



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXIX - n. 30

Publicato sul sito www.agcm.it
29 luglio 2019

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I833 - GARE CONSIP PER ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI PER INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI	
<i>Provvedimento n. 27843</i>	5
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	11
AS1599 - CONTRATTO DI PARTENARIATO PUBBLICO PRIVATO AVENTE AD OGGETTO UN "PROGETTO DI VALORIZZAZIONE, SVILUPPO E GESTIONE DELL'ABBAZIA DI SANT'URBANO E DEL PATRIMONIO COMUNALE SITO NEL COMUNE DI APIRO"	11
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	13
PS11065 - B-RENT-DEPOSITO CAUZIONALE	
<i>Provvedimento n. 27837</i>	13

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

I833 - GARE CONSIP PER ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI PER INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI

Provvedimento n. 27843

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 luglio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il Regolamento del Consiglio dell'Unione europea n. 1/2003 del 16 dicembre 2002;

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. In data 21 maggio 2018, la Guardia di Finanza ha segnalato all'Autorità possibili condotte anticoncorrenziali poste in essere dalle Società Converge S.p.A., Italware S.r.l., Zucchetti Informatica S.p.A. e Infordata S.p.A. nei mercati dei beni e servizi di informatica e di telecomunicazioni acquisiti dalla Pubblica Amministrazione.

2. Nello specifico, la Guardia di Finanza ha prospettato un'ipotesi di intesa restrittiva della concorrenza tra le imprese segnalate – nei comparti merceologici dei beni e servizi di ICT – finalizzata alla presentazione delle offerte di gara, illecitamente concertata, con il fine ultimo di ripartire le commesse indette dalla centrale acquisti della Pubblica Amministrazione italiana, Consip S.p.A. ("Consip").

II. LE PARTI

3. La Italware S.r.l. ("Italware") è una società controllata al 100% dalla Digital Value S.p.A. (a sua volta collegata con Sesa S.p.A. e Var Group S.p.A.) che opera dal 1990 come *system integrator*, attiva nell'offerta di beni e servizi per l'evoluzione e la sicurezza delle piattaforme IT tradizionali e per la realizzazione di nuove piattaforme digitali, in *partnership* con tutti i principali *vendor* del settore. Uno dei principali *target* di clientela è costituito dai cosiddetti clienti *large account*, tra cui la Pubblica Amministrazione. Nel 2017 il fatturato della Italware è stato di circa 187 milioni di euro. Italware, come la Var Group, ha detenuto una quota partecipativa del 25% della Zucchetti Informatica S.p.A. dal 2015 al 2018.

4. La Computer Gross S.p.A. è una Società controllata al 100% dal gruppo Sesa S.p.A. che opera dal 1997 nella distribuzione all'ingrosso di oltre 180 *brand* di prodotti e servizi ICT, a favore di circa 13.000 rivenditori. Nel 2017 il fatturato della Computer Gross è stato di circa 1.065 milioni di euro.

5. La Zucchetti Informatica S.p.A. (“Zucchetti”) è una società del gruppo Zucchetti S.p.A., operativa dal 1989, con sede a Lodi, specializzata nella progettazione e nello sviluppo di infrastrutture IT (dal *networking* ai sistemi, dalla sicurezza informatica ai servizi IT correlati) e nella fornitura di soluzioni *hardware* e *software*, nonché di servizi innovativi realizzati per soddisfare specifiche esigenze di aziende, banche e assicurazioni e Pubblica Amministrazione. Nel 2017 ha realizzato un fatturato di circa 54 milioni di euro. Nel 2015, Italware e Var Group S.p.A.¹ hanno acquisito il 50% del capitale sociale di Zucchetti Informatica, ceduto nel 2018 al Gruppo Zucchetti S.p.A.

6. La Converge S.p.A. (“Converge”) è una società nata nel 1993 dalla fusione tra la Alesa S.p.A. e la Sinergie Roma S.p.A., attiva nell’offerta di beni e servizi di IT. La Converge detiene partecipazioni nella Esprinet S.p.A. Nel 2017 ha realizzato un valore della produzione di circa 48 milioni di euro.

III. I BANDI DI GARA E LE CONDOTTE SEGNALATE

i) *I bandi di gara relativi ai PC desktop*

7. Le procedure selettive oggetto di esame sono state bandite dalla Consip e hanno avuto ad oggetto la fornitura di *personal computer desktop* e dei servizi connessi e opzionali per le Pubbliche Amministrazioni nelle edizioni n. 14, 15 e 16, svolte rispettivamente negli 2015, 2016 e 2017.

8. In particolare, gli appalti specifici *PC desktop* n. 14 e 15 sono stati articolati in tre e due lotti, mentre la procedura *PC desktop* n. 16 è stata bandita attraverso una gara aperta suddivisa in cinque lotti. Il totale dei dieci lotti, relativi a tutte le procedure, sono stati aggiudicati a:

- Zucchetti Informatica S.p.A.²
- Converge S.p.A.³
- Italware S.r.l.⁴

9. Successivamente alla messa in liquidazione di Olidata S.p.A., tutti i lotti sono stati aggiudicati a Converge e Italware, ad eccezione di un lotto aggiudicato alla Zucchetti Informatica.

10. L’appalto specifico dei *PC desktop* n. 14 è stato suddiviso in tre lotti, due dei quali aggiudicati alla Converge per un valore complessivo di circa 34 milioni di euro, e uno alla Zucchetti informatica per quasi 16 milioni di euro. L’appalto specifico dei *PC desktop* n. 15 è stato articolato in due lotti, entrambi aggiudicati al RTI Italware/Computer Gross per un valore complessivo di circa 39 milioni di euro.

11. La gara aperta *PC desktop* n. 16 è stata articolata in cinque lotti, quattro dei quali aggiudicati alla Converge e uno alla Italware, per importi complessivi, rispettivamente, di circa 46 e 18 milioni di euro.

12. Le modalità di aggiudicazione di gara sono state basate sul criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa, data dal miglior rapporto qualità/prezzo. Le modalità di aggiudicazione hanno attribuito un peso preponderante all’offerta economica.

¹ Var Group S.p.A. è una società controllata al 100% dalla Sesa S.p.A. Var Group detiene circa il 3% del capitale sociale della Digital Value, controllante al 100% della Italware.

² La Zucchetti Informatica ha partecipato in forma singola nelle edizioni 14 e 15, e in forma associata con la Service Trade S.p.A. nell’edizione 16.

³ La Converge ha partecipato in forma singola nelle edizioni 14, 15 e 16, e in forma associata Con la Esprinet S.p.A. nelle edizioni 12 e 13.

⁴ La Italware ha partecipato in forma singola nelle edizioni 12, 13 e 16, e in forma associata con la Computer Gross S.p.A. nelle edizioni 14 e 15.

ii) La strategia di gara delle parti

13. Hanno preso parte alle gare PC *desktop* (procedure aperte e AS⁵) le seguenti Società, sia in forma singola che associata:

- Olivetti S.p.A.
- Olidata S.p.A.
- Italware S.r.l.
- Computer Gross S.p.A.⁶
- Zucchetti Informatica S.p.A.
- Fujitsu Technology Solutions S.p.A.
- Converge S.p.A.
- Infordata S.p.A.

14. Si sono registrate offerte concorrenti di due operatori con legami societari e segnatamente di Italware che, al momento dello svolgimento delle gare PC *desktop* n. 15 e 16, deteneva una partecipazione del 25% di Zucchetti. Zucchetti e Italware hanno sempre partecipato in modo sovrapposto in tutti i lotti degli appalti specifici (edizioni 14 e 15) ma non nei lotti della procedura aperta (edizione 16). Si rileva quindi come, nonostante la presenza di una molteplicità di imprese in grado di formulare offerte per le gare Consip in parola, il numero di partecipanti sia stato molto limitato.

15. Il contesto di mercato appare caratterizzato dall'esistenza di accordi commerciali tra i principali *vendor* mondiali di prodotti HW, i principali distributori nazionali *wholesale* e tra questi e i *system integrator/reseller*. L'esistenza di tali accordi verticali, implicando condizioni di maggior favore, potrebbe aver contribuito a limitare il numero dei partecipanti alle gare in esame.

16. Le gare in parola appaiono caratterizzate da una polarizzazione delle aggiudicazioni in capo a tre soli soggetti. Numero di aggiudicatari che si è poi ulteriormente ristretto a causa dell'uscita dal mercato di Olidata.

17. Le edizioni n. 14, 15 e 16 – articolate in dieci lotti complessivi – sono state integralmente aggiudicate alla Converge e alla Italware⁷ (fatta eccezione per un lotto aggiudicato alla Zucchetti).

18. In queste edizioni, i produttori Olidata, Olivetti e Fujitsu hanno giocato un ruolo marginale, presentando ribassi notevolmente più contenuti rispetto a quelli formulati dalle aggiudicatriche nelle gare precedenti, tali da non rappresentare una reale minaccia concorrenziale. L'ultima gara PC *desktop* n. 16 si è giocata esclusivamente tra i rivenditori Converge, Infordata, Zucchetti e Italware.

19. È stata, inoltre, osservata un'alternanza nell'aggiudicazione di ciascuna tipologia di lotto tra Converge e Italware con offerte economiche da parte di ciascuna impresa eterogenee nel tempo sullo stesso tipo di lotto. L'alternanza è rilevabile osservando le offerte per gare di fornitura dei PC *desktop* nelle diverse edizioni. In particolare, le imprese, in caso di aggiudicazione, hanno offerto ribassi intorno al 30%. Tuttavia, per lotti omogenei gli stessi soggetti hanno presentato offerte anche dell'ordine del 9%, partecipando alla gara in maniera poco efficace. Le variazioni dei ribassi per la stessa impresa e per la stessa tipologia di prodotto hanno raggiunto picchi del 27% (con valori che variano dal 9 al 36%).

20. Nelle ultime due edizioni di gara (n. 15 e 16), su 7 lotti e 28 possibili partecipazioni dei quattro rivenditori segnalati (uno dei quali in RTI), è emerso come, nonostante tali rivenditori dispongano

⁵ Appalti specifici.

⁶ Computer Gross ha partecipato in RTI con Italware alle edizioni 14 e 15 delle gare Consip PC *desktop*.

⁷ La Italware è riuscita ad aggiudicarsi i lotti dell'edizione 15 dei PC *desktop* in RTI con la Computer Gross.

delle licenze HW e SW di tutti i principali *vendor* mondiali, i prodotti di un dato *brand*, risultati poi aggiudicatari, non abbiano mai incontrato un'offerta concorrente dello stesso *brand*.

Tab. 1 – Quadro delle offerte tecniche ed economiche ai lotti delle gare PC desktop 15 e 16

		PC desktop n.15				PC desktop n.16		
		Lotto 1	Lotto 2	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4	Lotto 5
Converge	Brand offerti	Lenovo	Fujitsu	Lenovo	Lenovo	Lenovo	Lenovo	Dell
Italware		HP ⁸	Lenovo	HP		HP	HP	
Zucchetti		Fujitsu	Fujitsu		Fujitsu			Fujitsu
Infodata		-	-	Acer	Acer		Acer	HP

Fonte: Consip

IV. VALUTAZIONI

i) Il mercato interessato

21. Secondo costante orientamento giurisprudenziale, in materia di intese, la definizione del mercato rilevante è essenzialmente volta a individuare le caratteristiche del contesto economico e giuridico nel quale si colloca l'accordo o la pratica concordata tra imprese. Tale definizione è, dunque, funzionale alla delimitazione dell'ambito nel quale l'intesa può restringere o falsare il meccanismo concorrenziale e alla decifrazione del suo grado di offensività⁹.

22. Le condotte oggetto del presente procedimento interessano la fornitura a favore della Consip di *personal computer desktop* a basso impatto ambientale e dei servizi connessi e opzionali.

23. Nel caso in esame, pertanto, e allo stato delle informazioni disponibili, il mercato può circoscriversi all'ambito geografico e merceologico delle procedure di gara per la fornitura alla Pubblica Amministrazione a livello nazionale di PC *desktop* per la Consip nelle edizioni 14, 15 e 16.

ii) La qualificazione dell'intesa

24. In occasione delle gare PC *desktop*, date le condizioni di mercato, i rivenditori segnalati potrebbero aver posto in essere un'intesa orizzontale finalizzata alla spartizione dei valori aggiudicati dei vari lotti. Tale intesa potrebbe essere stata facilitata dalle relazioni verticali esistenti con i produttori e i distributori. Coordinamento che potrebbe essere stato ulteriormente facilitato dal legame strutturale di natura societaria esistente tra almeno due dei principali operatori (Italware e Zucchetti).

25. L'esistenza di un coordinamento tra i rivenditori per la ripartizione delle gare in parola sembrerebbe desumibile da una pluralità di elementi sintomatici. In primo luogo, si rileva l'alternanza nell'aggiudicazione di ciascuna tipologia di lotto tra Converge, Zucchetti, Italware e Computer Gross con offerte economiche da parte di ciascuna impresa eterogenee nel tempo sullo stesso tipo di lotto nei diversi anni. Come già rilevato, tale strategia partecipativa delle imprese

⁸ Italware ha partecipato ai lotti di gara dell'edizione 15 in RTI con Computer Gross.

⁹ Cfr., da ultimo, Consiglio di Stato 26 gennaio 2017, n. 740, Gare Consip pulizia nelle scuole, nonché Consiglio di Stato, 3 giugno 2014, nn. 2837, 3167 e 3168, Logistica Internazionale; Consiglio di Stato, 24 ottobre 2014, nn. 4230, 5274, 5276, 5278, Vendita al dettaglio di prodotti cosmetici.

appare incoerente con l'obiettivo di concorrere efficacemente all'aggiudicazione di ciascun lotto, posto che le imprese sono a conoscenza dell'ordine di grandezza dei ribassi mediante i quali è plausibile ottenere l'aggiudicazione in questo tipo di gare. In secondo luogo, si rileva che le Parti hanno presentato offerte tecniche senza mai concorrere con i prodotti degli stessi *vendor*, risultati poi aggiudicatari. In altri termini, la strategia di gara dei partecipanti sarebbe stata quella di limitare la concorrenza *intra-brand* per ogni singola gara, evitando così un confronto diretto tra offerte economiche. Le descritte circostanze appaiono difficilmente spiegabili al di fuori di un contesto partecipativo alle gare concordato *a priori*, finalizzato alla spartizione dei valori aggiudicati dei lotti di gara.

26. Alla luce di quanto precede, dagli elementi disponibili sembra emergere come le Parti possano aver messo in atto un'intesa volta a spartire i valori aggiudicati delle gare Consip PC *desktop* nelle edizioni 14, 15 e 16, in violazione della normativa a tutela della concorrenza. Allo stato non è possibile escludere che l'intesa abbia una portata temporale, soggettiva e oggettiva più ampia, sì da investire altre imprese, ulteriori edizioni delle gare PC *desktop* e altre categorie merceologiche di gare indette dalla Consip.

27. In considerazione della rilevanza comunitaria delle procedure di gara in questione, l'intesa, allo stato, appare idonea a pregiudicare il commercio tra Stati membri. Di conseguenza, le condotte oggetto del presente procedimento sono da valutarsi ai sensi dell'articolo 101 del TFUE.

RITENUTO, pertanto, che le condotte descritte, poste in essere dalle società Converge S.p.A., Itaware S.r.l., Computer Gross S.p.A., Zucchetti Informatica S.p.A. sono suscettibili di configurare un'intesa in violazione dell'articolo 101 del TFUE;

DELIBERA

a) l'avvio dell'istruttoria ai sensi dell'articolo 14, della legge n. 287/90, nei confronti delle società Converge S.p.A., Itaware S.r.l., Computer Gross S.p.A., Zucchetti Informatica S.p.A. per accertare l'esistenza di un'intesa in violazione dell'articolo 101 del TFUE;

b) la fissazione del termine di giorni sessanta decorrente dalla notificazione del presente provvedimento per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti delle Parti, o di persone da essi delegate, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Comunicazioni della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità almeno quindici giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Giovanni Cazora;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Comunicazioni della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità dai rappresentanti legali delle Parti, nonché da persone da essi delegate;

e) che il procedimento deve concludersi entro il 31 luglio 2020.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1599 - CONTRATTO DI PARTENARIATO PUBBLICO PRIVATO AVENTE AD OGGETTO UN "PROGETTO DI VALORIZZAZIONE, SVILUPPO E GESTIONE DELL'ABBAZIA DI SANT'URBANO E DEL PATRIMONIO COMUNALE SITO NEL COMUNE DI APIRO"

Roma, 9 maggio 2019

Comune di Apiro (MC)

Con riferimento alla segnalazione pervenuta in data 6 marzo 2019 da parte di un consigliere di minoranza del Comune di Apiro (MC), l'Autorità, nella sua adunanza del 30 aprile 2019, ha ritenuto di formulare le seguenti osservazioni ai sensi dell'art. 22 della legge n. 287/90.

In via preliminare l'Autorità osserva che il profilo di presunta criticità concorrenziale oggetto di segnalazione riguarda un'asserita modifica sostanziale, da parte del Comune di Apiro, di un contratto di partenariato pubblico privato inerente a un "*Progetto di valorizzazione, sviluppo e gestione dell'Abbazia di Sant'Urbano e del patrimonio comunale sito nel Comune di Apiro*" ("*PPP*"). In particolare, il Comune di Apiro avrebbe modificato l'originario perimetro delle attività oggetto del contratto di PPP, con conseguente alterazione dell'iniziale equilibrio economico.

Da un punto di vista generale, per quanto concerne la disciplina applicabile al contratto di PPP, l'Autorità ricorda che il d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i., recante Codice dei contratti pubblici ("*CCP*"), all'art. 179 CCP effettua un rinvio interno alle disposizioni delle Parti I, II, III, V e VI del Codice dei contratti pubblici nella misura in cui le stesse siano compatibili con il contratto di partenariato pubblico privato. In particolare, tra le norme del Codice dei contratti pubblici applicabili al contratto di PPP figura l'art. 175 CCP, che al comma 7 qualifica come sostanziale la modifica di una concessione quando essa alteri considerevolmente gli elementi essenziali del contratto originariamente pattuito¹.

Nel caso di specie, l'Autorità ritiene che codesto Comune abbia violato le regole sull'evidenza pubblica nella misura in cui appare aver modificato sostanzialmente un contratto di PPP senza svolgere una nuova procedura ad evidenza pubblica per la scelta del *partner* privato. Infatti, come

¹ Si ricorda che l'art. 175, comma 7, CCP qualifica sostanziale la modifica al ricorrere di almeno una delle seguenti condizioni: *a)* la modifica introduce condizioni che, ove originariamente previste, avrebbero consentito l'ammissione di candidati diversi da quelli inizialmente selezionati o l'accettazione di un'offerta diversa da quella accettata, oppure avrebbero consentito una maggiore partecipazione alla procedura di aggiudicazione; *b)* la modifica altera l'equilibrio economico della concessione a favore del concessionario in modo non previsto dalla concessione iniziale; *c)* la modifica estende notevolmente l'ambito di applicazione della concessione; *d)* se un nuovo concessionario sostituisce quello cui la stazione appaltante aveva inizialmente aggiudicato la concessione in casi diversi da quelli previsti al comma 1, lettera *d*).

affermato anche dalla giurisprudenza comunitaria² e nazionale³, l'operato del Comune appare porsi in contrasto con i principi di concorrenza, trasparenza, pubblicità e non discriminazione sanciti dall'art. 30, comma 1, prima parte, CCP, avendo compresso in maniera ingiustificata e non proporzionata l'unica forma di concorrenza prevista nelle ipotesi di partenariato pubblico-privato, cioè quella per il mercato, strumentale alla scelta dell'operatore economico al quale affidare la realizzazione del progetto di pubblico interesse.

In conclusione, l'Autorità ricorda che l'applicazione delle procedure ad evidenza pubblica risulta preordinata soprattutto ad assicurare la piena contendibilità del mercato e la parità di trattamento di tutti gli operatori economici interessati. Pertanto, anche la scelta del contraente privato da parte degli enti aggiudicatori nell'ambito delle operazioni di partenariato pubblico privato deve necessariamente realizzarsi secondo le logiche e i principi dell'evidenza pubblica, in modo da garantire nella maniera più ampia possibile il *favor participationis* e il rispetto di tutti i principi concorrenziali di matrice sovranazionale.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'art. 26 della legge n. 287/90, salvo che vengano rappresentate, entro 30 giorni dal ricevimento della presente comunicazione, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

² Cfr. Corte di Giustizia dell'Unione Europea, Grande Sezione, sentenza del 13 aprile 2010, *Wall AG contro La ville de Francfort-sur-le-Main e Frankfurter Entsorgungs- und Service (FES) GmbH*, C-91/08, RG 2010 I-02815, par. 30, 37 e 72; Corte di Giustizia dell'Unione Europea, Sez. VIII, sentenza del 7 settembre 2016, *Finn Frogne A/S contro Rigspolitiet ved Center for Beredskabskommunikation*, C-549/14, Racc. digitale, par. 41.

³

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11065 - B-RENT-DEPOSITO CAUZIONALE

Provvedimento n. 27837

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 luglio 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 10 gennaio 2019, 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, i locali e gli uffici della B Rent S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 27 marzo 2019, 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. B Rent S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo (di seguito, anche, B Rent). Il professionista svolge prevalentemente attività di noleggio autoveicoli senza conducente e, alla luce della documentazione contabile, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, presenta un fatturato di circa 6.500.000 euro ed è in utile di esercizio (41.685 euro).

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne due condotte, poste in essere dal professionista, presuntivamente, consistenti, rispettivamente, nel:

PRATICA A

- sollecitare indebitamente, ai consumatori in procinto di noleggiare l'autovettura, l'acquisto di servizi accessori volti a limitare la responsabilità per danni all'autovettura, sfruttando e prospettando la riduzione del deposito cauzionale – da esso autonomamente individuato – richiesto sulla carta di credito data in garanzia per il noleggio;

PRATICA B

- addebitare, in modo ingiustificato, a taluni clienti, importi a titolo di rimborso per danni riscontrati sulle autovetture nolleggiate, per spese amministrative e per oneri ferroviari, con addebito automatico attraverso la carta di credito data in garanzia.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

3. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 17 gennaio 2019 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PS11065 per possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.
4. La società, in data 1° febbraio e 22 marzo 2019, ha fornito le informazioni richieste, fornendo anche le proprie tesi difensive.
5. In data 23 aprile 2019 è stato comunicato alla Parte il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.
6. La società non ha presentato memorie conclusive.

III.2 Le evidenze acquisite

7. Dalla documentazione agli atti si riscontra quanto segue:

a. L'attività di noleggio svolta dal professionista

8. Il servizio di noleggio viene svolto dal professionista attraverso una rete di filiali diffuse a livello nazionale e, indipendentemente dalle modalità di acquisto o prenotazione del servizio, al momento del ritiro dell'autovettura il cliente sottoscrive il contratto di noleggio (Rental Agreement o RA).
9. Il contratto di noleggio è regolato da condizioni generali di contratto - consultabili sul sito *internet* e parte integrante di tutti i contratti di noleggio - che prevedono, per quanto di interesse ai nostri fini, che il cliente si obblighi a corrispondere al locatore, alla consegna dell'autoveicolo, la tariffa prevista nel contratto di noleggio e il deposito cauzionale, in forma ridotta in caso di acquisto di copertura assicurativa e, alla riconsegna dell'autoveicolo, oltre agli extra eventualmente fruiti, eventuali danni causati all'autovettura, che può limitare proprio acquistando la copertura assicurativa.
10. La seguente tabella rappresenta i ricavi derivanti dal servizio di noleggio, dalla vendita delle coperture e dall'addebito dei danni riferiti all'ultimo anno:

	2018
<i>Numero noleggi</i>	82.972
(somme incassate da noleggi)	13.065.278
<i>Noleggi con coperture</i>	37.489
(somme incassate da coperture)	2.683.830
<i>Noleggi con addebiti di danni</i>	3.309
(somme incassate da addebiti danni)	842.304

PRATICA A

b. Il contratto di noleggio, franchigie e assicurazione

11. Il *rental agent*, nel momento in cui il cliente si presenta al *desk* per il noleggio dell'autovettura, espone i dettagli del servizio (riportando quanto richiesto nel frontespizio del contratto), precisando che il cliente partecipa al danno economico causato all'autovettura nei limiti delle franchigie e che laddove intenda limitare la partecipazione a tali rischi potrà acquistare idonee coperture accessorie.
12. Le autovetture noleggiate sono regolarmente assicurate per la RC Auto obbligatoria, mentre il professionista non le assicura per gli altri rischi, in particolare per i danni provocati dai clienti.
13. Tali rischi, tipici dell'attività di noleggio, vengono quindi gestiti e sopportati dall'impresa di noleggio e regolati nel rapporto con il consumatore proprio all'interno del contratto di noleggio,

prevedendo appunto delle franchigie che definiscono la responsabilità massimale del consumatore, elemento necessario per responsabilizzare la clientela a prestare attenzione e non cagionare danni all'autovettura.

14. Gli importi delle franchigie, commisurati ai diversi gruppi di vetture, sono autonomamente definiti dal professionista: in particolare, la franchigia danni prevista da B-Rent, per la quasi totalità dei gruppi, è di €750.

c. La carta di credito in garanzia: la delayed charge e il deposito cauzionale

15. Al momento del noleggio dell'autovettura il professionista chiede al cliente la carta di credito a garanzia dell'auto che gli è stata data in custodia. In particolare, da un lato, viene chiesta la sottoscrizione di un'autorizzazione ad un eventuale addebito successivo (c.d. *delayed charge*) dei danni nei limiti delle franchigie e, dall'altro, il professionista procede a bloccare una somma a titolo di deposito cauzionale.

16. L'importo del deposito cauzionale, che impatta sul credito/*plafond* disponibile sulle varie carte di credito dei clienti, è autonomamente definito dal professionista e varia in relazione ai diversi gruppi di vetture nonché dei prodotti accessori acquistati (copertura parziale o totale).

17. Con riferimento ai gruppi di auto di classe base, cui si ritiene di dover prestare attenzione essendo quelle a costi più bassi e più nolleggiate, si rileva che il deposito richiesto è di €850.

d. I prodotti accessori offerti

18. Il professionista offre quindi alcuni prodotti "accessori" volti a limitare la responsabilità dei clienti proprio con riferimento a quei rischi per i quali ha individuato una franchigia.

19. Le coperture hanno un costo giornaliero e, sempre sulla base di quanto autonomamente definito dal professionista, comportano la riduzione del deposito cauzionale richiesto. Specificamente:

- fino al 6 gennaio 2019, veniva offerta la "COMFORT COVER" a €19 per un giorno, con prezzo a scalare per l'acquisto per più giorni, con la quale si abbassava il deposito a €490 e la franchigia danni a 0; dopo il 6 gennaio il prezzo di tale servizio è passato a €24 per un giorno, sempre con prezzo a scalare per l'acquisto per più giorni;

- sempre fino al 6 gennaio 2019 veniva offerta la "FREE TO DRIVE" a €30 per un giorno, con prezzo a scalare per l'acquisto per più giorni, con la quale si abbassava il deposito a €90 e la franchigia a 0; dopo il 6 gennaio il prezzo di tale servizio è passato a €34 per un giorno, sempre con prezzo a scalare per l'acquisto per più giorni.

20. Le condizioni generali di noleggio, al riguardo, specificano che "*In caso di furto, incendio, rapina o danneggiamenti del veicolo locato il cliente è tenuto a pagare le franchigie indicate nel contratto di noleggio, salvo nel caso in cui il cliente sottoscriva la COMFORT COVER o la FREE TO DRIVE descritte nelle condizioni particolari della locatrice*"; al riguardo, accedendo nella *home page* del sito e poi cliccando su "abbattimento delle franchigie", si rileva che "*La formula Free to Drive ti permette di ridurre il deposito cauzionale a soli 90 € (...), e gli addebiti in caso di danni o furti a 0 € (...)*" e che "*La formula Comfort Cover riduce (...) il deposito cauzionale, e gli addebiti in caso di danni o furti (...)*". Le "condizioni particolari di noleggio", cui si accede sempre dalla *home page*, allo stesso modo, riportano le suddette ultime specifiche¹.

e. Le criticità nella modalità di offerta dei prodotti

21. Dalla documentazione acquisita agli atti non emerge che il professionista, nell'offerta di acquisto dei prodotti accessori, abbia prospettato ed utilizzato la riduzione del deposito cauzionale altrimenti richiesto.

¹ Doc. 13 dell'indice del fascicolo.

PRATICA B

f. La verifica dei danni: analisi dell'autovettura (al check-out e al check-in)

22. Il veicolo viene consegnato al cliente in presenza di un addetto della società (*check-out*). Il contratto riporta i danni preesistenti e al cliente viene chiesto di verificare in contraddittorio che quanto riportato corrisponda alle condizioni reali della vettura: in caso di rilevazione di eventuali danni non segnalati, si aggiornano in contraddittorio le condizioni della vettura.

23. Al momento della riconsegna della vettura si procede, invece, alla chiusura del contratto e al controllo delle condizioni della vettura. È la fase, quest'ultima, del *check in*, in cui avviene il controllo in contraddittorio con il cliente delle condizioni interne ed esterne della vettura al fine di verificare e addebitare eventuali danni.

24. Le condizioni generali di noleggio prevedono, al riguardo, che *“All’atto della riconsegna, il Locatario ha l’onere di verificare, in contraddittorio con il Locatore, lo stato del Veicolo, accertando e sottoscrivendo eventuali difformità rispetto a quanto indicato nella lettera di noleggio al momento della consegna. In caso di mancata verifica congiunta il Cliente autorizza espressamente sin da ora il Locatore ad addebitare l’onere di eventuali danni riscontrati sul Veicolo anche successivamente alla riconsegna”*².

g. (segue) La verifica dei danni: quantificazione dei danni e addebito ai consumatori

25. Con riferimento ai danni riscontrabili, la società ha predisposto una “tabella valorizzazione danni”, volta ad individuare un importo predeterminato per ogni singola e diversa tipologia di danno e ha previsto, nello stesso contratto di noleggio, l’addebito di spese amministrative di “gestione pratica danni”, per un importo di €70.

26. Nel Manuale operativo, con specifico riferimento alle procedure interne di verifica e addebito dei danni, si specifica: che il *“Check in/out – Verbale di consegna”, “documento allegato al contratto di noleggio, è lo strumento fondamentale che certifica le condizioni del veicolo all’atto del noleggio, ed al momento della riconsegna. Viene stampato direttamente dal sistema, e deve riportare fedelmente tutti i danni realmente presenti sul veicolo noleggiato. In caso di nuovi danni rilevati è necessario provvedere all’aggiornamento del documento al sistema, al fine di evitare inutili e spiacevoli contestazioni da parte dei clienti”*; che *“Le fatture dei noleggi devono essere generate direttamente in fase di check-out in concomitanza dell’incasso del noleggio, includendo eventuali extra previsti dal contratto. In fase di chiusura del noleggio, qualora ci siano dei costi aggiuntivi da fatturare ((...) danni riscontrati etc), l’ufficio che effettua il check-out dovrà addebitare al cliente tali costi ed emettere contestualmente fattura, avendo cura di far firmare al cliente il modulo check o il modulo dichiarazione sinistri”*; che *“L’operatore di banco in caso di danni o furti (anche parziali) è tenuto ad addebitare al cliente gli importi dovuti, seguendo il seguente criterio: se la somma dei danni è superiore alla franchigia, si addebita la franchigia di riferimento (...); se la somma dei danni è inferiore alla franchigia, si addebita l’importo complessivo dei danni sulla base della tabella danni fornita dalla direzione, con successiva emissione della fattura”*; e che, relativamente alla *“Responsabilità finanziaria del Cliente per danni e per furto”, “Durante il noleggio, nel caso in cui il Cliente rimanga coinvolto in un incidente o subisca il furto totale e/o parziale dell’auto, rimane responsabile di una franchigia a suo carico e dovrà rimborsare la B-Rent*

² Doc. 13 dell’indice del fascicolo.

per l'importo come da tabella (...). A questi importi vanno sempre aggiunti (...) la spesa amministrativa di euro 70,00. (...)"³.

h. Le criticità riscontrate nella verifica dei danni

27. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che il professionista abbia addebitato, in modo ingiustificato, a taluni clienti, importi a titolo di rimborso per danni riscontrati sulle autovetture noleggiate - in alcuni casi addebitando l'intera franchigia, in altri addebitando importi per danni preesistenti e in altri addebitando danni senza documentazione giustificativa - e spese amministrative.

Nello specifico, ci si riferisce a⁴:

1) una e-mail, dal *locations support* a filiali e responsabili, del maggio 2018, volta a rappresentare che *"il customer service in questi giorni sta ricevendo una serie di segnalazioni da parte dei vari brokers, in merito ad un ingiustificato addebito danni a carico dei clienti. È inaccettabile pensare che venga addebitata un'intera franchigia, quando il danno riportato dal cliente sia pari alla metà di quanto viene addebitato!! Alla fine questi casi vengono risolti riaccreditando ai clienti l'importo ingiustamente addebitato. Questa situazione genera insoddisfazione da parte dei clienti e lamentele dagli stessi brokers. Siete tutti tenuti ad attenervi agli importi che sono indicati nella tabella per l'addebito danni, anche perché chiunque si collega al sito B Rent può visionare la tabella stessa con i relativi importi"* (documento 29);

2) un documento contenente otto note di accredito per storni dovuti a "errato addebito danni", anche relativi a danni preesistenti, relative al periodo tra luglio e novembre 2018, per importi anche consistenti fino a €498, da cui si evince, altresì, nelle fatture emesse, anche l'addebito e il successivo storno di spese amministrative di gestione pratica danno e di oneri ferroviari (documento 25);

3) uno scambio di e-mail, del settembre 2018, intercorso tra *reservation* e direttore operativo, nelle quali si prospetta l'emissione di quattro note di credito a favore dei clienti a cui sono stati addebitati erroneamente dei danni, per importi anche consistenti, fino a €570 (documento 23);

4) uno scambio di e-mail, tra novembre e dicembre 2018, a fronte della ricezione di una e-mail da parte del *customer service*, tra il direttore operativo e la responsabile d'area.

Il direttore operativo rappresenta il mancato rispetto delle procedure di addebito del danno evidenziando che *"dopo allineamento con la proprietà e con la direzione tutta, chiedo come sia possibile un fallo operativo simile e perchè non rispettiate le procedure"*. A sua volta, la responsabile d'area conferma il suddetto aspetto problematico rappresentando che *"ho approfondito la questione con i ragazzi di Roma e Bologna. Sono sinceramente dispiaciuta di queste mancanze e mi prendo la mia dose di responsabilità per non aver controllato a dovere contratto per contratto come erano state gestite le cose. (...) Non ti nascondo che su Roma abbiamo avuto ed in parte continuiamo ad avere diversi problemi logistici ed operativi che non vanno a giustificare mancanze ma le rendono comprensibili"*.

Il direttore operativo rappresenta il mancato rispetto delle procedure di addebito del danno evidenziando che *"dopo allineamento con la proprietà e con la direzione tutta, chiedo come sia possibile un fallo operativo simile e perchè non rispettiate le procedure"*. A sua volta, la responsabile d'area conferma il suddetto aspetto problematico rappresentando che *"ho approfondito la questione con i ragazzi di Roma e Bologna. Sono sinceramente dispiaciuta di queste mancanze e mi prendo la mia dose di responsabilità per non aver controllato a dovere contratto per contratto come erano state gestite le cose. (...) Non ti nascondo che su Roma abbiamo avuto ed in parte continuiamo ad avere diversi problemi logistici ed operativi che non vanno a giustificare mancanze ma le rendono comprensibili"*.

Lo scambio di mail discende da alcuni episodi critici segnalati dal *customer service* *"per cui si richiede attenzione. **CLIENTE RENTALCARS - Voucher 372450834-1 DEDUZIONE RENTALCARS €615.00 (...)** Periodo di noleggio: 10-15 Agosto 2018 Il cliente non ha acquistato coperture addizionali con B-rent Al cliente in oggetto era stato effettuato un addebito di € 877.50 a causa di danni al finestrino e alla carrozzeria. A sistema sono caricate soltanto le foto riguardanti*

³ Cfr., in particolare, il documento 83 di cui all'allegato 1 del verbale di accertamento ispettivo svolto presso la sede legale della società.

⁴ Cfr., in particolare, i documenti 29, 25, 23 e 59 di cui all'allegato 1 del verbale di accertamento ispettivo svolto presso la sede legale della società.

i danni ai cristalli, Rentalcars ci ha richiesto più volte delle foto a supporto dei danni alla carrozzeria ma a sistema non erano presenti e non era presente il check-in controfirmato dal cliente (ne in forma digitale ne tanto meno caricato manualmente). (...) mi conferma di procedere al rimborso parziale in quanto non possiamo dimostrare la validità totale dell'importo addebitato al cliente. In data 25/10 Rentalcars effettua una deduction di € 615.00 e siamo riusciti a dimostrare soltanto la legittimità dell'addebito effettuato per il danno ai cristalli non avendo altre prove documentali. (...) **CLIENTE RENTALCARS - Voucher 377762157 POSSIBILE DEDUZIONE: 458.60** (...) **Periodo di noleggio: 28 Luglio-7 Agosto Il cliente non ha acquistato coperture aggiuntive con B-rent** Al cliente è stato effettuato un addebito di € 458.60 ma a sistema non abbiamo il check-in controfirmato. Da conferma ricevuta (...), è presente un check-in manuale, non ancora caricato a sistema. Solleciterò l'ufficio competente ad inviarmi il documento o a scansarlo (nonostante la procedura preveda la raccolta di documenti contestualmente all'addebito del nuovo danno). **CLIENTE RENTALCARS - Voucher 344789678 – 1 POSSIBILE DEDUZIONE: € 304.50** (...) **Periodo di noleggio: 28 Settembre – 1° Ottobre Il cliente non ha acquistato coperture aggiuntive con B-rent** Al cliente è stato addebitato un importo di € 304.50 per un nuovo danno al rientro. A sistema sono state caricate le foto e la dichiarazione del cliente ma Rentalcars ci richiede il documento di check-in non presente. Ultimo sollecito all'ufficio di Roma Termini in data 14/11, non ho ricevuto risposta e in e-mail precedenti era stato indicato un problema al tablet. Rentalcars ci scrive che se non forniamo questo documento, continueranno a contestare la legittimità del danno. **CLIENTE RENTALCARS - Voucher 366619734 POSSIBILE DEDUZIONE: € 820.00** (...) **Periodo di noleggio: 13 Luglio - 23 Luglio Il cliente non ha acquistato coperture aggiuntive con B-rent** E' stato effettuato un addebito di € 820.00 per il parabrezza rotto (l'importo non è congruente rispetto alla tabella di valorizzazione danni B-rent)" (documento 59, enfasi in originale).

28. Con riferimento agli addebiti dei danni il professionista ha espressamente chiarito, tra l'altro, che in caso di mancata accettazione di un eventuale danno, con firma da parte del cliente, viene in ogni caso addebitato l'importo dello stesso⁵, non risultando prevista alcuna forma di contraddittorio con il consumatore.

i. Gli incentivi economici per le filiali

29. Le evidenze agli atti attestano, altresì:

1) la previsione, da parte del professionista, del marzo 2018, di una serie di incentivi economici alle filiali per la vendita dei prodotti accessori e per gli addebiti dei danni e, al riguardo, con riferimento a questi ultimi, che "per tutti gli operatori che effettuano attività di rientro sarà riconosciuta una commissione di € 8 per danno recuperato", con la precisa indicazione, però, che "Per accettare il recupero danni come commissionabile, dovrà essere presente sempre la documentazione completa con firma sotto dichiarazione del cliente e dovrà essere presente l'incasso di un danno (...); - Questa attività è molto sensibile di contestazioni quindi la bravura di ognuno di voi è determinante per fare un "good job". (...) **attenzione verso questa attività che va sicuramente incrementata (attualmente rasenta lo zero assoluto mentre riceviamo dai nostri fornitori Sourcing di auto ingenti fatture di danni da End Of Contract) ma in alcun modo non deve diventare motivo di gravi contestazioni per danni inesistenti**", senza il ricorso a "episodi di frizione al banco dovuto ad atteggiamenti arroganti (...) per rilevare danni preesistenti"⁶ (enfasi in originale);

⁵ Cfr., in particolare, le informazioni fornite in data 22 marzo 2019.

⁶ Cfr., in particolare, il doc. 3, acquisito nel corso dell'accertamento ispettivo e allegato dalla parte, con tale numerazione, nelle proprie memorie difensive del 1 febbraio 2019.

2) una e-mail dal direttore operativo a filiali e responsabili vari, dell'aprile 2018, volta a rappresentare che *"la presente diventerà mail ricorrente per analizzare proiezione e dati consolidati al 15 ed a chiusura mese solare delle performance"* per la vendita dei prodotti accessori e per gli addebiti dei danni, che, al riguardo, con riferimento a questi ultimi, il *"livello accettabile minimo è il 4% sul totale uscite"* e che *"siamo ancora lontani da un dato accettabile. Ribadisco l'importanza delle attività prese in esame perchè danno idea dello stato di salute della location e dell'azienda tutta. I margini di miglioramento sono ampi e mi aspetto un cambio repentino di tutti gli indicatori oltrepassando ovunque la soglia minima di performance prima di iniziare a fare altri tipi di ragionamento. (...) Serve con urgenza il cambio di passo altrimenti si rischia la non sostenibilità del Business, in previsione anche delle molteplici nuove aperture che stiamo affrontando e che la proprietà con ingenti sacrifici finanziari sta affrontando; la nostra mission resta quella di creare valore: la proprietà lo sta facendo ed ora è arrivato il momento che ognuno di noi faccia la propria parte"*⁷.

III.3 Le argomentazioni difensive della Parte

30. Con le memorie depositate, il professionista ha rilevato:

Pratica A)

- che nel settore dell'autonoleggio è prassi di mercato chiedere al consumatore la garanzia della carta di credito per ottenere una preautorizzazione a titolo di deposito cauzionale (a garanzia del ristoro di eventuali danni riportati al veicolo durante il noleggio), che la determinazione del deposito cauzionale e l'importo dello stesso costituiscono libera scelta imprenditoriale del locatore e che è facoltà del cliente aderirvi o meno;
- che il deposito cauzionale richiesto è ben lontano dall'*"esaurire la capacità di spesa"* della carta di credito del cliente;
- che gli operatori non vengono esortati in alcun modo a tenere una strategia commerciale aggressiva, volta ad imporre l'acquisto di prodotti accessori facendo leva sulla prospettiva di "abbattere" il costo del deposito cauzionale; - che anche la politica degli incentivi è in linea con quanto sopra, prevedendo espressamente che: *"non ci aspettiamo episodi di frizione al banco, dovuti ad atteggiamenti arroganti per vendere a tutti i costi"*.

Pratica B)

- che le indicazioni impartite agli operatori con riguardo alla chiusura del contratto sono ben lungi dal sollecitare l'addebito ingiustificato di danni;
- che gli importi relativi alle diverse ipotesi di danno sono precisamente determinati in via preventiva e che gli importi addebitati a titoli di danno sono anche inferiori al dovuto perché nella voce danno non è inserito il lucro cessante, determinato dall'impossibilità di noleggiare il veicolo per i giorni lavorativi del ripristino e dai giorni di fermo dell'autovettura;
- che la conferma della cautela verso il cliente in sede di rilevamento di eventuali danni e della assoluta serietà nell'addebito degli stessi si rinviene, altresì, a) nel piano incentivi riservato agli operatori, dove il recupero danni viene riconosciuto con una commissione di appena €8 per danno, con la precisa indicazione però che *"Per accettare il recupero danni come commissionabile, dovrà essere presente sempre la documentazione completa con firma sotto dichiarazione del cliente..."*, senza il ricorso a *"episodi di frizione al banco dovuto ad atteggiamenti arroganti (...) per rilevare danni preesistenti"* e b) nel fatto che, qualora si sia verificato un errore nella determinazione dei

⁷ Cfr., in particolare, il doc. 54 di cui all'allegato 1 del verbale di accertamento ispettivo svolto presso la sede legale della società.

danni successivi al *check-in*, si è immediatamente provveduto allo storno degli importi addebitati a tale titolo;

- che le somme incassate dagli addebiti dei danni denotano la totale marginalità della voce per la politica aziendale, rilevando, altresì, che è una voce in perdita, in considerazione del fatto che i costi per il ripristino dei veicoli sono maggiori di quelli addebitati e recuperati dai clienti.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

31. Le condotte descritte alle lettere A) e B) del punto II del presente provvedimento integrano due pratiche commerciali distinte, in ragione della rispettiva autonomia strutturale derivante dalle differenti modalità con le quali si può concretizzare l'influenza sul normale processo di formazione della volontà del consumatore e dalle specifiche finalità perseguite.

32. Quanto alla prima condotta, *sub A*), dagli elementi acquisiti non risulta che il professionista abbia sollecitato indebitamente l'acquisto di servizi accessori sfruttando e prospettando, ai consumatori in procinto di noleggiare l'autovettura, la riduzione del deposito cauzionale, atteso anche che la somma richiesta a titolo di deposito cauzionale non appare sproporzionata e tale da esaurire la capacità di spesa della carta di credito del cliente.

33. Quanto alla seconda condotta, *sub B*), relativa all'addebitare in modo ingiustificato, a taluni clienti, importi a titolo di rimborso per danni riscontrati sulle autovetture noleggiate, per spese amministrative di gestione pratica danni e per oneri ferroviari, con addebito automatico sulla carta di credito data in garanzia, si rileva, invece, che le evidenze istruttorie confermano la scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

34. Gli elementi agli atti evidenziano, infatti, che il professionista, sfruttando la disponibilità della carta di credito data in garanzia al momento del ritiro del mezzo e della somma ivi bloccata, ha addebitato a taluni clienti, in modo ingiustificato, a) importi a titolo di rimborso per danni riscontrati sulle autovetture noleggiate, atteso anche che, in taluni casi, gli importi addebitati non risultano conformi alla tabella di valutazione dei danni e, in altri casi, i danni risultano preesistenti o non provati (*cf. paragrafo H*), b) spese amministrative di gestione pratica danno, a fronte del fatto che un ingiustificato addebito per danni preesistenti o non provati non giustifica alcun addebito delle relative spese amministrative (*cf. paragrafo H*) e c) importi per "oneri ferroviari", contrattualmente non previsti (*cf. paragrafi G ed H*).

35. Dalla documentazione agli atti si evince che in molti casi il professionista abbia proceduto ad addebitare danni in modo ingiustificato, in quanto non conformi, preesistenti o non provati, e che non siano state rispettate le procedure operative, riscontrandosi in merito a ciò diversi problemi logistici ed operativi che appaiono travalicare singoli ed isolati disservizi (*cf. paragrafo H*), tanto più che il professionista ha un forte interesse commerciale a sviluppare l'attività di rilevazione dei danni avendo predisposto un sistema incentivante, per le filiali, legato al recupero dei danni, che prevede il riconoscimento di un beneficio di natura economica per ciascun danno recuperato e delle soglie minime percentuali di addebito danni sui noleggi effettuati (*cf. paragrafo I*).

36. Non può non rilevare, inoltre, come gli addebiti siano effettuati senza alcuna forma di contraddittorio con il consumatore per verificare esistenza e quantificazione del danno (*cf. paragrafo H*).

37. Dagli elementi in atti sopra riportati emerge, quindi, una pratica commerciale aggressiva, poste in essere alla riconsegna o dopo la riconsegna dell'autovettura, consistente nell'addebito, a diversi clienti, di importi ingiustificati a titolo di rimborso per danni riscontrati sulle autovetture noleggiate, per spese amministrative di gestione pratica danni e per oneri ferroviari.

38. La condotta del professionista è, dunque, scorretta e idonea a condizionare indebitamente il consumatore, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, mettendolo nella condizione di dover pagare, ingiustificatamente, importi per danni e spese annesse o, comunque, di dover procedere ad elevare un reclamo per contestare la sua responsabilità al fine di ottenere la restituzione di quanto indebitamente addebitato. Si tratta di una pratica commerciale scorretta, connotata da chiari ed evidenti profili di aggressività, anche in considerazione del fatto che il professionista, attraverso la disponibilità della carta di credito del consumatore, si appropria in modo automatico di somme anche rilevanti senza il suo consenso, realizzando un'azione coercitiva che ha un diretto impatto sulla sfera patrimoniale del consumatore. In tal senso, la condotta risulta aggressiva ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

39. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

40. 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.

41. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto della dimensione del professionista, operante su tutto il territorio nazionale con una rete di filiali in importanti città, aeroporti internazionali e località di interesse turistico, della natura dell'infrazione e dell'idoneità a raggiungere un numero considerevole di consumatori, in ragione appunto della potenziale applicazione a tutti i clienti del professionista.

Si rileva, inoltre, il pregiudizio economico per i consumatori, costretti a pagare, in modo ingiustificato, importi non conformi alla tabella di valutazione dei danni o relativi a danni preesistenti o non provati, che gli vengono automaticamente addebitati dal professionista sulla carta di credito data in garanzia al momento del noleggio dell'autovettura e li costringono comunque a dover presentare un reclamo per ottenere la restituzione di quanto indebitamente prelevato.

42. Per quanto riguarda la durata della violazione di cui alla pratica *sub B*), dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale sia stata posta in essere quantomeno da maggio 2018 e sia tuttora in corso.

43. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al professionista nella misura di 250.000 €(duecentocinquanta mila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub A*) non presenti, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub B*) risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto connotata da profili di aggressività e idonea a limitare in misura apprezzabile la libertà di scelta e il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società B Rent S.r.l., non presenta, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

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

c) di irrogare alla società B Rent S.r.l., per la pratica *sub B*), una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 €(duecentocinquantamila euro);

d) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto b).

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 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

Roberto Rustichelli

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXIX- N. 30 - 2019

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

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

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

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
