista. Per il consumatore, tuttavia, non è immediatamente intuibile né l'esigenza della ricerca del documento, né la sua stessa esistenza, atteso che la documentazione contrattuale e precontrattuale non vi fanno alcun rinvio.

69. Sul punto non rileva, per la già richiamata ragione temporale, il richiamo letterale operato dal Professionista alla versione attuale del MLA (febbraio 2025), che inserisce nel corpo del testo la definizione di “normale stato d'usura” e un rinvio espresso alle linee guida Ayvens sui danni (cioè, la Guida Stato d'uso).

70. Diversamente da quanto sostenuto dal Professionista, la rilevanza della Guida non si limita alla sola fase terminale del contratto (e ai soli danni di lieve entità, che sono spesso i più problematici) ma delimita i danni considerati “normale usura” (comunque non addebitati al cliente) e, per l'effetto, disegna il perimetro dei danni che sarà onere del consumatore denunciare per poter usufruire del Servizio acquistato a monte. Le informazioni contenute nel documento, dunque, sono necessarie al consumatore per individuare l'oggetto della denuncia necessaria per beneficiare della limitazione di responsabilità.

71. Infatti, è solo al momento della riconsegna del veicolo e all'esito della perizia dell'incaricato di ALD che il consumatore apprende quali danni, non denunciati (soprattutto se di lieve entità o non manifesti ad occhio nudo), gli saranno addebitati perché ritenuti non rientranti nel “normale stato di usura”. Tale circostanza comporta la grave conseguenza di esporre il consumatore all'addebito²⁸ del costo di riparazione di danni non denunciati, vanificando la sottoscrizione del Servizio.

72. Per tale ragione, non è possibile aderire alla tesi difensiva per la quale la carenza informativa a monte *sub b)* sarebbe sanata dall'invio del documento in forma di link ipertestuale, in prossimità della scadenza, nella comunicazione che ricorda di prenotare tempestivamente la riconsegna. Infatti, tale misura è pregevole se inserita – come ora accade, alla luce del complesso di misure volontariamente adottate dal Professionista – in un più ampio contesto di migliorata informativa sia contrattuale che precontrattuale. Diversamente che

²⁸ Cfr. doc. 10 del fascicolo istruttorio.

in passato, la nuova versione del MLA contiene un espresso richiamo al documento e al suo contenuto, consentendo al consumatore non solo di apprenderne l'esistenza ma anche di coglierne l'utilità.

73. Sotto altro e collegato profilo, secondo il Professionista, nessun danno "eccedente il normale stato di usura" sarebbe invisibile ad occhio nudo e di conseguenza addebitato in mancanza di denuncia da parte del cliente. Tuttavia tale tesi contrasta con le evidenze in atti, che provano l'addebito da parte di ALD di importi per il risarcimento di una lieve ammaccatura non comunicata dal cliente in quanto dallo stesso non individuata e riscontrata dal professionista solo con l'impiego di strumentazione tecnica specifica.

74. Rimane dunque immutato il rischio che i clienti scoprano solo al momento della perizia tecnica l'esistenza di danni non individuabili con l'ordinaria diligenza (di lieve entità o non manifesti ad occhio nudo) – e quindi non denunciati prima della riconsegna – con conseguente addebito del relativo costo di riparazione e impossibilità di fruire della limitazione di responsabilità acquistata. Ciò si pone in contrasto con gli articoli 24 e 25 del Codice del consumo in quanto impone al consumatore un onere di diligenza estremamente elevato, potendo risolversi, nei fatti, in un ostacolo alla fruizione del contenuto stesso del Servizio accessorio di limitazione della responsabilità.

75. Da ultimo, con riferimento alla durata dell'infrazione, non è condivisibile la tesi difensiva del Professionista che ne circoscrive il *dies a quo* alla data in cui è pervenuta la prima segnalazione relativa ai profili contestati innanzi all'Autorità. Proprio in ragione dei rilevati profili di ingannevolezza e ambiguità informativa riscontrati, tali da incidere sulla decisione commerciale del consumatore, deve aversi riguardo quantomeno al momento in cui il rapporto contrattuale si è instaurato.

76. In conclusione, alla luce delle considerazioni sinora esposte, la pratica posta in essere dal professionista e articolata nelle tre condotte descritte al paragrafo II del presente provvedimento, integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

77. 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.

78. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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.

79. Riguardo le condizioni economiche dell'impresa, nell'esercizio finanziario 2024 ALD ha registrato ricavi pari a oltre [1-2] miliardi di euro, con un margine operativo lordo superiore a [500-900] milioni di euro²⁹.

80. I ricavi specifici del Professionista per la vendita del Servizio accessorio sono stati pari, per il triennio 2022-2024 (gennaio 2025), a oltre [10-15] milioni di euro. Nel medesimo periodo, a fronte della sottoscrizione di tale Servizio, ALD ha applicato a circa [5.000-10.000] clienti addebiti pari a un totale di circa [1-1,5] milioni di euro per mancata denuncia del danno, eccedenti le franchigie applicabili ai singoli sottoscrittori del servizio.

81. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, la pratica contestata ha assunto una dimensione geografica nazionale. Inoltre, potenzialmente tutti i clienti del Professionista sono esposti al rischio di addebito per danni non visibili o riconoscibili dal consumatore medio. Infine, lo stesso Professionista ha dichiarato che la quasi totalità dei consumatori che hanno sottoscritto un contratto di autonoleggio con la Società ha acquistato anche il Servizio accessorio di limitazione della responsabilità. Si è, cionondimeno, tenuto conto del limitato numero di segnalazioni pervenute all'Autorità.

Per quanto riguarda la durata della violazione, tenuto conto delle evidenze in atti e di quanto sopra esposto, la pratica è stata posta in essere quantomeno da ottobre 2019 ed è tuttora in corso con riferimento ai profili di cui alla condotta *sub c)* descritti al paragrafo II del presente provvedimento.

82. Infatti, tenuto conto delle misure di natura informativa volontariamente poste in essere dal Professionista, sintetizzate al paragrafo V, capoverso 46 del presente provvedimento e atte a rendere noti ai clienti l'esigenza di una comunicazione tempestiva del danno e i criteri per la sua individuazione al momento della riconsegna,— appaiono invece risolti i profili informativi

²⁹ La società ha argomentato che, per la peculiarità dell'attività svolta, il costo di ammortamento del parco automobili non dovrebbe essere inserito nel valore del Margine Operativo lordo. Si rappresenta che, anche così facendo, il Margine Operativo Lordo relativo all'esercizio 2024 è superiore a [100-500] milioni di euro e non sono registrate perdite.

evidenziati nelle condotte *sub a)* e *sub b)* descritti al paragrafo II del presente provvedimento.

83. Occorre peraltro considerare che per assicurare la funzione di deterrenza della sanzione pecuniaria applicata e la sua efficacia, è necessario che, per le persone giuridiche di grandi dimensioni, come il Professionista, “*la medesima sia definita nella misura massima o, comunque, in misura cospicua*”³⁰.

84. Premesso quanto sopra, appare opportuno determinare l’importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti del Professionista in 7.000.000 €(settemilioni di euro).

85. Cionondimeno, meritano positiva valutazione le azioni poste in essere da ALD al fine di attenuare le conseguenze della violazione contestata e risolvere i profili informativi evidenziati nelle condotte *sub a)* e *sub b)* descritti al paragrafo II del presente provvedimento.

86. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l’importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ALD Automotive Italia S.r.l. nella misura di 5.000.000 €(cinquemilioni di euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale di cui al punto II del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società ALD Automotive Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20,21,22, 24 e 25 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società ALD Automotive Italia S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 €(cinquemilioni di euro);

c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in

³⁰ Così Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza n. 80 del 7 gennaio 2025. In senso conforme, cfr. anche Consiglio di stato, sez. VI, sentenza n. 7249 del 9 settembre 2025.

ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a) con riguardo alla condotta *sub c)* descritta al punto II del presente provvedimento.

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. 689/81, 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'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 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, lett. *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