



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXIX - n. 7

**Publicato sul sito www.agcm.it
18 febbraio 2019**

SOMMARIO

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	5
AS1562 - IMPOSTA SUI TRASFERIMENTI DI DENARO ALL'ESTERO VERSO PAESI NON UE	5
AS1563 - SCHEMA DI DIRETTIVA SULLA SEPARAZIONE CONTABILE PREDISPOSTA AI SENSI DELL'ART. 15 COMMA 2 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 175/2016	7
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	11
PS11095 - DOMINA VACANZE-COMPROPRIETÀ ALBERGHIERA <i>Provvedimento n. 27547</i>	11
PS11232 - SKY-PACCHETTI CALCIO SERIE A <i>Provvedimento n. 27545</i>	40
CONFLITTO DI INTERESSI	59
SI1049 - DARIO GALLI - VICE MINISTRO PER LO SVILUPPO ECONOMICO – CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO PER INCOMPATIBILITA' <i>Provvedimento n. 27548</i>	59

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1562 - IMPOSTA SUI TRASFERIMENTI DI DENARO ALL'ESTERO VERSO PAESI NON UE

Roma, 8 febbraio 2019

Presidente del Senato
Presidente della Camera
Presidente del Consiglio dei Ministri
Ministero dell'Economia e delle Finanze
Agenzia delle Entrate
Banca d'Italia

Nell'esercizio del potere di segnalazione di cui all'articolo 21 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nell'adunanza del 30 gennaio 2019, ha inteso formulare alcune osservazioni in merito alle criticità concorrenziali derivanti dall'art. 25-*novies* del D.L. n. 119/2018 (convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, legge n. 136/2018), che ha istituito un'imposta dell'1,5% sui trasferimenti di denaro verso paesi non appartenenti all'Unione europea, effettuati da istituti di pagamento di cui all'art. 114-*decies* del D.Lgs. n. 385/1993.

Innanzitutto, la nuova imposta sulle rimesse di denaro, come definite dal D.Lgs. n. 11/2010, risulta ingiustificatamente discriminatoria in quanto applicabile alle sole rimesse effettuate dagli istituti di pagamento (cd. money transfer operator - MTO), ma non dalle altre categorie di operatori che possono offrire analogo servizio, in particolare le banche italiane ed estere e la società Poste Italiane S.p.a.; essa appare dunque suscettibile di alterare il corretto confronto competitivo, poiché si traduce in un elemento di costo gravante solo sugli istituti di pagamento, riducendo la loro capacità di formulare offerte competitive, a parità di altre condizioni.

Inoltre, la nuova imposta potrebbe ridurre ulteriormente il grado di trasparenza sulle condizioni economiche praticate per il servizio di rimesse di denaro, in un contesto in cui i costi complessivi del servizio già risultano di difficile comparazione, poiché dipendono da numerose e mutevoli variabili, tra cui commissioni e spread sui tassi di cambio. Ciò può determinare un ulteriore aumento dei costi di ricerca per i consumatori, riducendo così gli incentivi per gli operatori a competere efficacemente.

In conclusione, alla luce di quanto precede e considerata la rilevanza, economica e sociale, delle rimesse di denaro, l'Autorità auspica che la norma citata possa essere oggetto di opportune modifiche, tese a eliminare i descritti effetti discriminatori tra operatori attivi nell'offerta di servizi di rimessa di denaro e a ripristinare le condizioni per un corretto confronto competitivo. La presente segnalazione sarà pubblicata nel Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90.

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

**AS1563 - SCHEMA DI DIRETTIVA SULLA SEPARAZIONE CONTABILE
PREDISPOSTA AI SENSI DELL'ART. 15 COMMA 2 DEL DECRETO LEGISLATIVO N.
175/2016**

Roma, 12 luglio 2018

Ministero dell'Economia e delle Finanze
Dipartimento del Tesoro
Direzione VIII – Valorizzazione
dell'attivo e del patrimonio pubblico

Con riferimento alla richiesta di parere in merito allo schema di direttiva sulla separazione contabile predisposta ai sensi dell'art. 15, comma 2, del d.lgs. n. 175/16, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 5 luglio 2018, ha inteso svolgere le seguenti considerazioni, ai sensi dell'art. 22 della legge n. 287/90.

Come è noto, nell'ambito della riforma del settore delle società a partecipazione pubblica, attuata con il d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica, c.d. TUSPP), è stato previsto, all'art. 6, comma 1, un obbligo di separazione contabile per le società soggette a controllo pubblico che svolgono attività economiche protette da diritti speciali o esclusivi insieme ad altre attività svolte in regime di economia di mercato.

La norma deroga espressamente a quanto previsto dall'art. 8, comma 2-*bis*, della legge n. 287/90, in base al quale le imprese che, per disposizioni di legge, esercitano la gestione di servizi di interesse economico generale ovvero operano in regime di monopolio sul mercato, qualora intendano svolgere attività in mercati diversi, devono operare mediante società separate.

La *ratio* dell'obbligo di separazione societaria, introdotto dall'art. 11 della legge n. 57/01 – che ha novellato sul punto l'art. 8 della legge n. 287/90 – consiste infatti nell'avvertita necessità, a tutela della concorrenza, di operare una divisione più netta (attraverso un intervento di carattere organizzativo strutturale) tra le attività in convenzione soggette a obblighi di servizio pubblico e le altre attività svolte in concorrenza, in cui operano o possono potenzialmente operare una pluralità di imprese. Il legislatore, valutando insufficiente il vincolo della sola separazione contabile, ha introdotto dunque un'ulteriore misura pro-concorrenziale di portata generale e applicabile a tutti i settori economici, che integra le normative settoriali, al fine di evitare il fenomeno dei c.d. sussidi incrociati, che consentirebbe all'impresa affidataria di diritti speciali o esclusivi di sfruttare i vantaggi derivanti da tali situazioni di privilegio in un mercato diverso, in cui essa opera in regime

concorrenziale con altri operatori economici. La previsione dell'obbligo di separazione societaria assolve dunque a finalità di tutela della concorrenza, cui viene riconosciuto un ruolo centrale nella costituzione economica, riportando in una posizione di parità le imprese che competono o possono competere in un dato mercato¹.

Al contrario, il modello della separazione contabile è ritenuto dall'Autorità meno incisivo rispetto alla separazione strutturale².

Preliminarmente, dunque, si rileva che l'Autorità è intervenuta in diverse occasioni per rappresentare come il modello di separazione societaria sia, anche per le società a partecipazione pubblica, il più idoneo ed efficace allo scopo di prevenire comportamenti anti-competitivi delle imprese pubbliche che svolgono attività economiche protette da diritti speciali o esclusivi e che sono altresì attive in mercati diversi aperti alla libera concorrenza³.

Occorre poi ribadire che l'introduzione dell'art. 6 del TUSPP ha generato un'evidente disparità di trattamento tra le imprese soggette a controllo pubblico e le imprese private. Alle imprese private continua infatti ad applicarsi quanto previsto dall'art. 8, comma 2-bis, della legge n. 287/90, mentre alle imprese pubbliche si applica il più blando obbligo di separazione contabile. Tale disparità si traduce in una violazione del principio di promozione e tutela della concorrenza, che postula una parità di trattamento tra imprese pubbliche e imprese private, ai sensi dell'art. 106 TFUE⁴.

Tanto premesso, considerata la funzione attribuita alla Direzione VIII del MEF che, ai sensi dell'art. 15, comma 2, del TUSPP, è tenuta ad adottare specifiche direttive sulla separazione contabile e a verificarne la corretta applicazione da parte delle società pubbliche, l'Autorità ritiene opportuno fornire alcune osservazioni sullo schema di direttiva sulla separazione contabile, oggetto della presente richiesta di parere.

Occorre richiamare in proposito i principi generali introdotti nel corso degli anni in ambito comunitario e nelle legislazioni speciali (come quelle relative alle comunicazioni elettroniche e all'energia), volti a garantire massima trasparenza e non discriminazione nell'adozione di sistemi

¹ Cfr. SP151B – *A.IR Autoservizi Irpini, Servizi di trasporto interregionali di competenza statale*, provv. n. 27185 del 23 maggio 2018, nonché SP136 – *Saremar – Sardegna Regionale Marittima/Rotte Civitavecchia – Golfo Aranci e Vado Ligure – Porto Torres*, provv. n. 24033 del 31 ottobre 2012; SP151 – *A.IR Autoservizi Irpini – Servizi di trasporto interregionali di competenza statale*, provv. n. 24878 del 9 aprile 2014; SP131 – *Consorzio Prontobus – ARPA*, provv. n. 24889 del 16 aprile 2014; SP151 – *A.Ir Autoservizi Irpini-Servizi di trasporto interregionali di competenza statale*, provv. n. 24878 del 9 aprile 2014; SP153 – *Viaggi Di Maio-Servizi di trasporto e di noleggio*, provv. n. 25322 dell'11 febbraio 2015; SP156 – *Save-Servizi di handling nell'aeroporto di Venezia*, provv. n. 25449 del 22 aprile 2015.

² AS140 – *Schema di regolamento di attuazione della Direttiva n. 91/440/CEE relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie* (1998); AS901 – *Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza* (2012); AS1225 – *Servizio pubblico radiotelevisivo* (2015).

³ Cfr. AS241 – *Parità di trattamento interna-esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa* (2002); AS265 – *Separazione tra gestione delle infrastrutture e servizi di trasporto ferroviario* (2003); AS459 – *Disposizioni in materia di servizio di noleggio di autobus con conducente e servizio di linea di gran turismo, Regione Lazio* (2008); AS1091 – *Servizi di ormeggio, disormeggio, battellaggio nel porto e nella rada di Piombino e Tor del Sale* (2014); AS1107 – *Provincia di Roma-bozza di regolamento disciplinante i servizi di trasporto di linea gran turismo* (2014).

⁴ Audizione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato presso le Commissioni congiunte Affari Costituzionali del Senato e Bilancio della Camera nell'ambito dell'esame dello "Schema di decreto legislativo recante testo univo in materia di società a partecipazione pubblica", avv. Filippo Arena, Capo di Gabinetto, 7 giugno 2016, disponibile al link: http://www.senato.it/application/xmanager/projects/leg17/attachments/documento_evento_procedura_commissione/files/00/004/049/Autorit%C3%A0_garante_della_concorrenza_e_del_mercato.pdf. Sul punto, si veda altresì Consiglio di Stato, parere n. 438 del 16 marzo 2016 relativo allo schema di decreto legislativo recante il TUSPP.

di contabilità separata. Principio cardine della separazione contabile è che siano chiaramente definite le attività economiche protette da diritti speciali o esclusivi e quelle svolte in regime concorrenziale e che vengano seguiti criteri equi, obiettivi e trasparenti nell'imputare le singole poste patrimoniali ed economiche ad ogni servizio offerto, con l'individuazione di specifiche modalità tecnico-operative per la valorizzazione del sistema di contabilità separata. Ciò al fine di consentire che il sistema contabile contenga informazioni affidabili e di dettaglio e permetta di verificare l'esistenza di eventuali comportamenti anti-competitivi delle imprese pubbliche.

Un'applicazione corretta ed efficace delle regole di concorrenza richiede infatti una conoscenza approfondita delle strutture finanziarie e organizzative delle imprese: le relazioni finanziarie tra autorità pubbliche, imprese pubbliche e altre imprese devono essere trasparenti e gli interventi comunitari in tal senso sono stati numerosi e tutti verso la medesima direzione.

In ambito nazionale, il d.lgs. 11 novembre 2003, n. 333⁵ individua espressamente, tra le proprie finalità, quella di assicurare la trasparenza delle relazioni finanziarie tra i poteri pubblici e le imprese pubbliche e assicura che la struttura finanziaria ed organizzativa delle imprese soggette all'obbligo di tenere una contabilità separata risulti correttamente documentata, in modo che emergano chiaramente i costi e i ricavi relativi alle distinte attività e i metodi dettagliati con i quali detti costi e ricavi sono imputati o attribuiti alle distinte attività.

Si ritiene, pertanto, che lo schema di direttiva sulla separazione contabile predisposta dal MEF ai sensi dell'art. 15, comma 2, del TUSPP, dovrebbe essere improntato al principio della massima trasparenza e chiarezza circa le poste patrimoniali ed economiche relative alle singole attività svolte dalla società a partecipazione pubblica e a tal fine si ritiene opportuno:

- (i) individuare precisi schemi di contabilità analitica obbligatori, prevedendo che la società pubblica predisponga scritture contabili separate e dettagliate che rendano trasparenti tutte le poste patrimoniali ed economiche distinte per ciascun servizio fornito, secondo voci predefinite, distinguendo tra le attività svolte nei mercati in cui la società opera quale destinataria di diritti esclusivi o speciali e quelle offerte nei mercati soggetti alla libera concorrenza e fornendo eventualmente un rendiconto relativo a ciascun mercato;
- (ii) identificare dettagliatamente i c.d. servizi comuni (così da consentire l'imputazione dei relativi costi), che allo stato non sono definiti (p.e. approvvigionamenti e acquisti, trasporti e autoparco, logistica e magazzini, servizi immobiliari e *facility management*, servizi informatici, ricerca e sviluppo, servizi di telecomunicazione, servizi amministrativi e finanziari, organi legali e societari, servizi del personale e delle risorse umane, ecc.), nonché le funzioni operative condivise (p.e. funzione operativa commerciale, di vendita e gestione clientela nei singoli settori). Ciò allo scopo di evitare sovrapposizioni che potrebbero determinare scarsa chiarezza e trasparenza in merito alle voci comuni alle differenti attività svolte dalla società pubblica nei diversi mercati e/o comparti in cui opera;
- (iii) per venire incontro alle rappresentate esigenze di evitare un eccessivo aggravio informativo ed economico in capo alle società a partecipazione pubblica, si potrebbe semmai prevedere un regime ordinario e un regime semplificato di contabilità separata, definendo i criteri e le

⁵ Attuazione della direttiva 2000/52/CE, che modifica la direttiva 80/723/CEE relativa alla trasparenza delle relazioni finanziarie tra gli Stati membri e le loro imprese pubbliche, nonché alla trasparenza finanziaria all'interno di talune imprese (GU Serie Generale n. 276 del 27-11-2003).

condizioni, eventualmente anche dimensionali, per cui un'impresa può usufruire dell'uno o dell'altro sistema⁶.

Fermo restando quanto sopra, l'Autorità si riserva la facoltà di esprimere ulteriori osservazioni in merito alla bozza finale della direttiva che sarà adottata ad esito della consultazione pubblica avviata dal Dipartimento del Tesoro del MEF, al fine di acquisire suggerimenti e osservazioni da parte dei potenziali *stakeholder*.

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

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

⁶ Cfr., nel settore energetico, la Delibera ARERA 137/2016, *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in merito agli obblighi di separazione contabile, unbundling contabile, per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica, del gas e per i gestori del servizio idrico integrato e relativi obblighi di comunicazione*, artt. 8 e 9.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11095 - DOMINA VACANZE-COMPROPRIETÀ ALBERGHIERA

Provvedimento n. 27547

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 gennaio 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 dell'11 luglio 2018, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 25 settembre 2018, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Domina Vacanze S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede in Milano, è attiva nella mediazione di beni immobili in Italia e all'estero e, in collaborazione con la società Domina S.r.l., pubblicizza l'offerta di "comproprietà alberghiera" mediante il sito *www.domina.it*. Il bilancio relativo all'esercizio 2017 presenta ricavi pari a circa 1,5 milioni di euro.

2. Domina S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede in Milano, opera nell'attività di mediazione di beni immobili in Italia e all'estero e, in collaborazione con la società Domina Vacanze S.p.A. pubblicizza l'offerta di "comproprietà alberghiera" mediante il sito *www.domina.it*. Il bilancio relativo all'esercizio 2017 presenta ricavi pari a circa 2,7 milioni di euro.

3. Hit Hotel S.r.l. in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede in Milano, ha per oggetto l'acquisto e la gestione di complessi alberghieri, bar, ristoranti e la promozione turistico-alberghiera. Il bilancio relativo all'esercizio 2017 presenta ricavi pari a circa 13,9 milioni di euro.

4. Domina International SA in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La società, di diritto svizzero, svolge, attraverso la sede sita in Milano, l'attività di fornitura di servizi accessori relativi alle vendite di unità immobiliari in proprietà alberghiera. Il bilancio relativo all'esercizio 2017 presenta ricavi pari a circa 4,2 milioni di euro.
5. ASS. FEDERCONTRIBUENTI ITALIA, in qualità di associazione dei consumatori, partecipante al procedimento.
6. Un consumatore, in qualità di segnalante e partecipante al procedimento.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

7. Il procedimento concerne una pratica commerciale posta in essere dalla società Domina Vacanze S.p.A., in collaborazione con le società Domina S.r.l., Hit Hotel S.r.l. e Domina International S.A., nella attività di promozione e vendita di unità immobiliari in "proprietà alberghiera" situate in varie località turistiche d'Italia e del mondo.
8. In particolare, la scorrettezza dei comportamenti in esame riguarda i) l'ingannevolezza delle comunicazioni commerciali utilizzate dai professionisti (sito internet www.domina.it, modulistica contrattuale, altre comunicazioni) circa la natura e le caratteristiche principali dell'offerta, il costo del prodotto, il diritto di recesso spettante ai consumatori, gli elementi identificativi e il ruolo dei professionisti coinvolti, nonché ii) l'aggressività dell'attività post-vendita realizzata attraverso l'esercizio di un indebito condizionamento volto ad ottenere, anche mediante l'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori, somme non dovute ovvero l'acquisto di altri prodotti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

9. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità e di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 11 luglio 2018 è stato avviato un procedimento istruttorio (PS11095) nei confronti delle società Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. per verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 21, 22, 24 e 25 del *Codice del Consumo*¹.
10. In data 26 luglio 2018 sono stati svolti accertamenti ispettivi nei confronti delle società Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l.²
11. Con comunicazioni del 9 agosto 2018, l'associazione Federcontribuenti Italia e un consumatore sono stati ammessi a partecipare al procedimento, a seguito della presentazione di apposita istanza pervenuta in data 31 luglio 2018³.
12. In data 4 settembre 2018 Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. hanno avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo⁴.

¹ Doc. n. 28.

² Docc. 30 e 73.

³ Docc. n. 169 e 170.

13. In data 28 settembre 2018 è stata inviata alle Parti la comunicazione della proroga del termine di conclusione del procedimento al 6 febbraio 2019⁵.

14. Con atto del 19 ottobre 2018, il suddetto procedimento è stato esteso alle società Hit Hotel S.r.l. e Domina International S.A. per i medesimi profili di scorrettezza⁶.

15. Nel corso del procedimento, Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. hanno presentato memorie difensive in data 14 settembre⁷, 27 novembre⁸ e 27 dicembre 2018⁹, nonché, sulla base delle richieste di informazioni contenute nell'atto di avvio e formulate durante l'ispezione, fornito informazioni in data 26 luglio¹⁰ e 12 ottobre 2018¹¹.

16. La società Hit Hotel S.r.l. ha presentato una memoria difensiva in data 9 novembre 2018, fornendo in pari data informazioni¹², successivamente integrate con note pervenute in data 21¹³ e 27 novembre 2018¹⁴. La società Domina International S.A. ha inviato una memoria difensiva e informazioni in data 9 novembre 2018¹⁵.

17. Il 9 novembre 2018 si è svolta l'audizione richiesta da Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l., le quali hanno dato riscontro solamente in data 27 novembre 2018¹⁶ alla richiesta di informazioni formulata in occasione della suddetta audizione.

18. In data 14 dicembre 2018 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento¹⁷.

19. In data 28 dicembre 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁸.

2) Le evidenze acquisite

a) La struttura organizzativa di Domina

20. L'offerta in esame, con la formula della multiproprietà alberghiera, investe le seguenti 14 strutture alberghiere, di proprietà di Domina Vacanze S.p.A., e attualmente gestite da Hit Hotel S.r.l.¹⁹:

⁴ Docc. n. 181 e 182.

⁵ Doc. n. 185.

⁶ Doc. n. 189.

⁷ Doc.184.

⁸ Doc. n. 207.

⁹ Doc.214.

¹⁰ Cfr. Doc. 30, Informazioni fornite da Domina S.p.A. e doc. 73, Informazioni fornite da Domina S.r.l..

¹¹ Doc. 186.

¹² Doc. 199.

¹³ Doc. 204.

¹⁴ Doc. 206.

¹⁵ Doc. 198.

¹⁶ Doc. n. 207.

¹⁷ Doc. n. 213.

¹⁸ Doc. n. 215.

¹⁹ Cfr. in particolare, doc. 40 e 41, contratti di affitto di ramo d'azienda, doc. 42 e 43 (contratti di mandato), elenco strutture (docc. 32, 42, art. 6, allegato A elenco strutture gestite da Geco, ora Hit Hotel, e 43).

- 1) Domina Home Royal – Positano,
- 2) Domina Home Palumbalza – Porto Rotondo,
- 3) Domina Home Palumbalza Porto Oro – Porto Rotondo
- 4) Domina Home Piccolo – Portofino,
- 5) Domina Home Kyrie – Isole Tremiti (hotel)
- 6) Domina Home Kyrie – Isole Tremiti (villini)
- 7) Domina Home Miramonti – Corvara
- 8) Domina Home Miramonti 2 – Il Fienile – Corvara
- 9) Domina Home Alaska Gallery – Cortina
- 10) Domina Home Alaska – Cortina
- 11) Residence Liscia di Vacca – Arzachena
- 12) Domina Home Les Jumeaux – Courmayeur
- 13) Domina Home Giudecca – Venezia
- 14) Domina Home Ca' Zusto – Venezia.

21. Inoltre, tra le strutture pubblicizzate sul sito *www.domina.it* come facenti parte della medesima offerta rientra anche l'Hotel Coral Bay, situato a Sharm El Sheikh²⁰.

22. Quantomeno dal 1993 sino al 2013 la società Domina Vacanze S.p.A. è stata titolare della proprietà degli alberghi in oggetto e ha venduto direttamente ai consumatori le quote in comproprietà alberghiera²¹; dal 2014 e a tutt'oggi, si avvale della collaborazione della società Domina S.r.l. la quale segue la promozione della vendita dei prodotti sino alla fase della stipula del rogito, che viene redatto da Domina Vacanze S.p.A. quale comproprietaria degli alberghi²².

23. L'attività di promozione e commercializzazione del prodotto in esame dal 2014 viene svolta in modo strutturato dalla società Domina S.r.l. (precedentemente, Domina Case Vacanze S.r.l.) sulla base di apposito contratto di mandato, sottoscritto nel 2014 e rinegoziato nel 2017, in virtù del quale la stessa società opera per conto della società Domina Vacanze S.p.A. e sulla base delle direttive impartite da quest'ultima²³. Domina S.r.l. svolge tale attività attraverso varie modalità, tra cui quello della compartecipazione alla predisposizione della modulistica e la promozione dell'offerta nel sito internet *www.domina.it*, di cui è titolare²⁴.

Secondo le informazioni fornite da Domina S.r.l., il primo contatto con i potenziali clienti avviene presso le strutture alberghiere del circuito Holiday Club (formato dalle strutture di proprietà di Domina Vacanze S.p.A. e da altre strutture partecipanti), attraverso incontri informali (cocktail, ecc.) organizzati dai procacciatori di Domina. A seguito di tali contatti informali, si stilano le liste di consumatori potenzialmente interessati, che vengono poi divisi in gruppi omogenei di una

²⁰ Doc. 211, Rilevazione sito.

²¹ Cfr. doc. 30, Informazioni rese da Domina S.p.A. nel corso dell'ispezione, nonché doc. n. 53 contrattualistica relativa all'Hotel Royal Positano.

²² Cfr., ad esempio, rogito doc. 28.

²³ Doc. 42: Contratto di mandato del 12 febbraio 2014, tra Domina Vacanze S.p.A. e Domina Case Vacanze s.r.l. (ora Domina s.r.l.), soggetta ad attività di coordinamento e controllo di Domina Vacanze S.p.A.; doc. 43 Contratto di mandato del 24 febbraio 2017, tra Domina Vacanze S.p.A. e Domina Case Vacanze S.r.l. ora Domina S.r.l.).

²⁴ Cfr. Informazioni trasmesse dai professionisti, doc. 186.

decina di coppie; tali gruppi sono invitati ad incontri nei quali viene illustrata la proposta commerciale di Domina²⁵.

24. Il prezzo di vendita indicato nel preliminare viene stabilito in concreto sulla base della trattativa con i singoli consumatori (non prima, in quanto, come sarà di seguito meglio chiarito, nel foglio informativo i valori sono espressi in forcella). Il prezzo globale dell'acquisto viene fissato in modo variabile sulla base del periodo considerato e del tipo di suite scelta e, dunque, non è correlato alla quota millesimale del complesso acquistata dal consumatore. In virtù di ciò, a prescindere dalla quota millesimale, il consumatore paga di più o di meno a seconda del tipo di suite e del periodo prescelto. Il prezzo della struttura più costosa per una settimana si può aggirare intorno a 20 mila-60 mila euro²⁶, fino a raggiungere prezzi pari a 120.000 euro²⁷ o anche superiori a tale ammontare²⁸.

25. Inoltre, come già osservato, la gestione degli alberghi sopra indicati²⁹ e le attività connesse, quale quella dell'aggiornamento della c.d. "Tariffa Alberghiera Agevolata", c.d. TAA³⁰, e la loro comunicazione ai consumatori, viene attualmente svolta dalla società Hit Hotel S.r.l. (già GECCO S.r.l.), in virtù di rapporti contrattuali con Domina Vacanze S.p.A.³¹. Quest'ultima società, nella gestione dei rapporti con i consumatori, si avvale anche di altri soggetti, quali la società svizzera Domina International S.A., la quale è incaricata di curare la comunicazione della TAA ai clienti dell'Hotel "Domina Coral Bay" localizzato a Sharm El Sheikh³², rientrante nell'ambito delle strutture gestite in collaborazione tra le società Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l.³³.

b) I messaggi pubblicitari diffusi da Domina

26. Sulla base delle risultanze istruttorie, è emerso che i professionisti promuovono l'offerta in esame attraverso vari strumenti, tra cui il sito web www.domina.it.

²⁵ Cfr. doc. 73, all. 4, Informazioni fornite nel corso dell'ispezione della società Domina S.r.l.

²⁶ Cfr. doc. 30, all. 4: informazioni fornite nel corso dell'ispezione della società Domina Vacanze S.p.A..

²⁷ Cfr. doc. 30, allegato elenco rogiti, con indicazione prezzi.

²⁸ Cfr. doc. 27, allegata documentazione.

²⁹ Cfr. doc. 43, all. A- Elenco delle strutture gestite da HIT, tra cui rientra anche la società Residence Liscia di Vacca; in senso opposto, tuttavia, i professionisti hanno affermato che detta struttura non sarebbe gestita da HIT: doc.206 e doc. 207.

³⁰ La c.d. TAA è una tariffa stabilita contrattualmente in un ammontare predeterminato (soggetto ad aggiornamento) che l'acquirente è tenuto a pagare per poter usufruire del bene acquistato. Secondo le informazioni fornite dal professionista (doc. 186), le tariffe sono state stabilite per ciascun albergo al tempo della messa in esercizio di ogni singolo hotel in base a una stima del costo complessivo del servizio alberghiero annuale suddiviso per i millesimi corrispondenti alle quote che tengono conto del periodo e della camera.

³¹ Cfr. docc. 40 e 41.

³² Dalla documentazione raccolta durante l'ispezione presso la società Domina S.r.l risulta infatti che la società di diritto svizzero Domina International S.A. quanto meno dal 15 marzo 2018 interviene nell'attività commerciale in esame, sollecitando i consumatori ad effettuare il pagamento della TAA per usufruire dell'offerta e dei vantaggi connessi. In tal senso, vedi informazioni fornite dalla società, doc. 198, nonché doc. 113, lettera del luglio 2018, con la quale la società Domina International SA – Italian Branch invita i consumatori ad effettuare il pagamento della TAA per l'anno 2019 al fine di usufruire della settimana presso la struttura Domina Coral Bay, comunicando altresì ai consumatori la possibilità di godere, a titolo gratuito, di una settimana presso una di altre due strutture oggetto della promozione (Domina Zagarella Sicily o Domina Borgo degli Ulivi).

³³ Cfr. doc. 42, allegato B, contratto del 2014, in cui la struttura Hotel Coral Bay è indicata tra quelle oggetto di mandato conferito dalla società Domina Vacanze S.p.A. a Domina S.r.l. Si richiama, altresì, quanto risulta dal sito internet www.domina.it, doc. 211.

Da rilievi effettuati d'ufficio in data 14 marzo 2018 è emerso che sul predetto sito web sono diffusi messaggi pubblicitari nei quali si afferma che i consumatori potranno divenire proprietari a pieno titolo di una unità immobiliare facente parte di una struttura alberghiera che potrà essere rivenduta, scambiata o lasciata in eredità³⁴. In particolare, nella pagina denominata "**comproprietà alberghiera**" del sito in esame, i servizi offerti vengono così descritti: "*Dal 1988 Domina è l'unica realtà attiva nel mercato italiano della comproprietà alberghiera di lusso.*

Con 27 destinazioni business & leisure in location iconiche, in Italia e nel mondo, ha soddisfatto nel corso degli anni 30 milioni di consumatori.

Dopo aver rivoluzionato il concetto e il mercato della "multiproprietà", Domina ha inventato la comproprietà alberghiera di lusso: la formula che permette di acquistare una suite in hotel e family resort a quattro o cinque stelle, nel periodo dell'anno preferito per le proprie vacanze. I comproprietari godono dell'esclusività dei servizi alberghieri offerti e hanno la possibilità di scegliere ogni anno una destinazione diversa, grazie al sistema di scambi nelle D Club Destinations o al circuito internazionale RCI. [...] Il contratto non ha un termine. Con il rogito l'acquirente diviene proprietario a pieno titolo della suite che potrà poi essere rivenduta, scambiata, prestata ad amici, lasciata in eredità". Nel sito, il prodotto viene presentato come un "**INVESTIMENTO SICURO: La formula della comproprietà alberghiera Domina coniuga il piacere di una vacanza al valore di un investimento immobiliare accessibile e sicuro**". Inoltre, nella medesima pagina del sito si afferma che l'acquirente non sarà tenuto a sostenere alcuna spesa di mantenimento e di gestione: "**NO SPESE FISSE, NO STRESS. La libertà di soggiornare nella propria suite senza alcuna preoccupazione per la manutenzione e la gestione della proprietà e nessuna spesa fissa in caso di mancato utilizzo**". Per quanto riguarda la possibilità di scambiare la propria suite con altre strutture in vari paesi del mondo grazie ad un circuito internazionale di scambi, nel sito si afferma: "*I soci D Club possono decidere ogni anno se utilizzare la propria suite oppure scambiarla con altri hotel Domina o con altre 4.000 strutture in 100 paesi al mondo grazie a RCI, il più grande circuito internazionale di scambi*"³⁵. Infine, per quanto riguarda gli elementi relativi all'identità del professionista, nei dati societari presenti sul sito viene riportata unicamente la denominazione della società Domina S.r.l., con l'indicazione di un indirizzo e di un recapito email che risultano riferibili anche alla società Domina Vacanze S.p.A.³⁶.

27. Dalla rilevazione effettuata in data 10 dicembre 2018 il contenuto del messaggio risulta analogo nella sua struttura, avendo mantenuto gli stessi contenuti in ordine alla presentazione delle caratteristiche dell'offerta e alle modalità di fruizione dell'asserita "suite" acquistata. Sono state rimosse invece le seguenti affermazioni³⁷: il *claim* "**NO SPESE FISSE, NO STRESS. La libertà di soggiornare nella propria suite senza alcuna preoccupazione per la manutenzione e la gestione della proprietà e nessuna spesa fissa in caso di mancato utilizzo**" ed il *claim* volto a presentare l'acquisto della quota in comproprietà come un investimento sicuro (**INVESTIMENTO SICURO: La formula della comproprietà alberghiera Domina coniuga il piacere di una vacanza al valore di**

³⁴ Doc. n. 19, Rilevazione pagine sito del professionista, del 14 marzo 2018.

³⁵ Doc. n. 19, Rilevazione pagine sito del professionista del 14 marzo 2018.

³⁶ Doc. 2, Lettera della società Domina Vacanze S.p.A., nella quale vengono riportandosi i predetti dati, con il richiamo anche del sito www.domina.it.

³⁷ doc. 211.

un investimento immobiliare accessibile e sicuro”). Quanto ai costi, nel sito ci si limita ad affermare, in risposta alla domanda “*Quanto costa una suite?*”, che “*Il prezzo d’acquisto per una suite in proprietà alberghiera Domina parte da circa 5.000€.* Molte sono le variabili che subentrano nel determinare il prezzo di vendita: hotel e località scelta, periodi di utilizzo, tipologia di suite e n° posti letto. Domina dispone di una varietà di soluzioni e proposte adatte a qualsiasi esigenza e portafoglio”³⁸. Ulteriore modifica è quella relativa al numero delle strutture facenti parte dell’offerta pubblicizzata: infatti, mentre nel suddetto sito, alla data del 10 marzo 2018, si affermava che “*Attualmente Domina dispone di 14 hotel destinati alla vendita della proprietà alberghiera*”, nella rilevazione del 10 dicembre 2018 il numero di hotel risulta pari a 13³⁹.

28. Inoltre, Domina pubblicizza la propria offerta anche mediante opuscoli informativi⁴⁰, quale, ad esempio, la brochure “*Domina Holidays for life*”, in cui si legge “*Domina ha perfezionato un sistema che massimizza i vantaggi di essere proprietario di un bene, ne limita i costi al solo utilizzo e garantisce la massima flessibilità potendo scambiare con oltre 4500 località in più di 100 paesi nel mondo*”⁴¹ (sottolineatura aggiunta).

c) *La modulistica utilizzata da Domina*

29. La modulistica rilevante ai fini dell’individuazione dell’oggetto del bene acquistato e dei relativi costi (prezzo e costi supplementari) si compone dei seguenti documenti: il prospetto informativo, il contratto preliminare con connessa “*Scheda dati*”, il Capitolato (o Contratto) dei servizi alberghieri e il Regolamento della proprietà.

30. Sulla base della documentazione acquisita in ispezione e delle informazioni fornite dai professionisti, la documentazione da essi attualmente utilizzata risulta non sempre omogenea nei contenuti e, talvolta, non è aggiornata alle modifiche apportate dai professionisti, per tenere conto anche delle variazioni intervenute a livello normativo. Di seguito, pertanto, verranno illustrati i contenuti essenziali dei medesimi documenti sulla base delle risultanze istruttorie.

31. Il **prospetto informativo** risulta composto da diverse sezioni: nella prima si indica come società proprietaria Domina Vacanze S.p.A. e come società procuratrice con rappresentanza Domina S.r.l. Nella seconda sezione viene descritto l’immobile oggetto del prospetto e indicato l’oggetto del contratto che è “*la quota di comproprietà indivisa dell’immobile denominato [...] compresi i beni mobili che ne costituiscono l’arredamento, il corredo e la dotazione come risultanti dall’allegato Atto Notaio [...] con diritto di prenotazione per il soggiorno a tariffa agevolata di unità ricettive e per periodi dell’anno predeterminati*”⁴². Segue il periodo e la durata del diritto oggetto del contratto.

³⁸ doc. 211.

³⁹ DOMINA ZAGARELLA, DOMINA BORGO DEGLI ULIVI, DOMINA CORAL BAY, DOMINA VENEZIA GIUDECCA, DOMINA VENEZIA CA’ ZUSTO, DOMINA PORTOFINO, DOMINA PEJO PARCO DELLO STELVIO, DOMINA ISOLE TREMITI, DOMINA POSITANO, DOMINA COURMAYEUR, DOMINA PORTO ROTONDO, DOMINA CORTINA D’AMPEZZO, DOMINA CORVARA.

⁴⁰ Cfr., ad esempio, doc.118 e doc. 107.

⁴¹ Doc. 107.

⁴² docc. 115 e 116.

32. Nella sezione denominata “Prezzo di acquisto e spese per soggiorno in hotel e spese di manutenzione dell’immobile” si prevede che “il prezzo di acquisto delle singole quote varia a seconda del periodo e delle unità ricettive prescelte nell’ambito di una fascia indicativa che varia da un minimo di euro [...] ad un massimo di euro [...] L’acquirente avrà diritto a soggiornare presso l’hotel a condizione che abbia effettuato la dovuta prenotazione e abbia regolarmente versato la tariffa alberghiera agevolata; per il soggiorno in hotel l’acquirente dovrà versare un importo annuale che per l’anno [...] va da un minimo di euro [...] ad un massimo di euro [...] a seconda del tipo di unità ricettiva e del periodo prescelto”⁴³.

33. Nello stesso prospetto informativo si stabilisce anche che “qualora l’acquirente avvisi, nei termini e nelle modalità indicate nel contratto per la gestione di servizi alberghieri di non voler utilizzare il suo soggiorno, è esentato dal pagamento dell’importo della tariffa alberghiera agevolata”. Inoltre, si stabilisce che “le norme applicabili per la manutenzione, riparazione, amministrazione e gestione dell’immobile sono quelle fissate nel regolamento della proprietà [...] e nel contratto per la gestione di servizi alberghieri disponibili in copia presso il complesso alberghiero e presso la sede legale di Domina S.r.l.”.

34. Infine, nell’ultima sezione denominata “Diritto di recesso” si prevede che il diritto di recesso può essere validamente esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto mediante comunicazione scritta su apposito formulario⁴⁴.

35. Nel formulario standard del **contratto preliminare** relativo alla generalità delle strutture, con riferimento al bene oggetto di acquisto, viene richiamata una “Scheda dati”, così definita “La scheda dati qui a lato quale parte integrante del Contratto preliminare, nonché una “Scheda prodotti”, definita come “La scheda analitica dei prodotti per l’individuazione della quota all’interno della proprietà, che è parte integrante del contratto preliminare”; inoltre, con riferimento alla nozione di “Comproprietà”, nel contratto si richiama: “L’immobile prescelto di cui fa parte la quota ed individuato nella scheda prodotti”; infine, quanto alla nozione di “Quota”, questa viene definita come “la quota di proprietà indivisa del complesso compresi i beni mobili che ne costituiscono l’arredamento e la dotazione [...] con diritto di prenotazione per il soggiorno a tariffa agevolata o spese di gestione (a seconda di quanto previsto nel Regolamento della proprietà che è parte integrante del Contratto preliminare) nel periodo ed in un tipo di unità ricettiva come indicati nella Scheda dati”⁴⁵.

36. Dalla documentazione reperita in ispezione, tuttavia, è emerso l’utilizzo di diverse modalità di individuazione del bene. In via esemplificativa, in un contratto preliminare la proprietà è definita come “l’insieme della quota del complesso Domina Home Alaska “Gallery” Cortina d’Ampezzo e della identica quota millesimale della unità 101 della confinante Comproprietà Hotel Alaska”⁴⁶. Nel contratto preliminare relativo alla struttura “Domina Home Palumbalza Porto Rotondo Porto Oro” la proprietà è definita come “la porzione di fabbricato di n. 10 unità

⁴³ docc. 115 e 116.

⁴⁴ Cfr. Esempi di prospetti informativi reperiti in ispezione (Docc. 115 e 116) nonché formulario trasmesso dai professionisti (Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato Q).

⁴⁵ Cfr. Formulario trasmesso dai professionisti (Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato R), nonché esempi di contratti preliminari reperiti in ispezione (docc. 52 e 73, all. 5 e 6).

⁴⁶ Cfr. Doc. 55.

*ricettive a destinazione alberghiera all'interno del nucleo residenziale "Cavalli di Re" facente parte del villaggio residenziale Palumbalza, sito nel comune di Olbia, località Golfo della Marinella. (...) Detto immobile è attualmente censito al catasto fabbricati al foglio (...), con la particella (...), subalterno (...) e risulta graficamente rappresentato nel regolamento di cui oltre"*⁴⁷.

37. Nella scheda dati, in un'area dedicata ai "*Dati identificativi del contratto*", sono presenti delle apposite sezioni denominate, con caratteri minuscoli, "*Porzione di comproprietà*", "*Unità ricettiva*", "*Ricettività*", e "*Codice periodo*", "*Tariffa alberghiera agevolata*", "*Spese di gestione per anno*". Le informazioni sono fornite tramite dei codici, senza l'indicazione dell'unità di misura utilizzata; tali dati sono reperibili, a seconda dei casi, nel Regolamento di Condominio e nel Contratto di gestione, i quali, volta a volta, sono solo richiamati nello stesso preliminare, ovvero allegati allo stesso contratto⁴⁸. Inoltre, generalmente non vengono trascritte le informazioni catastali necessarie all'identificazione dell'immobile specificamente oggetto del contratto. Nella stessa scheda, viene indicato il prezzo globale del bene e l'entità della tariffa alberghiera agevolata, senza l'indicazione dei criteri di aggiornamento⁴⁹.

38. Inoltre, quanto al contenuto del diritto e alle condizioni del suo godimento, l'art. 3 del contratto preliminare prevede che: il "*promissario acquirente avrà diritto di soggiornare presso la comproprietà in un periodo e in un tipo di unità ricettiva così come indicati nella scheda dati a condizione che abbia regolarmente versato la relativa tariffa alberghiera agevolata o spese di gestione indicate nella scheda dati e fatti salvi i criteri d'adeguamento previsti dagli atti citati nella scheda prodotti relativamente alla comproprietà scelta*". Per quanto riguarda le spese, all'art. 3 delle medesime condizioni generali si legge: "*La quota rapportata all'intero è la base di calcolo dell'importo a carico del promissario acquirente degli oneri connessi all'occupazione dell'immobile, delle tasse e imposte, delle spese amministrative accessorie per la gestione, la manutenzione e la riparazione*"⁵⁰.

Nella modulistica raccolta in ispezione si rinvenivano clausole che richiamano la documentazione prima citata, secondo cui: "*Le norme applicabili per la manutenzione, riparazione, amministrazione e gestione dell'immobile sono quelle fissate nel Regolamento di comproprietà. Promissario Acquirente dichiara di aver ricevuto in copia e di accettare integralmente sin d'ora il Documento informativo ed il Regolamento della Comproprietà ivi compresi gli allegati e dunque anche con riferimento al Capitolato dei Servizi Alberghieri*"⁵¹.

⁴⁷ Cfr. doc. 50 (reperito in ispezione).

⁴⁸ Cfr. Esempi di contratti preliminari reperiti in ispezione, docc. 50 e 55.

⁴⁹ Cfr. Documentazione trasmessa dai professionisti (Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato R, "Scheda dati" e doc. 184, Memoria 14 settembre 2018, allegato N comprensivo della scheda dati afferente all'acquisto del segnalante, con codici). Vedi anche documentazione raccolta in ispezione (doc. 52, 55) trasmessa da Federcontribuenti, doc. 27.

⁵⁰ Cfr. Formulario trasmesso dai professionisti ((Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato R), nonché, in via esemplificativa, le similari clausole contenute in alcuni contratti preliminari reperiti in ispezione (docc. 52 e 73, all. 5 e 6)

⁵¹ Cfr. doc. 50, nonché contratto preliminare del "Domina Home Alaska Cortina d'Ampezzo", laddove l'art. 5 stabilisce che "il promissario acquirente dichiara di aver ricevuto in copia e di accettare integralmente sin d'ora il documento informativo, il regolamento della comproprietà "Hotel Alaska" e il regolamento della comunione "Domina Home Alaska Gallery - Cortina d'Ampezzo" ivi compresi gli allegati e dunque anche con riferimento al contratto per la gestione dei servizi alberghieri".

39. Nel contratto preliminare, inoltre, all'art. 7, viene menzionata la possibilità di partecipare al circuito di scambi "*Domina Holiday Club*", organizzato dalla promittente venditrice o da una società da essa delegata, con la previsione della possibilità di partecipare a tale sistema di scambi "*subordinata al pagamento di una tassa di iscrizione, nonché al pagamento dei corrispettivi per l'effettuazione di ogni singolo scambio richiesto, l'ammontare dei quali è soggetto ad aggiornamento annuale*", senza la specificazione dei criteri⁵².

40. L'art. 9 del formulario trasmesso dai professionisti stabilisce che il diritto di recesso, di cui agli art. 73 e 74 del Decreto Legislativo n.79/2011, può essere validamente esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto⁵³. Diverso termine risulta invece indicato in parte della modulistica raccolta in ispezione, laddove si fa riferimento alla circostanza che il diritto di recesso potrà essere validamente esercitato entro 10 giorni dalla conclusione del contratto⁵⁴.

41. La modulistica contrattuale in esame, infine, comprende il Capitolato (o Contratto) dei servizi alberghieri, cui, tra l'altro, è allegata la tabella delle "*Tariffe agevolate*", nella quale sono indicate le tariffe da corrispondere per ogni unità ricettiva e per periodo, nonché indicato il criterio del suo aggiornamento annuale; sulla base della documentazione raccolta in ispezione, il parametro generalmente richiamato nei Contratti di gestione relativi alle varie strutture è quello secondo cui l'ammontare dei corrispettivi di cui alla tabella delle tariffe agevolate, [...] "*varierà in misura proporzionale alla variazione, in più o in meno, del "totale costo orario" di un dipendente di IV livello del settore turistico-alberghiero*" del luogo indicato nello stesso atto, intervenuta nel periodo prefissato dell'anno precedente⁵⁵. Talvolta, nella modulistica relativa ad alcune strutture, viene invece richiamato l'incremento dell'indice dei prezzi al consumo, rilevato dall'ISTAT (indice Istat)⁵⁶. Quest'ultimo criterio è stato utilizzato più di recente dal professionista, attraverso una modifica dei parametri di computo della TAA per una delle strutture in esame (l'Hotel Royal)⁵⁷, senza informare adeguatamente i potenziali consumatori⁵⁸. Sulla base di tali parametri, le c.d. "*Tariffe agevolate*" prefissate da Domina non sono necessariamente inferiori a quelle praticate ai normali clienti non comproprietari della struttura, a parità di condizioni, cioè stesso hotel, tipologia di camera e periodo di soggiorno, come confermato anche da Domina Vacanze S.p.A.⁵⁹.

⁵² Cfr. Formulario trasmesso dai professionisti (Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato R).

⁵³ Cfr. Formulario trasmesso dai professionisti (Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato R). Nello stesso senso, vedi anche documenti raccolti in ispezione, doc. 115 e 116.

⁵⁴ Vedi doc. 52, 55.

⁵⁵ Cfr. in via esemplificativa, doc. 45, "Hotel Alaska", nonché, in senso analogo, docc. 46, 47, 48, 50, 52 e 55.

⁵⁶ Cfr., ad esempio, modulistica relativa alla struttura Domina Venezia Ca' Zusto, in cui l'importo delle tariffe alberghiere agevolate sono state rideterminate sulla base dell'incremento dell'indice dei prezzi al consumo, rilevato dall'ISTAT, intervenuto tra il 1° giugno e il 31 maggio dell'anno precedente, come previsto dal capitolato dei servizi alberghieri: doc. 54 e 204.

⁵⁷ Doc. 204: Memoria di Hit, allegato contratto di gestione dell'Hotel Royal del 2010.

⁵⁸ Al riguardo, si precisa che nel corso dell'ispezione è stato rinvenuto l'opuscolo contenente il regolamento e il contratto di gestione relativo all'Hotel Royal, contenente il vecchio contratto di gestione, in cui è indicato come parametro di aggiornamento quello della variazione del costo orario di un dipendente di IV livello (doc. 53). Nella modulistica fornita dal professionista, invece, è indicato il parametro della variazione Istat (doc. 204, allegato contratto aggiornato al 2010). Secondo le affermazioni dei professionisti, contratto sarebbe barrato con la dizione superato e al promissario acquirente sarebbe consegnato il nuovo contratto: cfr. informazioni rese dai professionisti in data 27 novembre 2018: doc. 207.

⁵⁹ Doc. n. 30: informazioni rese da Domina Vacanze S.p.A. nel corso dell'ispezione.

42. Il regolamento della Comproprietà detta una dettagliata disciplina dei diritti e degli obblighi dei comproprietari, stabilendo, tra l'altro, che ogni partecipante alla comproprietà deve contribuire alle spese nella misura di cui all'art. 1101 (2) c.c. a semplice richiesta dell'amministratore e in nessun caso può sottrarsi al loro pagamento. Al regolamento è allegata la tabella decimillesimale di partecipazione alla comproprietà nella quale sono indicate, in corrispondenza al numero di ciascuna suite ed al relativo periodo di godimento, la quota millesimale di comproprietà del complesso⁶⁰.

d) Rapporti con i consumatori nella fase post contrattuale

43. Nel corso dell'istruttoria sono stati raccolti numerosi reclami dei consumatori concernenti la fase dell'esecuzione del rapporto.

44. Secondo quanto lamentato dal segnalante, l'acquirente non diventa proprietario a pieno titolo di una suite nell'ambito di un complesso alberghiero (nella specie, il complesso alberghiero "Domina Giudecca" sito in Venezia), ma acquista solo delle quote in comproprietà del suddetto complesso, le quali danno un diritto di prenotazione per la fruizione e il soggiorno a tariffe agevolate su una specifica unità abitativa nei periodi individuati in un apposito regolamento. Inoltre, il segnalante ha anche lamentato il fatto che il comproprietario non viene chiaramente informato circa il fatto di essere obbligato a provvedere al pagamento delle spese annuali di IMU, spese straordinarie e varie in base alla quota millesimale attribuita ed indipendentemente dal reale utilizzo della camera. Inoltre, sempre secondo il segnalante, le tariffe agevolate alle quali l'acquirente della quota in comproprietà può prenotare il soggiorno presso la suite non sono sostanzialmente diverse da quelle praticate ai normali clienti non comproprietari a parità di condizioni, ovvero stesso hotel, tipologia di camera e periodo di soggiorno. Il segnalante lamenta, infine, che la possibilità di scambiare la suite con altre strutture in vari paesi del mondo non sarebbe a titolo gratuito, come pubblicizzato, ma comporterebbe un costo pari a 105 euro cui si dovrebbe aggiungere l'eventuale differenza positiva tra le spese di gestione tra il periodo acquistato e quello ricevuto in scambio⁶¹.

45. Si è inoltre raccolta della documentazione attestante che, benché Domina S.r.l. agisca per conto di Domina Vacanze S.p.A., nell'interlocuzione con i consumatori detta collaborazione viene occultata⁶².

46. Altri consumatori si sono lamentati della condotta del professionista nel corso dello svolgimento del rapporto. In via esemplificativa, in un caso un consumatore ha riferito che Domina avrebbe cambiato per tre volte il bene da acquistare⁶³. In un altro caso il consumatore si lamenta che non gli è mai stata fornita copia dei contratti preliminari stipulati per suo conto e che non è nemmeno dato conoscere i nominativi dei promissari acquirenti, dovendo, pertanto, sostenere delle spese pur in mancanza di fruizione del bene⁶⁴. In un altro caso un consumatore lamenta di aver terminato di pagare le rate per l'acquisto della comproprietà alberghiera già nel

⁶⁰ Cfr., in via esemplificativa, Regolamento di cui al doc. 45, nonché, in senso conforme, docc. 52, 53, 54, 55 e 56.

⁶¹ Cfr. Segnalazione dell'agosto 2017, doc. 1, con successive integrazioni.

⁶² Cfr. Lettera della società Domina S.p.A. (allegata al doc. 2) e rilevazione del sito (doc.19).

⁶³ Reclamo LS, Doc. 66.

⁶⁴ Reclamo BR, doc. 142, con successive informazioni trasmesse dall'interessato, doc.208.

2010 e da allora attende notizie in merito al rogito notarile, nonostante gli innumerevoli solleciti⁶⁵. In un altro caso Domina Case Vacanze S.r.l., comunicando al consumatore l'accettazione del contratto preliminare di compravendita, chiede di provvedere al pagamento delle rate ma il cliente afferma di non essere in possesso di alcun contratto stipulato con la suddetta società e chiede la trasmissione del titolo in virtù del quale viene avanzata la pretesa creditoria⁶⁶. Inoltre, due consumatori sarebbero stati indotti a sottoscrivere una dichiarazione di aver ricevuto *brevi manu* documentazione in originale relativa al contratto d'acquisto controfirmato da procuratrice in originale, ma tale circostanza, secondo i consumatori, non corrisponderebbe al vero⁶⁷.

47. Ulteriori reclami acquisiti in fase ispettiva concernono il pagamento di vari tipi di spese di cui il consumatore non è consapevole. Tali documenti consistono, in via principale, in una comunicazione del 2014 con la quale la società Domina Case Vacanze S.r.l. informa un cliente che le spese richieste dall'amministratore della proprietà attengono al fatto stesso di essere titolari dei diritti immobiliari connessi alla proprietà "Alaska". La facoltà "*Non utilizzo non pago*" non attiene alle suddette spese, sempre e comunque dovute alla proprietà, ma attiene piuttosto al diritto di godimento connesso alla titolarità dei diritti immobiliari. Il comproprietario può decidere di utilizzare la proprietà previo pagamento della TAA oppure rinunciare all'utilizzo; nel secondo caso verrà esentato dal pagamento della relativa TAA ma non dal pagamento delle spese condominiali sempre e comunque dovute alla proprietà⁶⁸.

48. Secondo le informazioni fornite dall'associazione Federcontribuenti, in diversi casi, Domina Vacanze S.p.A. si sarebbe impegnata al versamento di corrispettivi, a fronte del mancato utilizzo delle suite/unità ricettive, e avrebbe poi inviato una lettera con la quale la stessa Domina, riferendosi a presunte difficoltà del settore turistico, avrebbe proposto ai consumatori di compensare parzialmente le somme ancora dovute con l'acquisto di una nuova e ulteriore proprietà alberghiera⁶⁹. La documentazione acquisita conferma l'esistenza della prassi descritta dall'associazione⁷⁰, consistente nel modificare unilateralmente quanto pattuito con i consumatori sulla base di presunte difficoltà del settore turistico⁷¹, ovvero nel risolvere i contratti in essere a prezzo dimezzato, a condizione di acquistare una unità immobiliare sita in un'altra località⁷². Dopo alcuni passaggi i consumatori sarebbero stati indotti in tal modo a sottoscrivere vari preliminari, con risoluzione a prezzo dimezzato, per poi finire ad avere la disponibilità della prima località acquistata⁷³.

⁶⁵ Reclamo CA, doc. 70.

⁶⁶ Reclamo CR, doc. 76.

⁶⁷ Reclamo SC, doc. 200.

⁶⁸ (doc. 134).

⁶⁹ Doc. 27: Informazioni fornite da Federcontribuenti.

⁷⁰ Doc. 27 : Informazioni fornite da Federcontribuenti.

⁷¹ Cfr. doc. 184, documentazione fornita dai professionisti circa le lamentele del segnalante, allegato N.

⁷² Cfr. doc. 27, allegato n.4, relativo ad un accordo di risoluzione consensuale del 6 dicembre 2012 (Hotel Tarvisio), con contestuale acquisto di altra proprietà presso l'hotel Ca' Zusto di Venezia per il valore di euro 171 mila. Il preliminare relativo all'hotel Tarvisio era a sua volta derivato dalla risoluzione di un contratto relativo all'hotel Ca' Zusto del novembre 2005.

⁷³ Doc. 27: Informazioni fornite da Federcontribuenti.

49. Inoltre, dalla documentazione acquisita, emerge che i professionisti hanno talvolta percepito, prima della scadenza dei termini per l'esercizio del diritto di recesso, acconti sul prezzo di vendita. In particolare, da un documento interno si desume che, ancor prima che la proposta di acquisto sottoscritta dai consumatori venisse accettata dalla società, i consumatori versavano acconti che potevano superare il 30% del prezzo⁷⁴; in un altro documento, un consumatore, nel lamentare la violazione dell'art. 74 circa il divieto dell'incasso di acconti in pendenza del termine per il recesso, chiedeva la restituzione di quanto pagato a titolo di acconto⁷⁵. Come confermato dalla consumatrice interessata, dopo la sottoscrizione del contratto, questa corrispondeva, a mezzo carta di credito, come le veniva richiesto, l'importo di euro 3.000 a titolo di acconto, poi restituito⁷⁶.

3) Le argomentazioni difensive delle Parti

50. Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. hanno sostenuto che non sarebbe configurabile alcuna pratica commerciale scorretta.

51. In particolare, il sito – di proprietà di Domina S.r.l., la quale è mandataria alla vendita come rappresentante per Domina Vacanze S.p.A. dal febbraio 2017- non conterrebbe alcuna offerta commerciale, in quanto Domina non venderebbe tramite lo stesso, ma si servirebbe dello stesso sito solo per contattare chi può essere interessato all'acquisto di comproprietà in determinate località, individuate nel sito. Successivamente, agli interessati verrebbe consegnato il prospetto informativo, nel quale sono inserite le informazioni che la legge prevede in materia di multiproprietà. In particolare, detto prospetto sarebbe stato aggiornato in base alle norme via via in vigore anche per quanto concerne le modalità di esercizio del diritto di recesso.

52. Secondo i medesimi professionisti, anche la modulistica contrattuale da essi utilizzata nei rapporti con i consumatori sarebbe pienamente conforme alle disposizioni di legge e messa a disposizione dei consumatori anche in sede di trattativa. Tra la documentazione fornita ai consumatori rientrerebbero anche i regolamenti di comproprietà (che sono depositati da anni in atti notarili e che comprendono le tabelle millesimali, i codici dei periodi di godimento, le tariffe e per i servizi alberghieri applicate ai comproprietari, il calendario perpetuo), la disciplina della comunione di comproprietà ed il capitolato dei servizi alberghieri⁷⁷.

53. In particolare, i consumatori sarebbero informati del contenuto dell'offerta nei preliminari, i quali, attualmente, contengono in allegato una scheda prodotto che consente di utilizzare un unico modello per tutti i prodotti. La scheda dati individua il bene oggetto di acquisto, riportando anche esattamente i millesimi o decimillesimi che costituiscono la quota di proprietà individuata del complesso immobiliare a destinazione alberghiera.

54. Al diritto di comproprietà conseguirebbe, ex art. 1102 c.c., il diritto di utilizzo del bene (complesso immobiliare alberghiero), ma onde evitare che più comproprietari si presentino in hotel nello stesso momento per la stessa camera, viene individuata in contratto la camera (il cui numero è scritto nella scheda dati e poi confermato con atto notarile e rogito) e il periodo turnario di 7 giorni (o 14 o 21 giorni) nel quale la stessa può essere ogni anno utilizzata. Di conseguenza, i

⁷⁴ Doc. 83.

⁷⁵ Reclamo MO, doc. 86.

⁷⁶ Informazioni rese da Mo, doc. 205.

⁷⁷ Doc. 184.

consumatori non acquisiscono un mero diritto di prenotazione, bensì una porzione di bene immobile a destinazione alberghiera; detto acquisto, quindi, sarebbe un investimento sicuro, in quanto sarebbe differente dal rischioso investimento ad esempio azionario⁷⁸.

55. Inoltre, i consumatori sarebbero informati delle condizioni dell'offerta e dei costi. Nei contratti sarebbero, infatti, ben definiti anche il prezzo della quota immobiliare che consente di divenire comproprietario del complesso immobiliare alberghiero e le c.d. "tariffe alberghiere agevolate" destinate a remunerare - non già l'alloggio presso l'hotel - ma i servizi alberghieri, che sono indicati nei capitoli dei servizi allegati ai regolamenti. Le tariffe sarebbero agevolate rispetto a quelle al pubblico ordinario, come desumibile mediante un raffronto tra le tariffe al pubblico depositate presso gli enti di competenza regionale e provinciale e le tariffe fissate nei regolamenti di comproprietà. La tariffa ordinaria sarebbe mediamente il doppio o più di quella agevolata.

56. Circa l'ammontare della tariffa alberghiera agevolata, i professionisti hanno sostenuto che sarebbe menzionato nel prospetto informativo, con l'indicazione di una forcella da un minimo ad un massimo. In caso di mancato utilizzo (ovvero si eserciti il c.d. NUNP, "Non utilizzo non pago") non si paga alcuna tariffa. Inoltre, non vi sarebbero altre spese fisse al di fuori delle tariffe. Nel prospetto informativo e nel contratto viene precisato che le spese di comproprietà (parificabili a quelle di condominio) sono di amministrazione della comproprietà; inoltre, sono a carico dei consumatori il pagamento dell'IMU, quale costo legato al diritto di proprietà immobiliare, e delle eventuali spese straordinarie per l'immobile (tali spese, che possono essere oggetto di delibera da parte dei comproprietari, sono poi suddivise fra i comproprietari in base ai millesimi corrispondenti alle quote acquistate). Non si tratterebbe dunque di spese fisse ma di spese possibili e determinate dai comproprietari, che non sono dovute a Domina, ma ai comproprietari che costituiscono la comproprietà dell'immobile.

57. Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. affermano inoltre che sarebbe stata loro erroneamente imputata una attività post-vendita aggressiva. In dettaglio, i professionisti sostengono di aver rispettato il diritto di recesso dei consumatori. Infatti, ove il cliente manifesti la propria volontà di recedere, il contratto verrebbe annullato e i molti contratti annullati ne sarebbero la dimostrazione. Inoltre, nessun consumatore verrebbe forzato ad acquistare altri beni, né indotto al pagamento di somme non dovute. Le diverse lamentele dei consumatori non fornirebbero la prova di un comportamento scorretto da parte di Domina e, comunque, alcune posizioni di singoli soggetti, che sono poste a sostegno delle pretese "condotte contestate", sarebbero numericamente e percentualmente irrilevanti rispetto ai volumi di vendita dell'epoca. Alcuni reclami sarebbero non conferenti con l'oggetto dell'istruttoria⁷⁹, in quanto relativi a clienti dell'Hotel Coral Bay, il quale non sarebbe di proprietà di Domina Vacanze S.p.A., ed i cui rapporti con i consumatori sarebbero stati tenuti da Domina S.r.l. in rappresentanza della "proprietà"⁸⁰.

58. Hit Hotel S.r.l. (già GECO S.r.l.) ha contestato che si possa imputare ad essa qualsiasi pratica commerciale aggressiva o ingannevole. Secondo il professionista, infatti, esso si

⁷⁸ Doc. 184.

⁷⁹ Cfr. Memorie del 14 settembre 2018, 12 ottobre 2018, 27 novembre e 27 dicembre 2018, docc.. rispettivamente n. 184,186,207,214.

⁸⁰ Cfr. Informazioni rese dai professionisti, doc. 207.

limiterebbe a gestire da luglio 2012 la generalità delle strutture indicate al paragrafo 20, ad esclusione della struttura Liscia di Vacca-Arzachena. La società invierebbe annualmente a ogni comproprietario la richiesta di pagamento della tariffa alberghiera agevolata (TAA) per i servizi relativi al soggiorno in hotel. Calcolata la TAA nel rispetto di quanto previsto nel capitolato dei servizi alberghieri, Hit Hotel provvede a generare una lettera indirizzata all'intestatario della quota nella quale viene specificata l'eventuale variazione rispetto alla tariffa relativa all'esercizio di gestione dell'anno precedente e, in caso di aumento, i criteri adottati per il calcolo⁸¹.

59. Con memoria pervenuta in data 9 novembre 2018 **Domina International SA** ha precisato di essere una *branch* italiana di una società di diritto svizzero che non avrebbe rapporti con le società Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. in ordine ai prodotti di cui alle strutture ricettive oggetto di contestazione. Non sarebbe, quindi, vero che Domina International S.A. interverrebbe nell'attività commerciale in esame, occupandosi soltanto di indirizzare ai clienti italiani le comunicazioni relative ai pagamenti delle TAA (Tariffe Alberghiere Agevolate) dovute per usufruire della struttura Domina Coral Bay Resort & Casino di Sharm el Sheick (di proprietà di una società estera e non di Domina Vacanze S.p.A.)⁸².

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

60. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 28 dicembre 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo⁸³.

61. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

V. VALUTAZIONI

Il quadro normativo

62. Ai fini della valutazione della fattispecie in esame, di seguito viene svolta una breve ricostruzione della disciplina in materia di multiproprietà⁸⁴, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 206/05 e dalle successive modifiche introdotte dal Decreto Legislativo n. 79/2011.

63. Il ruolo sempre maggiore del contratto di multiproprietà nell'economia degli Stati dell'Unione Europea, da un lato, e le esigenze di una maggiore armonizzazione delle normative statali, dall'altro, hanno portato all'adozione della Direttiva 2008/122/CE del 14 gennaio 2009, che, nell'abrogare la precedente Direttiva 94/47/CE, ha introdotto diverse novità, recepite nel

⁸¹ Cfr. memorie del 9, 21, e 27 novembre 2018, docc. rispettivamente n. 199, 204 e 206.

⁸² Doc. 198.

⁸³ Doc. 215.

⁸⁴ Il fenomeno contrattuale della multiproprietà è relativamente recente. Pertanto, prima che il legislatore fornisse una definizione dei contratti di multiproprietà, questi erano già stati inquadrati dalla dottrina come quei negozi giuridici con cui veniva assegnato il diritto reale di proprietà e di godimento di un bene immobile, o di parte di esso, per uno specifico periodo dell'anno sulla base di un criterio rotativo e previo versamento di un prezzo iniziale. La sua regolamentazione è stata introdotta in Italia con il D.Lgs. n. 427/1998, che ha recepito la direttiva comunitaria 94/97/CE del 26 ottobre 1994, sui contratti relativi al godimento ripartito di beni immobili (c.d. multiproprietà).

nostro ordinamento con il Decreto Legislativo. n. 79/2011, ed ora rinvenibili nella specifica disciplina di cui al Titolo I, Capo I, del Codice del Consumo (artt. 69 e ss).

64. In particolare, quanto all'aspetto definitorio, le lettere a) e b) dell'art. 69 definiscono il contratto di multiproprietà come quel "*contratto di durata superiore a un anno tramite il quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso il diritto di godimento su uno o più alloggi per il pernottamento per più di un periodo di occupazione*" (art. 69 lettera a) e introducono la nuova fattispecie negoziale del contratto relativo ad un prodotto per le vacanze di lungo termine, definito come quel "*contratto di durata superiore a un anno ai sensi del quale un consumatore acquisisce a titolo oneroso essenzialmente il diritto di ottenere sconti o altri vantaggi relativamente ad un alloggio, separatamente o unitamente al viaggio o ad altri servizi*" (art. 69, lettera b).

65. Si sottolinea che nella nuova disciplina viene eliminato il riferimento alla natura reale del diritto acquisito dal consumatore che oggi è qualificato come un generico "diritto di godimento". Nel nuovo testo normativo, inoltre, non si parla più delle parti come di un "venditore" ed un "acquirente" bensì di un "operatore" e di un "consumatore". Dalla norma definitoria sparisce, inoltre, la definizione di "immobile", presente invece nel testo previgente, a conferma dell'ampliamento non solo delle fattispecie confluite nella figura contrattuale della multiproprietà, ma anche dei beni che possono essere oggetto del medesimo negozio, che ora ricomprende anche i beni mobili (quali, ad esempio, navi da crociera o autocaravan).

66. La modifica normativa, dunque, ha ampliato l'ambito applicativo della disciplina in esame ad ogni tipo di negozio avente ad oggetto un diritto di godimento turnario e ciclico su un bene mobile o immobile o su una sua porzione, sicché, ad oggi, deve ritenersi assorbita nella definizione del contratto di multiproprietà anche l'istituto della c.d. comproprietà alberghiera, con conseguente applicazione anche nella fattispecie in esame della normativa di cui agli artt. 69 e ss. Cod. Cons.

67. Quanto all'aspetto degli strumenti di tutela del consumatore, in primo luogo, è da menzionare il diritto ad un'informazione completa e trasparente nella fase precontrattuale e anche nella fase precedente alle vere e proprie trattative. Ai sensi dell'art. 70 Cod. Cons., infatti, qualora il contratto venga "*offerto al consumatore in persona nell'ambito di una promozione o di un'iniziativa di vendita, l'operatore indica chiaramente nell'invito lo scopo commerciale e la natura dell'evento*" e, nel corso dello stesso evento, devono essere messe a disposizione tutte le informazioni precontrattuali previste dall'art. 71. Ai sensi del citato art. 71, tali informazioni devono essere rese in maniera chiara, comprensibile, accurata, sufficiente e gratuita, e in una lingua comprensibile o a scelta del consumatore nonché, nel caso di bene immobile, nella lingua del Paese in cui questo è situato.

L'art. 70 obbliga, inoltre, l'operatore a "*specificare in ogni pubblicità la possibilità di ottenere le informazioni di cui all'articolo 71, comma 1, e di indicare le modalità su come ottenerle*" e vieta di commercializzare o vendere un contratto di multiproprietà come un investimento (art. 70, co. 3).

68. Il successivo art. 72 Cod. Cons. delinea i requisiti formali e sostanziali che il contratto di multiproprietà deve rispettare per la sua validità.

In primo luogo, dal punto di vista formale, il contratto richiede la forma scritta a pena di nullità; in secondo luogo, dal punto di vista contenutistico, le informazioni precontrattuali fornite ai sensi dell'art. 71 sono da intendersi come parte integrante del contratto e sono modificabili solo su accordo esplicito delle parti o per esigenze eccezionali.

Quanto alle indicazioni minime che il contratto deve contenere, un elenco molto dettagliato si ricava dal combinato disposto tra l'art. 72, co. 5, l'art. 72-bis e l'all. II-bis del Codice del Consumo. Le informazioni necessarie, oltre a quelle contenute nell'art. 71, co. 1, tra le altre, riguardano: l'identità del professionista, una descrizione accurata del bene e della natura del diritto, i costi connessi alla multiproprietà e quelli supplementari, i servizi a disposizione, la possibilità di aderire ad un sistema di scambio ovvero di rivendita del diritto.

69. Specifiche informazioni devono, altresì, essere fornite in merito al diritto di recesso, che deve essere riconosciuto ai consumatori in forza dell'art. 73 e 74 Cod. Cons., già in sede precontrattuale, con l'esplicito divieto di versare acconti o altri oneri durante il periodo di recesso. Il diritto di recesso ex artt. 73 e 74 riconosciuto al consumatore è *“un periodo di 14 giorni, naturali e consecutivi, per recedere, senza specificare il motivo, dal contratto di multiproprietà”* dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal giorno in cui il consumatore ha ricevuto il contratto dall'operatore.

Riguardo, invece, alle specifiche modalità di esercizio del diritto di recesso e ai suoi effetti, ai sensi dell'art. 74 il consumatore può esercitare il proprio diritto di recesso dandone comunicazione per iscritto, eventualmente utilizzando il formulario fornito dall'operatore.

70. La disciplina di cui agli artt. 69 e ss. del Codice del Consumo – in quanto relativa a contratti che rientrano nella più ampia categoria dei contratti del consumatore in generale – ricorrendone i presupposti, va senz'altro integrata, in forza del rinvio operato dall'art. 79⁸⁵, con la disciplina delle pratiche commerciali scorrette prevista dagli artt. 18 e ss. del Codice del Consumo.

71. Nel caso in esame, tenuto conto che viene in considerazione un comportamento complesso, il quale investe sia la fase precontrattuale che quella postcontrattuale, esso va valutato nel suo insieme, ai sensi degli articoli 18 e ss. del Codice del Consumo.

La scorrettezza della pratica

72. La pratica in esame riguarda **i)** l'ingannevolezza delle comunicazioni commerciali utilizzate dai professionisti (sito internet www.domina.it, modulistica contrattuale, altre comunicazioni) circa la natura e le caratteristiche principali dell'offerta, il costo del prodotto, gli elementi identificativi e il ruolo dei professionisti coinvolti nonché, **ii)** l'aggressività dell'attività post-vendita realizzata attraverso l'esercizio di un indebito condizionamento e l'ostacolo dei diritti dei consumatori.

73. Tale condotta, avuto riguardo alla complessità della formula contrattuale oggetto di esame (comproprietà alberghiera), è idonea ad influenzare indebitamente le scelte economiche del consumatore medio in relazione alle caratteristiche dei prodotti commercializzati ed alla loro convenienza. I professionisti hanno violato l'obbligo di particolare chiarezza nella realizzazione della relativa comunicazione commerciale, la quale deve ispirarsi a criteri di semplicità e completezza informativa, al fine di attenuare l'asimmetria informativa esistente in materia e di evitare la predisposizione, commercializzazione e vendita di prodotti di lungo periodo ed aventi un

⁸⁵ Al riguardo, si ricorda che l'art. 79 del Codice consente ai consumatori, fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario per le vicende contrattuali, di “utilizzare gli strumenti specifici di cui agli articoli 27, 139, 140 e 140-bis” del Codice, al fine di garantire il rispetto delle disposizioni; inoltre, l'art. 81-bis, oltre a rinviare alle norme del codice civile in tema di contratti per tutto quanto non previsto dal Codice del Consumo, specifica che le disposizioni contenute nel capo relativo ai contratti di multiproprietà “non escludono, né limitano i diritti che sono attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico”.

notevole valore economico con modalità elusive della protezione garantita al consumatore dal diritto comunitario⁸⁶.

74. Per quanto attiene, inoltre, all'idoneità della pratica a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, si osserva che, come di seguito meglio precisato, la carenza informativa oggetto di accertamento riguarda le caratteristiche e la convenienza dei prodotti sopra esaminati, e, in particolare, la natura del diritto oggetto di transazione, la descrizione dei vantaggi conseguibili ed i rischi connessi, i costi dell'operazione, nonché l'identificazione delle parti del rapporto, funzionale all'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori, e cioè degli elementi essenziali ai fini dell'adozione di una decisione commerciale consapevole ed informata, in relazione alla scelta se aderire o meno alle offerte con finalità turistica.

i) Scorrettezza della pratica sotto il profilo della mancanza di trasparenza

75. L'offerta è stata veicolata attraverso messaggi pubblicitari diffusi sul sito *www.domina.it*, sugli opuscoli informativi e altre comunicazioni commerciali, nonché mediante la modulistica utilizzata ai fini della vendita di unità immobiliari in "comproprietà alberghiera".

76. Sul predetto sito web *www.domina.it*, i professionisti lasciano intendere che l'acquirente diverrebbe proprietario a pieno titolo di una "suite" presso un complesso alberghiero della quale potrà disporre e godere liberamente (rivenderla, scambiarla e lasciarla in eredità)⁸⁷. In particolare, nella pagina denominata "*comproprietà alberghiera*" del sito in esame, si afferma, tra l'altro, che il servizio offerto sarebbe caratterizzato dal fatto che: "*permette di acquistare una suite in hotel e family resort a quattro o cinque stelle, nel periodo dell'anno preferito per le proprie vacanze. (...) Con il rogito l'acquirente diviene proprietario a pieno titolo della suite che potrà poi essere rivenduta, scambiata, prestata ad amici, lasciata in eredità*" (sottolineatura aggiunta)⁸⁸. In realtà, il compratore acquista, sostanzialmente, solo il diritto ad usufruire, in un periodo predeterminato dell'anno, della possibilità di soggiornare su una specifica unità abitativa nei periodi individuati in un apposito regolamento e, per di più, solo se paga regolarmente la c.d. TAA della quale non vi è alcuna menzione nel medesimo messaggio.

77. La presentazione delle condizioni di fruizione del bene è resa ulteriormente decettiva dall'enfaticizzazione, presente nel sito quantomeno dal 14 marzo 2018 sino al 10 dicembre 2018, dell'assenza di spese ("*NO SPESE FISSE, NO STRESS. La libertà di soggiornare nella propria suite senza alcuna preoccupazione per la manutenzione e la gestione della proprietà e nessuna spesa fissa in caso di mancato utilizzo*")⁸⁹, mentre, come già rilevato, il consumatore è tenuto al pagamento di varie spese fisse, tra cui le spese annuali di IMU, le spese straordinarie e vari oneri condominiali, in base alla quota millesimale ed indipendentemente dal reale utilizzo della camera.

⁸⁶ In tal senso, cfr. sentenza Tar Lazio, 12 gennaio 2011, n. 1590, relativa al caso PS183- Sagittario Distribuzioni – Settimana a Santo Domingo.

⁸⁷ Doc. n. 18, Rilevazione pagine sito del professionista, del 14 marzo 2018, nonché doc. 211 rilevazione del sito effettuata in data 10 dicembre 2018.

⁸⁸ Doc. n. 18, Rilevazione pagine sito del professionista, del 14 marzo 2018, nonché doc. 211 rilevazione del sito effettuata in data 10 dicembre 2018.

⁸⁹ Dalla rilevazione del sito effettuata in data 10 dicembre 2018 il messaggio risulta sostanzialmente analogo per quanto concerne la presentazione delle caratteristiche dell'offerta e l'assenza di ogni informazione circa l'esistenza di costi per poter usufruire della asserita "suite" acquistata: doc. 211.

78. Del resto, Domina risulta aver utilizzato analoghi vanti anche nell'ambito di opuscoli informativi⁹⁰, quale, ad esempio, la brochure "*Domina Holidays for life*", in cui si legge "*Domina ha perfezionato un sistema che massimizza i vantaggi di essere proprietario di un bene, ne limita i costi al solo utilizzo e garantisce la massima flessibilità potendo scambiare con oltre 4500 località in più di 100 paesi nel mondo*"⁹¹ (sottolineatura aggiunta). Anche in tale contesto, dunque, sono fornite delle informazioni ingannevoli ed omissive sulle condizioni dell'offerta e sugli oneri incombenti sul consumatore per usufruire del bene, ovvero informazioni ingannevoli su aspetti decisivi per il consumatore.

79. Parimenti scorretta è la presentazione dell'offerta nel sito quantomeno dal 14 marzo 2018 sino al 10 dicembre 2018 come un "*INVESTIMENTO SICURO: La formula della comproprietà alberghiera Domina coniuga il piacere di una vacanza al valore di un investimento immobiliare accessibile e sicuro*".

Detta affermazione, oltre ad essere in contrasto con il divieto di cui all'art. 70, comma 3, del Codice del Consumo, induce ad una erronea rappresentazione della convenienza dell'affare, non essendovi, infatti, alcuna certezza per il consumatore circa la possibilità di poter rivendere la propria quota né circa la redditività della stessa operazione.

80. La carenza informativa investe anche l'individuazione dei professionisti coinvolti ed il ruolo da essi svolto. Nel sito in esame, invero, quanto ai contatti, si menziona unicamente la denominazione della società Domina S.r.l., insieme con il richiamo ad indirizzi (sede, email e sito) che vengono utilizzati da Domina Vacanze S.p.A.⁹². Inoltre, dalle risultanze istruttorie è emerso che le due società agiscono congiuntamente sulla base di una collaborazione ampia e strutturata che viene occultata nell'interlocuzione con i consumatori⁹³, ostacolando per tale via un corretto confronto a distanza.

81. Sulla base di tali considerazioni, risulta inconferente la tesi sostenuta da Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. secondo cui non sarebbe configurabile alcuna pratica in relazione alle informazioni diffuse sul sito, poiché i prodotti in esame non verrebbero venduti attraverso il sito ma in una fase successiva, nel corso della quali i consumatori riceverebbero le informazioni rilevanti. Infatti, come ripetutamente confermato dalla giurisprudenza, ciò che rileva è il messaggio ricevuto dai consumatori nel corso del "*primo contatto*", sicché la relativa comunicazione pubblicitaria deve essere sempre connotata da tutti gli elementi essenziali dell'offerta⁹⁴.

82. L'offerta in esame è illustrata nell'ambito di più documenti contrattuali che, nell'insieme, non forniscono ai consumatori un'adeguata informazione circa i suoi elementi essenziali, né per quanto concerne le caratteristiche dei prodotti venduti, né in relazione al costo effettivo dell'operazione commerciale oggetto di accertamento. L'ambiguità è riscontrata, oltre che in relazione al contenuto delle singole clausole, anche in considerazione della strutturazione particolarmente complessa della proposta contrattuale, articolata attraverso una molteplicità di

⁹⁰ Cfr., ad esempio, doc.118 e doc. 107.

⁹¹ Doc. 107.

⁹² Cfr. doc. 19.

⁹³ Cfr. doc. 2.

⁹⁴ Cfr. tra le tante, sentenza Tar Lazio, 14 novembre 2018, n. 10965.

rinvii a più documenti contrattuali, tra cui rientra anche il documento informativo consegnato ai consumatori, mancante dei requisiti di chiarezza e completezza richiesti.

83. Infatti, per quanto concerne la fase precontrattuale, occorre tenere conto che nei prospetti informativi consegnati ai consumatori non viene chiaramente individuata la quota di comproprietà così come altri parametri, quali il prezzo di acquisto delle singole quote (che varia nell'ambito di una fascia indicativa compresa tra un minimo ed un massimo)⁹⁵, nonché l'ammontare della TAA. Come desumibile dall'esame dei prospetti informativi acquisiti, per quanto concerne le informazioni supplementari e le indicazioni specifiche riguardanti il bene e i costi, vengono richiamati il "Regolamento della comproprietà" (ove sono presenti i codici) ed il "Contratto di gestione di servizi alberghieri" (dove sono indicati anche i parametri per la TAA), senza tuttavia che gli stessi siano resi immediatamente disponibili, essendo la loro consultazione prevista solo in via eventuale presso il complesso alberghiero e presso la sede legale di Domina S.r.l.⁹⁶.

84. In effetti, per poter avere tutte le necessarie informazioni ai fini di una scelta consapevole, è necessaria la consultazione di una serie di documenti - un contratto preliminare composto da una scheda dati e dalle relative condizioni generali, che rinviano, per ciascuna struttura, ad un apposito Regolamento della comproprietà e ad un Contratto di Gestione dei relativi servizi alberghieri - che non sono tra di loro agevolmente coordinabili⁹⁷. Per di più, l'individuazione delle caratteristiche e dei costi dell'operazione presupporrebbe, da parte del potenziale acquirente, la corretta decodifica dei codici utilizzati dal professionista nella modulistica in esame mediante la consultazione contestuale dei richiamati documenti, i quali, dalla documentazione raccolta in ispezione, risultano essere forniti al consumatore al momento della sottoscrizione del preliminare, e non nella fase precedente⁹⁸.

85. Sulla base di tali considerazioni, si ritiene che i consumatori vengano indotti alla sottoscrizione del contratto preliminare sulla base di una ambigua rappresentazione dei suoi elementi essenziali, idonea ad indurli in errore circa le caratteristiche dell'offerta e la sua convenienza.

86. La carenza informativa investe, in particolare, lo stesso oggetto del diritto di godimento oggetto di acquisto, che non viene chiaramente individuato nel preliminare e, poi, nel contratto definitivo sottoposto ai consumatori per la sua sottoscrizione. Lo schema negoziale, infatti, oltre ad omettere molti degli elementi informativi prescritti dagli artt. 71 e 72 del Codice del Consumo, utilizza una modalità redazionale oscura e decettiva circa le caratteristiche del bene acquisito. Come evidenziato anche dalla giurisprudenza, nella modulistica in esame l'oggetto dell'acquisto

⁹⁵ Cfr. docc. 115 e 116.

⁹⁶ Cfr. docc. 115, 116 e 117, nonché formulario trasmesso dai professionisti (Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato Q).

⁹⁷ Contratto preliminare trasmesso dai professionisti (Doc. 186: Memoria 10 ottobre 2018, allegato R), nonché esempi di contratti preliminari reperiti in ispezione (docc. 50 e 55).

⁹⁸ Cfr. doc. 50, nonché doc. 55, contratto preliminare del "Domina Home Alaska Cortina d'Ampezzo", laddove l'art. 5 stabilisce che "il promissario acquirente dichiara di aver ricevuto in copia e di accettare integralmente sin d'ora il documento informativo, il regolamento della comproprietà "Hotel Alaska" e il regolamento della comunione "Domina Home Alaska Gallery - Cortina d'Ampezzo" ivi compresi gli allegati e dunque anche con riferimento al contratto per la gestione dei servizi alberghieri", allegati allo stesso contratto. In altri formulari, invece, i medesimi documenti sono solo menzionati: cfr., ad esempio, Contratto preliminare trasmesso dai professionisti, Doc. 186, Memoria 10 ottobre 2018, allegato R.

risulta indeterminato, in quanto non viene chiaramente identificata la quota del bene effettivamente assegnata al consumatore; vengono, inoltre, fornite informazioni carenti ed oscure circa i servizi alberghieri offerti all'acquirente e le modalità di accesso agli stessi⁹⁹.

Nel preliminare l'oggetto del contratto viene infatti individuato, in modo ambiguo, facendosi riferimento alla comproprietà della quota indivisa dell'immobile nel suo complesso (ovvero all'albergo) e, al contempo, al diritto di godimento che l'acquirente avrà di soggiornare in un periodo e in un tipo di unità ricettiva ("*suite*"), indicati attraverso dei codici inseriti nella "*Scheda dati*".

Inoltre, il prezzo di vendita indicato nel preliminare viene fissato in modo variabile sulla base del periodo considerato e del tipo di suite scelta e, dunque, non è correlato alla quota millesimale del complesso acquistata dal consumatore, benché questo sia formalmente l'oggetto del proprio diritto di comproprietà.

87. In secondo luogo, dall'esame della modulistica in esame, si desume che il consumatore non è adeguatamente informato neanche circa i costi da sostenere per la fruizione del bene, nonché in ordine ad altri elementi (periodo di riferimento per il godimento dell'unità ricettiva acquistata dal consumatore, servizi aggiuntivi da pagare, costi supplementari obbligatori imposti dal contratto al consumatore, costi da sostenere per accedere allo scambio vacanze attraverso il circuito RCI) necessari per poter valutare correttamente la reale convenienza dell'acquisto in oggetto.

In particolare, i consumatori, oltre a dover sostenere un ingente esborso per una non ben individuata comproprietà alberghiera (il prezzo della struttura più costosa per una settimana si può aggirare intorno a 20 mila-60 mila euro¹⁰⁰, fino a raggiungere prezzi pari a 120.000 euro¹⁰¹ o anche superiori a tale ammontare¹⁰²), sono indotti in errore circa i costi fissi che essi sono tenuti a pagare anche in caso di mancato utilizzo del bene (quali tasse ed oneri condominiali connesse alla proprietà), nonché in ordine al corrispettivo dovuto per il godimento della struttura, ovvero la c.d. "*Tariffa alberghiera agevolata*", TAA.

88. In particolare, quanto all'informazione fornita per l'individuazione della c.d. "*Tariffa alberghiera agevolata*", si rileva che questa viene indicata nel preliminare in una somma predeterminata per l'anno di sottoscrizione nell'ambito della "*scheda dati*" e, al contempo, detta tariffa viene richiamata nelle condizioni generali del preliminare, rinviandosi al suo aggiornamento da parte del gerente alberghiero (ovvero, attualmente, da parte di Hit Hotel S.r.l.) e a quanto previsto nel contratto di gestione dei servizi alberghieri. A sua volta, in quest'ultimo atto la modalità di aggiornamento risulta stabilita tramite il richiamo a vari parametri, quale, principalmente, quello della variazione del costo orario per dipendente sulla base del CCNL Turismo, non agevolmente comprensibile e verificabile da parte dei consumatori.

89. L'oscurità dell'informazione relativa al pagamento della TAA è desumibile dall'esame del contenuto delle lettere inviate da Hit Hotel S.r.l. e da Domina International ai consumatori nel corso dell'esecuzione del contratto¹⁰³. Inoltre, è emerso che i professionisti hanno anche

⁹⁹ Cfr. Corte d'Appello di Torino, Sento. n. 1643/2017 e Tribi. Roma, Sento. n. 16618/2018.

¹⁰⁰ Cfr. doc. 30, all. 4: informazioni fornite nel corso dell'ispezione della società Domina Vacanze S.p.A..

¹⁰¹ Cfr. doc. 30, allegato elenco rogiti, con indicazione prezzi.

¹⁰² Cfr. doc. 27, allegata documentazione.

¹⁰³ Cfr. doc. 204, allegati esempi di comunicazione delle variazioni della TAA ai consumatori.

modificato i parametri di computo della TAA per una delle strutture in esame (l'Hotel Royal)¹⁰⁴, senza informare adeguatamente i consumatori¹⁰⁵.

90. I consumatori, dunque, non sono stati adeguatamente informati sull'esistenza di tale costo, né in ordine alle sue modalità di computo.

91. Le risultanze istruttorie non supportano neanche l'affermazione del professionista secondo cui detta tariffa sarebbe effettivamente agevolata, in quanto in media sarebbe inferiore a quella praticata ai clienti occasionali. Infatti, oltre a non essere stata fornita adeguata prova, detta tariffa non può ritenersi realmente agevolata. Sulla base del sistema di computo utilizzato, l'ammontare della tariffa ed il suo aggiornamento non riflettono infatti gli effettivi valori di mercato. Conseguentemente, detta tariffa, oltre a poter essere superiore, come lamentato dal segnalante¹⁰⁶, non è necessariamente inferiore a quelle praticata ai normali clienti non comproprietari a parità di condizioni, ovvero stesso hotel, tipologia di camera e periodo di soggiorno, come confermato anche da Domina Vacanze S.p.A.¹⁰⁷.

92. Ne deriva che la stessa denominazione di tariffa "agevolata" appare decettiva; in assenza di chiari parametri circa le modalità di aggiornamento delle TAA e dell'indicazione dei prezzi normalmente praticati dal gestore del complesso come termine di raffronto, i consumatori sono indotti erroneamente a ritenere di poter usufruire di un'effettiva agevolazione rispetto ai prezzi di mercato.

93. Infine, i reclami acquisiti in fase ispettiva confermano che ai consumatori sono stati richiesti pagamenti dei quali non erano stati chiaramente informati. In tal senso, si richiama, in via esemplificativa, la comunicazione del 2014 con la quale la società Domina Case Vacanze S.r.l. informa che la c.d. clausola "Non utilizzo non pago" riguarda unicamente la TAA, non altre spese fisse connesse alla titolarità dei diritti immobiliari connessi alla proprietà, sempre e comunque dovute alla comproprietà¹⁰⁸. Analoga condotta viene lamentata con riferimento all'ammontare della TAA, in quanto non corrispondente ad una tariffa effettivamente più bassa rispetto a quelle rinvenibili sul mercato, ovvero al costo dello scambio della suite con altre strutture in vari paesi del mondo, in quanto la stessa facoltà non è fruibile gratuitamente, come desumibile da quanto affermato sul sito, ma comporta un costo aggiuntivo¹⁰⁹.

¹⁰⁴ Doc. 204: allegato contratto di gestione del 2010.

¹⁰⁵ Al riguardo, si precisa che nel corso dell'ispezione è stato rinvenuto l'opuscolo contenente il regolamento e il contratto di gestione relativo all'Hotel Royal che a tutt'oggi viene consegnato ai consumatori contenente il vecchio contratto di gestione, in cui è indicato come parametro di aggiornamento quello della variazione del costo orario di un dipendente di IV livello (doc. 53), ovvero un diverso parametro rispetto a quello attualmente praticato (doc. 204, allegato contratto di gestione nella versione modificata del 2010, in cui è indicato il parametro della variazione Istat). Sul punto, non assumono rilievo le mere affermazioni dei professionisti – prive di riscontri probatori - secondo cui il contratto rinvenuto in ispezione sarebbe barrato con la dizione superato e al promissario acquirente sarebbe consegnato il nuovo contratto (cfr. informazioni rese dai professionisti in data 27 novembre 2018, doc. 207).

¹⁰⁶ Cfr. doc. 1.

¹⁰⁷ Doc. n. 30: informazioni rese da Domina Vacanze S.p.A. nel corso dell'ispezione.

¹⁰⁸ (doc. 134).

¹⁰⁹ Cfr. Segnalazione dell'agosto 2017, doc. 1, con successive integrazioni.

ii) Scorrettezza della pratica sotto il profilo dell'aggressività dell'attività di post-vendita

94. In secondo luogo, la condotta appare scorretta sotto il profilo dell'aggressività dell'attività di post-vendita realizzata dai professionisti, attraverso l'esercizio di un indebito condizionamento delle scelte dei consumatori volto ad ottenere, anche mediante la frapposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori, somme non dovute ovvero l'acquisto di altri prodotti.

95. Dalle risultanze istruttorie emerge che i professionisti, mediante indebito condizionamento, hanno ostacolato l'esercizio dei diritti dei consumatori, tra cui il diritto di recesso dei consumatori, e limitato considerevolmente la libertà di scelta degli acquirenti, tanto da indurli anche alla conclusione di altri contratti in sostituzione del precedente.

96. L'obiezione sollevata da Domina S.p.A. e Domina S.r.l., secondo cui si tratterebbe di reclami sporadici ovvero relativi alla struttura Coral Bay che non rientrerebbe nell'ambito dell'offerta dei servizi da essi forniti e, dunque, non sarebbe provata la sussistenza di una pratica commerciale aggressiva loro imputabile, è inconferente. Al riguardo, si ricorda che la nozione di «*pratica commerciale aggressiva*» rinvia a qualsiasi pratica che limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto. Inoltre, come confermato dalla giurisprudenza, il carattere episodico e occasionale del fenomeno risulta irrilevante ai fini dell'integrazione di una pratica commerciale, trattandosi di un illecito di pericolo¹¹⁰.

97. Al riguardo, va rilevato che i professionisti risultano aver ostacolato l'esercizio dei diritti dei consumatori, quale l'esercizio del diritto di recesso, attraverso varie modalità, tra cui l'occultamento della propria identità e del ruolo svolto, in particolare, da Domina S.r.l. per conto di Domina Vacanze S.p.A.¹¹¹, ovvero l'omessa consegna della pertinente documentazione contrattuale¹¹². A tal riguardo, si richiama anche la lamentela di due consumatori, secondo la quale essi sarebbero stati indotti a sottoscrivere la dichiarazione di aver ricevuto *brevi manu* documentazione in originale relativa al contratto d'acquisto controfirmato da procuratrice, ma tale circostanza, secondo i consumatori, non corrisponderebbe al vero¹¹³.

98. Inoltre, quanto al diritto di recesso, dalla documentazione acquisita, emerge che i professionisti hanno talvolta percepito, prima della scadenza dei termini per l'esercizio del diritto di recesso, acconti sul prezzo di vendita. In particolare, da un documento interno si desume che, ancor prima che la proposta di acquisto sottoscritta dai consumatori venisse accettata dalla società, i consumatori versavano acconti che potevano superare il 30% del prezzo¹¹⁴; da altra documentazione si desume che, sulla base di apposita istanza di una consumatrice interessata, l'acconto versato in pendenza del termine per il recesso, è stato poi restituito¹¹⁵.

¹¹⁰ In tal senso, tra le tante, Tar Lazio, 24 novembre 2015, n. 13263, Tar Lazio 22 ottobre 2015, n. 12081 e n. 12282; Tar Lazio, sez. I, 8 aprile 2009, n. 3722, confermata da Consiglio di Stato, sez. VI, 17 aprile 2012, n. 4753, nonché Tar Lazio del 4 gennaio 2019, n. 61.

¹¹¹ Cfr. Lettera della società Domina S.p.A. (allegata al doc. 2) e rilevazione del sito (doc.19).

¹¹² Reclamo CR, doc. 76.

¹¹³ Reclamo SC, doc. 200.

¹¹⁴ Doc. 83.

¹¹⁵ Reclamo MO, doc. 86, nonché informazioni rese da Mo, doc. 205.

99. La rilevanza di tale documentazione non risulta confutata dai professionisti, i quali si sono limitati ad affermare di non aver posto in essere alcuna pratica aggressiva, avendo, tra l'altro, rispettato la disciplina in materia di recesso; sotto tale punto di vista, la specifica lamentela sopra richiamata circa il pagamento di un acconto in pendenza del termine per il diritto di recesso riguarderebbe, secondo i medesimi professionisti, la fruizione di una offerta presso l'albergo *Coral Bay* estranea all'oggetto dei servizi offerti da Domina. Tale tesi è smentita dalle evidenze istruttorie le quali, come già detto, tra l'altro confermano che anche i servizi fruiti presso quest'ultima struttura sono parte dell'offerta facente capo a Domina Vacanze S.p.A.

100. Più in generale, dalla documentazione acquisita emerge la frapposizione di condotte ostruzionistiche nella fase dell'esecuzione del rapporto contrattuale. In via esemplificativa, i professionisti risultano non aver inviato tempestivamente la documentazione richiesta dai consumatori¹¹⁶, ovvero avere omesso i necessari adempimenti volti a consentire ai consumatori il pieno godimento dei loro diritti contrattuali¹¹⁷. Al riguardo, si richiama altresì la prassi riferita dall'associazione Federcontribuenti, secondo cui, in diversi casi, Domina Vacanze S.p.A. si sarebbe impegnata al versamento di corrispettivi, a fronte del mancato utilizzo delle suite/unità ricettive, e avrebbe poi inviato una lettera con la quale la stessa Domina, riferendosi a presunte difficoltà del settore turistico, avrebbe proposto ai consumatori di compensare parzialmente le somme ancora dovute con l'acquisto di una nuova e ulteriore proprietà alberghiera¹¹⁸. La documentazione raccolta sembra confermare la prassi consistente nel modificare unilateralmente quanto pattuito con i consumatori sulla base di presunte difficoltà del settore turistico¹¹⁹, ovvero nel risolvere i contratti in essere a prezzo dimezzato, a condizione di acquistare una unità immobiliare sita in un'altra località¹²⁰.

Conclusioni

101. La pratica commerciale in esame, pertanto, ha dato luogo a forme di comunicazione commerciale ingannevoli circa le caratteristiche principali e il costo dell'offerta di beni in proprietà alberghiera pubblicizzata sul sito www.domina.it, e, per altro verso, ha comportato una condotta aggressiva posta in essere nella fase dell'attività di post-vendita, realizzata dai professionisti al fine di ottenere somme non dovute ovvero la stipula di altri contratti, integrando, conseguentemente, un'unica pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

102. In base agli elementi istruttori acquisiti, la suddetta pratica, nel suo insieme, è stata posta in essere da Domina Vacanze S.p.A., Domina S.r.l. e Hit Hotel S.r.l. e Domina International SA.

103. Non risulta infatti condivisibile l'eccezione sollevata da Hit Hotel S.r.l. e Domina International SA secondo cui la pratica non sarebbe ad esse imputabile. Dette società, infatti,

¹¹⁶ Reclamo BR, doc. 142, con successive informazioni trasmesse dall'interessato, doc.208.

¹¹⁷ Reclamo CA, doc. 70.

¹¹⁸ Doc. 27: Informazioni fornite da Federcontribuenti.

¹¹⁹ Cfr. doc. 184, documentazione fornita dai professionisti circa le lamentele del segnalante, allegato N.

¹²⁰ Cfr. doc. 27, allegato n.4, relativo ad un accordo di risoluzione consensuale del 6 dicembre 2012 (Hotel Tarvisio), con contestuale acquisto di altra proprietà presso l'hotel Ca' Zusto di Venezia per il valore di euro 171 mila. Il preliminare relativo all'hotel Tarvisio era a sua volta derivato dalla risoluzione di un contratto relativo all'hotel Ca' Zusto del novembre 2005.

hanno svolto un ruolo attivo nella condotta contestata, consistente nel fornire informazioni omissive e decettive sulle condizioni dell'offerta e sugli oneri incombenti sul consumatore per usufruire del bene, in particolare per quanto concerne la comunicazione della TAA.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

104. 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.

105. 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.

106. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto che la fattispecie in esame risulta integrata da una pluralità di comportamenti scorretti, individuabili con riferimento, in particolare, alla comunicazione commerciale posta in essere dai professionisti mediante vari strumenti (tra cui, internet e opuscoli), suscettibili di raggiungere un numero molto ampio di consumatori, nonché in relazione alla condotta post-vendita realizzata dai professionisti in un contesto connotato da asimmetria informativa. L'infrazione appare molto grave in considerazione anche del significativo pregiudizio arrecato ai consumatori, la cui libertà di scelta risulta limitata, per i rapporti in corso, con riferimento ad un prodotto di lungo periodo e di rilevante valore economico.

107. Relativamente alla pratica commerciale oggetto di contestazione, occorre, ai fini della quantificazione della sanzione, tenere in considerazione il principio per cui la sanzione amministrativa è individuale e va commisurata alle condizioni soggettive e oggettive di ciascun soggetto coautore dell'illecito; al riguardo, vi è ragione di operare un trattamento sanzionatorio differenziato nei confronti dei medesimi, in relazione al diverso grado di gravità del loro comportamento e, in particolare, al ruolo più circoscritto svolto dalla società Domina International S.A.

108. Domina Vacanze S.p.A., operatore di elevata notorietà, tra i più importanti del mercato italiano di riferimento, ha svolto, insieme a Domina S.r.l., il ruolo principale nell'ambito della pratica in oggetto in quanto proprietaria delle strutture alberghiere che vengono vendute in comproprietà. Dal punto di vista economico il professionista si caratterizza per essere una società di significative dimensioni avendo realizzato nel 2017 un fatturato pari a circa 1,5 milioni di euro. Per quanto riguarda la durata della violazione, la pratica commerciale in esame posta in essere da Domina Vacanze S.p.A. si è articolata in una pluralità di condotte realizzate a decorrere dal 1993 (data della prima modulistica relativa all'Hotel Royal a tutt'oggi utilizzata nei rapporti con i consumatori¹²¹) ed è tuttora in corso. Tuttavia, ai fini dell'applicazione della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette stabilita nel Codice del Consumo, occorre tenere conto che questa è stata introdotta nel nostro ordinamento con il Decreto Legislativo n. 146 del 2 agosto 2007, in recepimento della Direttiva 2005/29/CE. Nonostante ciò, dalle risultanze istruttorie risulta

¹²¹ Doc.n.53: Opuscolo Hotel Royal.

che i professionisti non hanno apportato sostanziali modifiche alla modulistica in esame¹²², né alla comunicazione diffusa sul sito internet¹²³, sicché la pratica illecita in esame è da ritenersi posta in essere da Domina Vacanze S.p.A. quanto meno dal periodo successivo all'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 146/2007, avvenuta il 21 settembre del 2007¹²⁴ e protratta fino ad oggi.

109. Domina S.r.l. (precedentemente Domina Case Vacanze S.r.l.), come detto sopra, ha avuto insieme a Domina Vacanze S.p.A. un ruolo assai rilevante nell'ambito della pratica in oggetto, in quanto ha svolto l'attività di promozione e commercializzazione delle quote in proprietà alberghiera e in quanto titolare del sito internet *www.domina.it*. Dal punto di vista economico il professionista si caratterizza per essere una società di significative dimensioni economiche, avendo realizzato nel 2017 un fatturato pari a circa 2,7 milioni di euro. Per quanto concerne, infine, la durata della sua partecipazione all'infrazione, dagli elementi disponibili in atti risulta posta in essere da Domina S.r.l. quantomeno dal gennaio 2014¹²⁵, mese in cui è stato concluso apposito contratto di mandato con Domina Vacanze S.p.A. ed è tuttora in corso.

110. Hit Hotel S.r.l. ha concorso alla realizzazione della pratica in esame essendo responsabile della gestione delle strutture alberghiere offerte ai consumatori in proprietà alberghiera. Hit Hotel S.r.l. è una società di rilevanti dimensioni economiche avendo realizzato nel 2017 un fatturato pari circa 13,9 milioni di euro. Per quanto concerne la durata della sua partecipazione alla violazione, dagli elementi disponibili in atti si considera posta in essere da Hit Hotel S.r.l. a partire dal luglio 2012¹²⁶ ed è tuttora in corso.

111. Infine, Domina International S.A., attraverso la sua filiale italiana, ha svolto un ruolo di secondaria importanza nella pratica in esame, limitato alla comunicazione della TAA relativa esclusivamente all'hotel "Domina Coral Bay". Domina International S.A. è una società di rilevanti dimensioni economiche, avendo realizzato nel 2017 un fatturato pari a circa 4,3 milioni di euro. Per quanto concerne, infine, la durata della sua partecipazione alla violazione, dagli elementi disponibili in atti si considera posta in essere quantomeno a partire dal luglio 2018 ed è tuttora in corso¹²⁷.

112. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Domina Vacanze S.p.A., a Domina S.r.l., a Hit Hotel S.r.l., a Domina International S.A. nella misura, rispettivamente, pari a: 130.000 euro, 120.000 euro, 100.000 euro e 50.000 euro.

113. Circa le condizioni economiche del professionista, si rileva che la società Domina Vacanze S.p.A. ha realizzato, per l'anno 2017, una perdita di esercizio di circa 3,5 milioni di euro; a sua volta la società Domina S.r.l. ha realizzato, per l'anno 2017, una perdita di esercizio di circa 24

¹²² Cfr. doc. 43, Contratto di mandato del 2017, Allegato "D" – Modulistica, comprensivo di Prospetto informativo, Scheda dati, Scheda Prodotti, Preliminare.

¹²³ Cfr. Rilevazione del sito effettuata d'ufficio in data 10 dicembre 2018, doc.211.

¹²⁴ Si osserva al riguardo che l'ultima modifica della modulistica in esame è risalente al 2010, data in cui è stato adottato un nuovo contratto di gestione per l'albergo Royal: doc. 204.

¹²⁵ Cfr. Doc. 42: Contratto di mandato del 12 febbraio 2014, tra Domina Vacanze S.p.A. e Domina Case Vacanze s.r.l. (ora Domina s.r.l.), soggetta ad attività di coordinamento e controllo di Domina Vacanze S.p.A.; doc. 43 Contratto di mandato del 24 febbraio 2017, tra Domina Vacanze S.p.A. e Domina Case Vacanze S.r.l. ora Domina S.r.l.).

¹²⁶ Cfr. Memoria del professionista, doc. 199.

¹²⁷ Doc. 113.

mila euro¹²⁸. Si ritiene, pertanto, che nel quantificare la sanzione nei confronti di Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l., occorre tenere conto della situazione di perdita esistente, in relazione alla quale appare opportuno applicare una riduzione nella misura, rispettivamente, del 10% e dell'1,6% dell'ammontare sopra indicato per ciascuna sanzione.

114. Si ritiene inoltre che l'importo di base della sanzione nei confronti di Domina Vacanze S.p.A., Domina S.r.l., Hit Hotel S.r.l. e Domina International S.A., determinato come descritto nei paragrafi che precedono, debba essere incrementato nella misura del 10% per tener conto di specifiche circostanze aggravanti la responsabilità degli autori della violazione, in particolare, l'aver tenuto condotte volte a impedire, ostacolare o comunque ritardare l'attività istruttoria dell'Autorità. Al riguardo si rileva che le medesime società hanno infatti fornito informazioni frammentarie, lacunose e comunque contraddittorie rispetto alla documentazione acquisita in ordine ad elementi rilevanti, quali, ad esempio, l'identità dei soggetti coinvolti¹²⁹ e delle strutture gestite¹³⁰.

115. In conclusione, si ritiene congruo irrogare a Domina Vacanze S.p.A. una sanzione pari a 160.000 euro, a Domina S.r.l. una sanzione pari a 150.000 euro, a Hit Hotel S.r.l. una sanzione pari a 135.000 euro, e a Domina International S.A. una sanzione di 60.000 euro.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto idonea ad ingannare i consumatori in merito alla natura e alle caratteristiche principali e al costo del prodotto acquistato e limitarne la libertà di scelta mediante l'aggressività dell'attività post-vendita in relazione al prodotto offerto dai professionisti;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società Domina Vacanze S.p.A., Domina S.r.l., Hit Hotel S.r.l. e Domina International SA, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Domina Vacanze S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 160.000 € (centosessantamila euro);

¹²⁸ Vedi Relazione e bilancio delle due società (doc. 33, allegati n. 7 e 8).

¹²⁹ In tal senso, per quanto concerne Domina Vacanze S.p.A. e Domina S.r.l. ed Domina International S.A. si osserva che, ad esempio, hanno dichiarato che la struttura Coral Bay non è di proprietà di Domina Vacanze S.p.A., ma di una "società estera" (docc. 197, 198 e 207), senza fornire il nominativo della medesima né alcun elemento probatorio. Tuttavia, sulla base della documentazione acquisita durante l'ispezione (doc. 42, art. 1m allegato B) la gestione dei servizi offerti presso la medesima struttura risulta facente parte del mandato conferito da Domina Vacanze S.p.A. a Domina S.r.l., ovvero dell'offerta oggetto di esame.

¹³⁰ Per quanto concerne, invece, la società Hit Hotel S.r.l. si rileva che la stessa ha fornito un elenco incompleto delle strutture da essa gestite, diverso da quello desumibile dalla documentazione acquisita (cfr. memorie di Hit del 21 e 27 novembre 2018, docc. 204 e 206, ed elenco strutture allegato al contratto di mandato del 2014, doc. 42, in cui è menzionato anche il residence Liscia di Vacca- Arzachena, tra le strutture gestite da Geco, ora Hit Hotel.).

c) di irrogare alla società Domina S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquantamila euro);

d) di irrogare alla società Hit Hotel S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 135.000 € (centotrentacinquemila euro);

e) di irrogare alla società Domina International SA una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro);

f) che i professionisti, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, pongano termine all'infrazione accertata, comunicando entro lo stesso termine la nuova modulistica utilizzata nei rapporti con i consumatori e le altre iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative irrogate alle società Domina Vacanze S.p.A., Domina S.r.l., Hit Hotel S.r.l. devono essere pagate dalle medesime società 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.

Per quanto concerne la società di diritto svizzero Domina International SA, la sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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 *f.f.*

Gabriella Muscolo

PS11232 - SKY-PACCHETTI CALCIO SERIE A

Provvedimento n. 27545

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 gennaio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTE la Parte II, Titolo III, e la Parte III, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. SKY Italia S.r.l. (d'ora in avanti anche solo "SKY") in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La società è attiva nella produzione e distribuzione di canali digitali a pagamento, di servizi di *pay per view* e di servizi di televisione interattiva, via satellite e via cavo. Il bilancio di SKY chiuso il 30 giugno 2018 non registra perdite di esercizio e presenta ricavi pari a 2.996.756.542 euro.

2. Altroconsumo, CODACONS, CODICI e U.Di.Con., in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne due distinte condotte, poste in essere da SKY di seguito descritte:
Condotta *sub a*): nella fase di presentazione dell'offerta SKY ha fornito, ai potenziali nuovi clienti, informazioni ingannevoli inerenti all'offerta relativa al calcio e, in particolare, al pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19.

Condotta *sub b*): nella fase di gestione di contratti già attivi SKY, a fronte del significativo ridimensionamento dei contenuti del pacchetto SKY Calcio (e in particolare la riduzione del 30% delle partite trasmesse di serie A e la totale eliminazione delle partite di serie B), non ha permesso ai propri abbonati, interessati prevalentemente o esclusivamente alla visione delle partite di calcio, di poter effettuare una libera scelta in merito alla nuova composizione del pacchetto, inducendoli al rinnovo del contratto nell'erronea convinzione di poter fruire dei medesimi contenuti rispetto a quanto originariamente sottoscritto, con l'imposizione di addebiti dei costi mensili invariati, oppure a recedere dal contratto a titolo oneroso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alle condotte sopra descritte in data 28 agosto 2018¹ è stato avviato nei confronti di SKY il procedimento istruttorio PS11232.
5. Nella medesima data è stata inviata la comunicazione di avvio alle associazioni di consumatori Altroconsumo, CODACONS e U.Di.Con.².
6. In data 31 agosto 2018³ è stata formulata a SKY una richiesta di informazioni ad integrazione di quella già presente nell'avvio del procedimento. In data 28 settembre 2018⁴ SKY forniva risposta ad entrambe le richieste e contestualmente inviava la memoria difensiva⁵. In data 2 ottobre 2018⁶ veniva depositata tramite cd-rom anche copia dei documenti prodotti da SKY.
7. Il 23 ottobre 2018⁷ è pervenuta la richiesta di partecipazione al procedimento da parte dell'Associazione Codici – Centro per i diritti del cittadino, che è stata accolta in data 24 ottobre 2018⁸. Con nota del 25 ottobre 2018, SKY è stata informata dell'accoglimento dell'istanza di partecipazione dell'associazione segnalante⁹.
8. L'audizione richiesta dal professionista in data 28 settembre 2018¹⁰ si è svolta il 24 ottobre 2018¹¹.
9. In data 26 ottobre 2018¹² è stata formulata una nuova richiesta di informazioni a SKY, la cui risposta è pervenuta in data 23 novembre 2018¹³.
10. In data 27 novembre 2018¹⁴ veniva comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.
11. Il 18 dicembre 2018¹⁵ SKY presentava la propria memoria conclusiva.
12. Nella medesima data¹⁶ ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e 6 del Codice del Consumo, nonché ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16, commi 3, 4 e 5 del Regolamento

¹ Cfr. Doc. N. 19.

² Cfr. Docc. NN. 20, 21 e 22.

³ Cfr. Doc. N. 43.

⁴ Cfr. Docc. NN. 65 e 67.

⁵ Cfr. Doc. N. 71.

⁶ Cfr. Doc. N. 70.

⁷ Cfr. Doc. N. 81.

⁸ Cfr. Doc. N. 88.

⁹ Cfr. Doc. N. 92.

¹⁰ Cfr. Doc. N. 67.

¹¹ Cfr. Doc. N. 85.

¹² Cfr. Doc. N. 93.

¹³ Cfr. Doc. N. 131.

¹⁴ Cfr. Docc. NN. 137,138,139, 140 e 141.

¹⁵ Cfr. Doc. N. 151.

¹⁶ Cfr. Doc. N. 152.

veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il parere dell'Autorità di settore perveniva in data 15 gennaio 2019¹⁷.

2) Le evidenze acquisite

Le istanze di intervento ricevute

13. In relazione alle condotte oggetto di contestazione sono pervenute oltre un centinaio di segnalazioni da parte di consumatori e associazioni di consumatori, quali Altroconsumo, Codacons, U.Di.Con. e Movimento Difesa del Cittadino¹⁸. In particolare, i segnalanti hanno lamentato che SKY avrebbe messo in atto comportamenti in violazione del Codice del Consumo in diverse fasi dell'attività commerciale e, precisamente, nelle fasi di promozione dell'offerta calcio e di gestione del contratto includente l'offerta del pacchetto Calcio per la stagione 2018/19.

14. Attraverso le segnalazioni¹⁹ è emerso che, a seguito dell'assegnazione dei diritti di trasmissione delle partite del campionato di calcio di serie A per il triennio 2018-2021, SKY non avrebbe fornito adeguata informativa sui contenuti e sulle caratteristiche principali dell'offerta calcio per la stagione 2018/19. Più nel dettaglio, i messaggi pubblicitari (diffusi a mezzo sito *web*, pagina Facebook e spot televisivi) non recherebbero, con adeguata evidenza, gli elementi informativi essenziali sui contenuti dell'offerta, necessari per consentire al consumatore, interessato ad attivare l'abbonamento, di assumere una decisione commerciale consapevole.

15. Dalle segnalazioni, inoltre, è emerso che i clienti già abbonati avrebbero maturato la convinzione di poter disporre, anche per la stagione calcistica 2018/19, del medesimo contenuto del pacchetto SKY Calcio dell'anno precedente, in particolare della visione di tutte le partite di calcio della serie A e B, essendo, tra l'altro, rimasto invariato il costo dell'abbonamento. Tale circostanza avrebbe costretto i clienti SKY, già abbonati ai servizi dell'operatore, e in particolare al pacchetto Calcio, a mantenere il contratto in essere, continuando a subire gli addebiti mensili o, in alternativa, a recedere dal contratto, sostenendo però il costo delle penali o la perdita di sconti e promozioni in caso di contratti con vincolo di durata minima.

Le condotte oggetto del procedimento

16. L'assegnazione dei diritti per la trasmissione in diretta delle partite del campionato di calcio di serie A relativa alle stagioni sportive del triennio 2018-2021 è avvenuta da parte della Lega Calcio in data 13 giugno 2018, per la prima volta non più sulla base della piattaforma di trasmissione (digitale terrestre, satellitare, internet), ma sulla base di pacchetti di eventi in esclusiva (anticipi del sabato, posticipo della domenica, lunedì sera, ecc.). Sono stati confezionati, infatti, tre pacchetti da vendere in esclusiva assoluta, indipendentemente dalla piattaforma. Nel triennio precedente 2015-2018 Sky aveva ottenuto l'assegnazione della trasmissione in diretta sul satellite di tutte le partite del campionato di calcio di Serie A, mentre a Mediaset erano state aggiudicate sul digitale terrestre le partite delle 8 migliori squadre. In quel caso, almeno per i maggiori club, entrambi gli aggiudicatari hanno potuto tramettere tutte le partite, con la

¹⁷ Cfr. Doc. N. 158

¹⁸ Cfr. Docc. NN. 1-12,14-15,17-18,23-33,37-40,42,44-46,49-50,52,55-64,66,68-69,71,73,75-76,79-80,82-82,86-91,94-103,105-110,112-115,117-122,125,127-130,132-136,143-144,147-50,154-157.

¹⁹ Cfr. Docc. NN. 1, 18, 23, 28, 39, 44.

conseguente possibilità per gli utenti di sottoscrivere un unico abbonamento per vedere tutte le partite di una singola squadra.

17. Per il triennio 2018-2021, invece, SKY si è aggiudicata i due pacchetti principali, ottenendo di poter trasmettere in esclusiva 7 partite del campionato di serie A su 10 previste per ogni giornata, tra cui quelle del lunedì sera e della domenica sera, oltre a 16 *big match* su 20 complessivi. Il terzo pacchetto è stato assegnato alla società inglese Perform Investment Limited, che ha ottenuto di poter trasmettere in esclusiva le altre tre partite del campionato di calcio di serie A previste per ogni giornata, tra cui quelle del sabato sera²⁰. In tale contesto, i consumatori si sono ritrovati, per la prima volta, nella condizione di dover sottoscrivere due abbonamenti diversi con le due Società aggiudicatrici per poter fruire della visione di tutte le partite del campionato di calcio di serie A giocate da un singolo club.

18. Con riferimento alla serie B, mentre per il triennio 2015-18 SKY deteneva i diritti per l'intero torneo, per il triennio successivo 2018-21 i diritti sono stati assegnati a Perform.

Condotta sub a)

19. Nella fase di presentazione dell'offerta SKY non ha adeguatamente evidenziato, nelle comunicazioni diffuse attraverso i principali canali utilizzati (sito *web*²¹, pagina Facebook²² e spot televisivo²³), tutti i principali elementi informativi relativi all'offerta calcio, in particolare per quanto attiene ai contenuti del pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19.

20. Il promo SKY relativo al calcio mostra masse di tifosi con le maglie di varie squadre che corrono verso uno stadio, portando con sé sedie, sgabelli o poltrone alla ricerca di un posto a sedere; i consumatori vengono invitati a prendere posto e a mettersi comodi perché "*sarà una stagione di calcio imperdibile*". Lo spot risulta privo di informazioni esplicative circa il contenuto specifico dell'offerta, ad eccezione della presenza, nei fotogrammi finali, dei tre loghi relativi alla Serie A, alla Champions League e alla Europa League.²⁴

21. La *homepage* del sito *web* di Sky dedicata al calcio dal 14 giugno 2018, e quanto meno fino all'avvio del procedimento, riportava in alcune date l'immagine di una squadra di calcio su cui compariva la scritta esplicativa "*La tua squadra in Italia e in Europa su Sky*" affiancata dal logo della Serie A e della Champions League. In altre date la suddetta *homepage* si presentava costituita da un'immagine in cui su uno sfondo rosso e blu campeggiava la frase "*La serie A su Sky anche per il triennio 2018/2021*", seguita dal logo ben visibile della serie A e dal *claim* "*Il tuo calcio, tutto da vivere*"²⁵. Quest'ultima immagine è stata inserita anche sulla pagina Facebook di Sky Sport a partire dal 14 giugno 2018²⁶.

²⁰ Cfr. Doc. N. 63 p. 4.

²¹ Cfr. Doc. N. 13 all. 1 e N. 126.

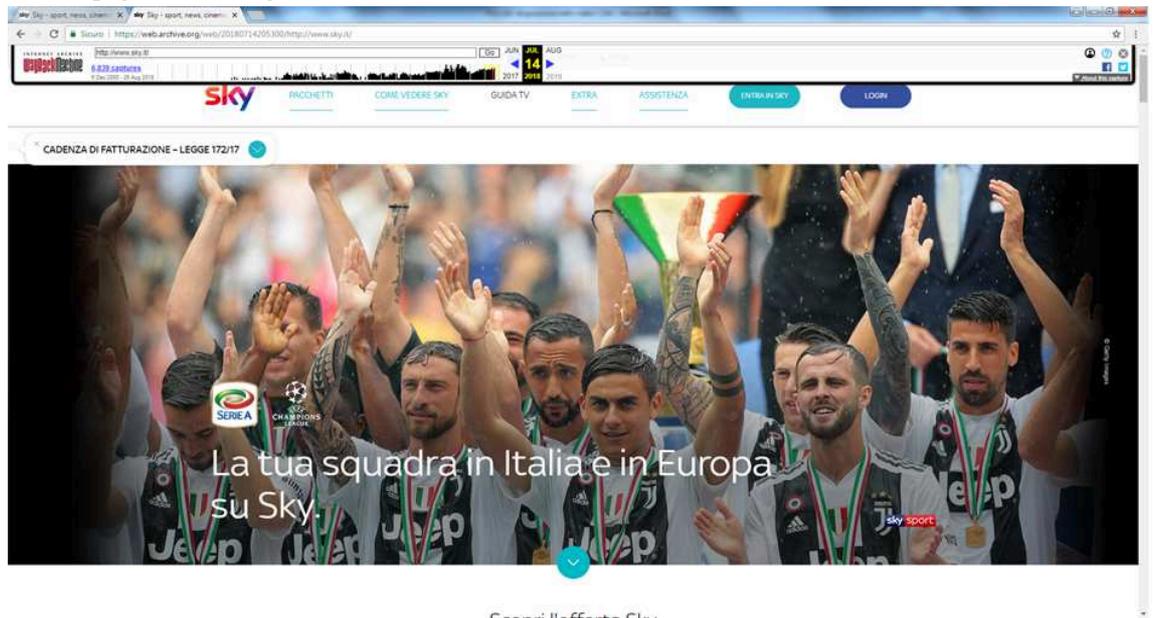
²² Cfr. Doc. N. 1.

²³ Cfr. Doc. 13 all. 3.

²⁴ Cfr. Doc. N. 13 all. 3 e Doc. N. 126.

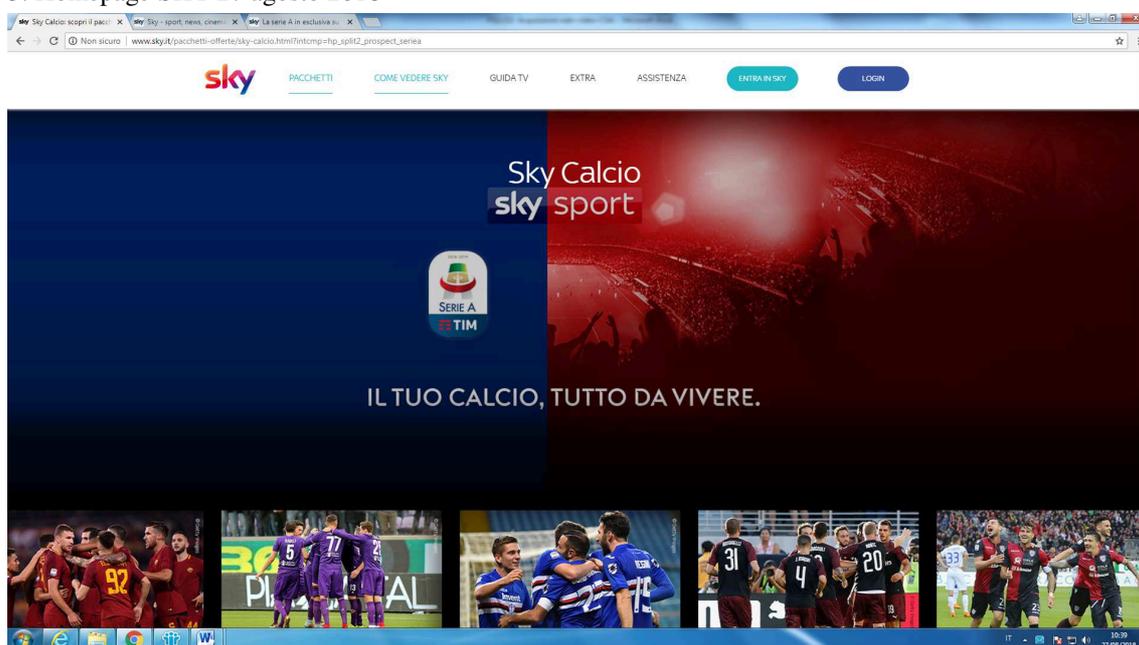
²⁵ Cfr. Doc. N. 13 all. 1.

²⁶ Cfr. Doc. N. 1.

1. Homepage SKY 14 giugno 2018²⁷2. Homepage SKY 14 luglio 2018²⁸

²⁷ Cfr. Doc. N. 126.

²⁸ Cfr. Doc. N. 13.

3. Homepage SKY 27 agosto 2018²⁹

22. Come emerge anche da alcune segnalazioni di consumatori, attraverso la descritta attività promozionale, SKY ha ingenerato nei consumatori la convinzione di poter assicurare la visione di tutte le partite di calcio per la stagione 2018/19, senza renderli edotti circa le limitazioni dell'offerta³⁰.

Significativa al riguardo risulta, ad esempio, la segnalazione di un consumatore, che ha sottoscritto alla data del 13 luglio 2018 un contratto SKY con il pacchetto calcio, esercitando contestualmente il recesso dal contratto Mediaset, proprio perché gli era stata garantita la visione di tutte le partite del campionato di calcio senza alcuna limitazione nella programmazione³¹.

23. Dalle informazioni acquisite dal professionista è infine emerso che i consumatori che hanno attivato l'abbonamento a SKY con il Pacchetto SKY Calcio incluso nel periodo 1° luglio-1° settembre 2018 sono stati [20.000-80.000]^{*32}.

Condotta sub b)

24. La modalità di abbonamento alla piattaforma SKY prevede la sottoscrizione del servizio base SKY TV cui, su richiesta del cliente, possono essere in qualsiasi momento aggiunti o cancellati pacchetti e/o servizi che si distinguono per i rispettivi contenuti, quali Sky Cinema, Sky Calcio, Sky Sport, così come anche eventualmente altri servizi opzionali di natura tecnologica (ad

²⁹ Cfr. Doc. N. 13.

³⁰ Cfr. Doc. N. 44.

³¹ Cfr. Doc. N. 33

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

³² Cfr. Doc. N. 65

es. My SKY, SKY HD, SKY on demand e restart)³³. Il pacchetto SKY Calcio, dunque, costituisce un contenuto a pagamento aggiuntivo rispetto a quello base, che può essere attivato (*upgrade*) o disattivato (*downgrade*) solo su richiesta del cliente secondo quanto indicato nelle condizioni generali di contratto³⁴ e confermato in istruttoria dalla stessa Società³⁵. A sostegno di quanto sopra si osserva che coloro che hanno richiesto un *upgrade* nel periodo 1° luglio 2017-30 giugno 2018 aggiungendo SKY Calcio all'abbonamento base SKY TV sono stati [70.000-160.000].

25. Nel periodo 2015/2018 il pacchetto SKY Calcio comprendeva la trasmissione in diretta di tutta la serie A e la serie B, le qualificazioni ai Mondiali FIFA/Europei UEFA (escluse le partite dell'Italia trasmesse in diretta sui canali Rai) e la Coppa America.

26. Dalla seconda metà di giugno 2018, ad esito dell'assegnazione dei diritti, è stata ridefinita la composizione del pacchetto SKY Calcio che oggi ricomprende 7 partite su 10 per giornata del campionato di serie A, le partite di UEFA Champions League, UEFA Europa League, Premier League e Bundesliga³⁶. Pertanto, rispetto al contenuto del pacchetto SKY Calcio in precedenza sottoscritto, gli abbonati della stagione 2018/19 possono usufruire soltanto della visione di 7 partite su 10 per ogni giornata di campionato di serie A. Inoltre, tutte le partite del campionato di serie B sono state rimosse dal pacchetto.

27. Nonostante la drastica riduzione dei contenuti del pacchetto SKY Calcio, originariamente scelto dall'abbonato, il professionista non ha posto il consumatore, interessato prevalentemente o esclusivamente all'offerta di contenuti calcistici, e in particolare al campionato di serie A o di serie B, nella condizione di effettuare una libera scelta circa il mantenimento dell'offerta. Infatti, l'abbonato a SKY Calcio, a fronte della riduzione dei contenuti del pacchetto, si è trovato a dover scegliere tra due alternative, entrambe svantaggiose: mantenere il contratto con i relativi addebiti dei costi mensili o recedere dal contratto, sostenendo oneri in termini di penali e recupero di sconti per i contratti con vincolo di durata minima.

³³ Cfr. Doc. N. 13 All. 2 e Doc. N. 67, Memoria di Sky del 28/09/2018, All. 4.

³⁴ Cfr. Doc. N. 13 all. 2, Condizioni generali di abbonamento residenziale SKY, art. 1.1: "In fase di stipula del nuovo Contratto potrai richiedere i Pacchetti, i materiali Sky in comodato d'uso (Smart Card, decoder e telecomando), il Servizio di Installazione e/o ulteriori Servizi o Prodotti Opzionali in base all'offerta commerciale di riferimento. Inoltre in qualsiasi momento nel corso di Contratto potrai richiedere ulteriori Servizi e/o Prodotti Opzionali con le modalità indicate di seguito e alle condizioni riportate di volta in volta nelle offerte commerciali."

Inoltre si veda anche l'art. 1.4 delle medesime Condizioni: "Ti invitiamo a consultare le pagine del sito Sky.it dove potrai trovare in qualsiasi momento l'elenco aggiornato dei pacchetti, prodotti e servizi inclusi nella nostra offerta. Inoltre per i pacchetti, prodotti e servizi tecnologici soggetti a variazioni, sul sito potrai trovare anche la descrizione delle relative caratteristiche e funzionalità costantemente aggiornata. Nel corso dell'Abbonamento potrai decidere se mantenere i prodotti e servizi inizialmente prescelti o effettuare delle variazioni con le modalità previste al successivo paragrafo 6 (Modifica e interruzione del Servizio), in particolare potrai richiedere:

- l'aggiunta o sostituzione di Pacchetti e/o Servizi o Prodotti Opzionali che comporti un aumento del Canone di Abbonamento (Upgrade);
- la sostituzione di un Pacchetto con un altro che non comporti una variazione del Canone di Abbonamento (Variazione);
- la riduzione o sostituzione di Pacchetti, Servizi o Prodotti Opzionali che comporti una riduzione del Canone di Abbonamento (Downgrade).

Per i Servizi Tecnologici opzionali ti invitiamo a consultare le Condizioni Generali dei Servizi Tecnologici Sky e le informazioni disponibili nelle offerte commerciali e sul sito Sky.it.

³⁵ Cfr. Doc. N. 85, Verbale dell'audizione Sky del 24/10/2018 e Doc. N. 131, Arrivo informazioni richieste da parte di Sky.

³⁶ Cfr. Doc. N. 125 – Verbale di acquisizione agli atti - 15/11/2018.

28. Le evidenze acquisite in corso di istruttoria mostrano, infatti, come numerosi clienti che avevano scelto il pacchetto SKY Calcio fossero convinti di poter disporre anche per il biennio 2018/19 dell'offerta originariamente scelta, completa di tutta la serie A e di tutta la serie B, anche in considerazione del costo invariato. Tale circostanza emerge chiaramente da alcune delle segnalazioni pervenute, in base alle quali clienti che da molti anni erano abbonati al pacchetto SKY Calcio, in alcuni casi dopo aver in un primo tempo effettuato la disdetta ed essere stati ricontattati da SKY, hanno rinnovato il contratto in considerazione delle ampie rassicurazioni in merito all'identità dei contenuti dell'offerta e dei costi ricevute da parte del servizio clienti della Società che li aveva contattati³⁷.

29. Da altre segnalazioni emerge che altri abbonati a SKY Calcio hanno lamentato la mancata riduzione del prezzo dell'abbonamento al pacchetto per la stagione calcistica 2018/19 nonostante il significativo ridimensionamento dei contenuti originariamente prescelti, sostenendo di non essere stati posti nella condizione di poter scegliere se mantenere o interrompere la sottoscrizione dell'abbonamento³⁸.

30. Infine, altri abbonati al pacchetto SKY Calcio hanno evidenziato il condizionamento subito ad opera del professionista che li ha posti di fronte a due alternative, entrambe svantaggiose: mantenimento del contratto con i relativi addebiti o recesso dal contratto a titolo oneroso. In particolare, SKY ha richiesto a coloro che hanno provveduto ad effettuare la disdetta dal contratto il pagamento di penali per il recesso anticipato e/o la perdita delle condizioni vantaggiose connesse a offerte sottoscritte in promozione, non tenendo conto che la risoluzione anticipata del contratto era stata determinata da una modifica dei contenuti del pacchetto e non da una libera scelta del cliente³⁹.

31. La condotta è stata posta in essere a partire dal 14 giugno 2018⁴⁰, giorno seguente a quello dell'assegnazione dei diritti di trasmissione delle partite di calcio, risultando ancora in essere, dal momento che per tutti coloro che non hanno disattivato il pacchetto Calcio o esercitato il recesso dal contratto questo continua a essere fornito con l'addebito dei relativi costi mensili.

32. I soggetti che avevano un abbonamento SKY, comprensivo del Pacchetto SKY Calcio, attivo alla data del 1° giugno 2018 e con scadenza successiva all'inizio della stagione calcistica 2018/19, erano [1.000.000-2.000.000]⁴¹.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

33. SKY nelle propria memorie difensive ha evidenziato che *“il cambiamento dei criteri di assegnazione dei diritti del campionato di Serie A (passati da un'assegnazione per “piattaforma” ad un'assegnazione per “prodotto”) [ha] determinato un mutamento nelle scelte di consumo relative alla visione delle partite di Serie A, non necessariamente gradito al consumatore[...]”*, in ragione della necessità di dover sottoscrivere e pagare due abbonamenti a due distinte piattaforme

³⁷ Cfr. Docc. NN. 26, 28, 29, 99.

³⁸ Cfr. Docc. NN. 12, 24 e 39.

³⁹ Cfr. Docc. NN. 59, 63 e 76.

⁴⁰ Cfr. Doc. N. 65 p. 2.

⁴¹ Cfr. Doc. N. 131.

per vedere l'intero campionato. Secondo il professionista, tale circostanza non è, però, imputabile a SKY⁴².

34. Con specifico riferimento alle condotte oggetto del presente procedimento, SKY ha precisato quanto segue.

A. In merito alla presunta condotta ingannevole consistente nell'inadeguata informazione fornita ai consumatori riguardo ai nuovi contenuti dell'offerta calcio e in particolare del pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19 tramite i diversi canali di comunicazione, secondo SKY nessuna carenza informativa può essere riscontrata per i seguenti motivi.

- Lo spot, oggetto di contestazione, appartiene alla tipologia di pubblicità definita "emozionale", che presenta caratteristiche peculiari. Essa non esaurisce in sé stessa l'attività informativa, ma svolge, di fatto, una funzione complementare rispetto ai numerosi strumenti informativi, messi a disposizione dalla Società. *"In sintesi, non è attraverso il promo che il cliente SKY attuale e potenziale, attinge le informazioni utili alle proprie scelte di consumo"*. Inoltre, *"il promo in questione non pubblicizza solo il calcio presente nel Pacchetto SKY Calcio, bensì anche quello presente nel Pacchetto SKY Sport"*. Infine, la presenza, nel promo, di masse di tifosi che si dirigono verso lo stadio alla ricerca di un posto a sedere non fornisce indicazioni non veritiere in quanto tutte le squadre avranno match nelle fasce orarie di cui SKY è risultata assegnataria⁴³.

- La homepage del sito Sky.it ha presentato solo durante la giornata del 14 giugno 2018 la scritta *"La serie A su SKY anche per il triennio 2018/2021. Il tuo calcio tutto da vivere"* senza altra indicazione aggiuntiva. Nelle date successive, in funzione delle proprie esigenze di marketing, Sky ha aggiornato continuamente il proprio sito internet, recependo tempestivamente le informazioni progressivamente messe a disposizione della Lega Calcio sulla programmazione delle partite e *"rendendole visibili in prossimità del claim"* nella homepage o, al massimo, nella *"landing page"* immediatamente successiva⁴⁴. Pertanto, la condotta contestata relativa alla homepage avrebbe avuto una brevissima durata e una natura non continuativa. Inoltre, per quanto riguarda il claim *"Il tuo calcio, tutto da vivere"*, la parola *"tutto"* si riferisce all'esperienza di visione di cui il cliente può beneficiare, sia in quanto comprensiva di tutte le partite di serie A aggiudicate a Sky, tutta l'Europa League e la Uefa Champions League veicolate su tutti i mezzi di trasmissione, sia in termini di innovazione tecnologica, di qualità del racconto e di qualità estetica. Infine, il consumatore medio interessato al calcio *"non poteva ragionevolmente non essere consapevole dei contenuti dell'offerta SKY Calcio 2018/19 a seguito dei bandi indetti dalla lega Calcio"*⁴⁵. SKY ha condotto una massiccia campagna informativa, fornendo diligentemente *"ai propri clienti, sia potenziali che attuali, una pluralità di informazioni esaustive e trasparenti quanto ai contenuti del proprio Pacchetto"*⁴⁶.

B. In merito al fatto che il professionista avrebbe indotto i propri clienti, abbonati al pacchetto Calcio, a subire gli addebiti dei costi mensili relativi al pacchetto e al contratto, invariati rispetto al periodo precedente senza consentir loro di esercitare la propria libertà di scelta in relazione alla

⁴² Cfr. Doc. N. 151, Memoria difensiva di Sky, pp. 1-2.

⁴³ *Idem*, p. 4.

⁴⁴ *Idem*, pp. 5-12.

⁴⁵ *Idem*, p. 13.

⁴⁶ *Idem*, pp. 13-14.

fornitura e al pagamento del pacchetto o del contratto per la stagione 2018/19, SKY sostiene che, in caso di conferma della contestazione di tale profilo, possa sussistere un contrasto con il principio del *ne bis in idem*. Ad avviso del professionista, infatti, l'ipotetica condotta aggressiva sarebbe da ricondursi alla presunta ingannevolezza del comportamento di SKY, già contestata con la prima condotta. Inoltre, il professionista ritiene che le pratiche aggressive debbano essere svincolate dalle questioni attinenti alla corretta informazione, che per essere qualificate tali debbano avere una valenza estorsiva della libertà di scelta e di comportamento del consumatore, che debbano risolversi nell'esercizio di una pressione da parte del professionista ai danni del consumatore e che debbano limitare notevolmente la capacità del consumatore di assumere una decisione consapevole. Inoltre, secondo SKY, *“le persone già clienti di SKY erano ben consapevoli di come l'offerta SKY potesse mutare nel tempo e dunque erano informati del fatto che il Pacchetto SKY calcio potesse essere soggetto a variazione nei suoi contenuti, considerata la stagionalità dell'assegnazione dei diritti sulle competizioni calcistiche via via presenti nel tempo all'interno del Pacchetto”*⁴⁷.

Infatti, ad avviso del professionista, la propria condotta sarebbe conforme a quanto previsto agli artt. 6.2 e 8 delle Condizioni generali di abbonamento⁴⁸, in cui SKY si riserva la facoltà di modificare il contenuto dei pacchetti senza obbligarsi né a dare preventiva comunicazione specifica all'abbonato, né a riacquisirne il consenso.

SKY ha sostenuto infine che *“non è condivisibile la tesi per cui il consumatore sarebbe stato indotto al rinnovo a causa della decisione di SKY di mantenere invariato il prezzo dell'abbonamento. Ciò perché il cliente SKY ha aderito ad un'offerta che non ha mai riguardato unicamente la visione delle partite di serie A (ed infatti il Pacchetto si chiama SKY calcio), ferme in ogni caso le facoltà di SKY, ai sensi del contratto, di modificare i propri palinsesti/Pacchetti in ragione della disponibilità dei diritti di diffusione in capo alla stessa. Si aggiunga inoltre che SKY, attraverso l'invarianza del prezzo, ha semplicemente voluto favorire la propria clientela, evitandole aumenti nonostante l'esponenziale crescita dei costi riconducibile all'assegnazione dei diritti di diffusione delle partite di Serie A [...]”*⁴⁹.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

35. Poiché la condotta riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni, in data 15 dicembre 2018⁵⁰ veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, AGCOM), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del Consumo.

36. Nel proprio parere, pervenuto il 16 gennaio 2019⁵¹, l'AGCOM ha, innanzitutto, precisato che, con riferimento alla normativa di settore di cui alla richiesta di parere ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, *“fermi restando gli eventuali profili di aggressività e*

⁴⁷ *Idem*, pp.16-19.

⁴⁸ Cfr. Doc. N. 13..

⁴⁹ Cfr. Doc. N. 151, cit., p. 19.

⁵⁰ Cfr. Doc. N. 97.

⁵¹ Cfr. Doc. N. 158.

ingannevolezza” di competenza dell’AGCM, la condotta, consistente nella mancanza di un’adeguata informativa ai clienti in merito ai contenuti del pacchetto SKY Calcio 2018/19 e nell’assenza di riconoscimento della facoltà di recedere dal contratto senza costi né penali, risulta riconducibile al quadro normativo del settore delle comunicazioni elettroniche.

37. In merito, l’AGCOM afferma di essere intervenuta con la delibera n. 488/18/CONS del 16 ottobre 2018, diffidando SKY ad informare tutti gli utenti che abbiano sottoscritto il pacchetto SKY calcio a condizioni diverse da quelle attualmente vigenti dell’intervenuta modifica dei contenuti e del conseguente diritto di recedere senza costi di disattivazione né penali, e di aver disposto in data 10 gennaio 2019 l’avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti di SKY per inottemperanza alla delibera n. 488/18/CONS.

38. In merito, invece, alla richiesta di parere ai sensi dell’art. 27 comma 6 del Codice del Consumo, l’AGCOM “*considerato che la promozione dell’offerta calcio di SKY per la stagione 2018/2019 è avvenuta attraverso Internet e spot televisivi*”, ha ritenuto che “*l’utilizzo di Internet, unitamente a quello del mezzo televisivo, risult[a] funzionale, agevol[a] e amplific[a] significativamente la realizzazione della descritta pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità*”⁵².

V. VALUTAZIONI

39. Il procedimento concerne due distinte e autonome condotte, poste in essere dalla società SKY e consistenti:

- condotta *sub a*): nella fase di presentazione dei propri servizi ai potenziali nuovi clienti, nelle modalità ingannevoli di promozione dell’offerta calcio e in particolare del pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19 attraverso differenti canali di comunicazione (sito *web*, pagina Facebook, promo televisivo);
- condotta *sub b*): nella fase di gestione di contratti già attivi SKY, a fronte del significativo ridimensionato (in particolare per quanto riguarda le partite di serie A con una riduzione del 30% delle partite trasmesse e la totale eliminazione delle partite di serie B) dei contenuti del pacchetto SKY Calcio, nel privare il consumatore, interessato prevalentemente o esclusivamente alla visione delle partite di calcio, della possibilità di effettuare una libera scelta in merito alla nuova composizione del pacchetto rispetto a quanto era stato originariamente sottoscritto, imponendogli o di subire gli addebiti dei costi mensili, tra l’altro in misura invariata, relativi a tale pacchetto, oppure di recedere dal contratto a titolo oneroso.

40. Le evidenze agli atti consentono di ritenere le suddette condotte in violazione del Codice del Consumo per i motivi che seguono.

Condotta sub a)

41. I messaggi pubblicitari relativi all’offerta calcio per la stagione 2018/19, e in particolare al pacchetto Sky Calcio, risultano privi di informazioni chiare e immediate sul contenuto del servizio, e in particolare non recano informazioni chiare su quali partite potranno essere viste in diretta a seguito dell’abbonamento. Al riguardo, si osservi che lo spot televisivo citato e la *homepage* del sito non specificano tali essenziali informazioni, limitandosi il primo a riportare nei fotogrammi

⁵² Cfr. Doc. N. 158.

finali i tre loghi relativi alla Serie A, alla Champions League e alla Europa League; la seconda in alcune date l'immagine di una squadra di calcio su cui compariva la scritta "*La tua squadra in Italia e in Europa su Sky*" affiancata dal logo della Serie A e della Champions League, in altre date un'immagine in cui su uno sfondo rosso e blu campeggiava la frase "*La serie A su Sky anche per il triennio 2018/2021*", seguita dal logo ben visibile della serie A e dal *claim* "*Il tuo calcio, tutto da vivere*".

42. I messaggi descritti lasciavano intendere che il professionista offriva un pacchetto comprensivo di tutte le partite del campionato di serie A, senza chiarire che sarebbe stata possibile la visione di solo 7 partite su 10 per ogni giornata della serie A. Tale informazione risulta certamente significativa anche alla luce del fatto che nel triennio precedente SKY aveva trasmesso tutte le partite del più importante torneo calcistico nazionale. Il consumatore appassionato di calcio, pertanto, in assenza di informazioni immediate, precise e chiare in merito ai contenuti dell'offerta e in particolare alle novità riguardanti il numero limitato di partite disponibili, sarebbe potuto facilmente incorrere nell'errore di ritenere che l'offerta SKY Calcio fosse comprensiva di tutte le partite del campionato di calcio di serie A ("*La serie A su SKY anche per il triennio 2018/2021. Il tuo calcio tutto da vivere*")⁵³.

43. Del resto, il fatto che la modifica dell'offerta SKY Calcio discenda da un cambiamento nei criteri di assegnazione dei diritti, non esime certo il professionista dal rispetto del Codice del Consumo e segnatamente non lo esime dall'obbligo di fornire ai consumatori una informazione corretta e completa in merito alle caratteristiche dell'offerta e alle limitazioni cui era soggetta, al fine di evitare che il consumatore medio potesse essere indotto in errore o ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. In altre parole, SKY avrebbe dovuto fornire al consumatore medio un'informazione chiara e completa in merito alle caratteristiche del pacchetto SKY Calcio e in particolare in merito alle limitazioni riguardanti la fruizione delle partite del campionato di serie A e del campionato di serie B. Alla luce di quanto precede, può dunque affermarsi che la condotta descritta è idonea a influenzare e alterare le scelte dei consumatori.

44. Le conclusioni che precedono valgono anche ove si voglia ritenere – come fa il professionista - che lo *spot* televisivo, oggetto del procedimento, sia un promo c.d. "emozionale". Premesso che lo *spot* in questione rappresenta uno dei canali in cui si è articolata la campagna promozionale di SKY, va precisato che qualsiasi messaggio pubblicitario volto alla promozione di un prodotto e/o un servizio, indipendentemente dalle sue specifiche caratteristiche e delle modalità comunicative adottate, costituisce uno strumento di contatto con il consumatore ("effetto aggancio"), idoneo ad essere valutato con gli strumenti del Codice del Consumo. Nel caso di specie, risulta che il messaggio – ancorché emozionale – non riportava le informazioni necessarie per comprendere i contenuti dell'offerta. Né le ulteriori informazioni rispetto a quelle fruibili "in prima battuta" nel promo in questione, anche se inserite in altri video o diffuse attraverso altre modalità (sito web o punti vendita), possono sanare il pregiudizio determinato dalla loro omissione nel messaggio in analisi, in quanto questo è in grado da solo di realizzare l'effetto promozionale⁵⁴.

⁵³ Home page del sito del professionista dedicata all'offerta calcio, cfr. Doc. N. 13 all. 1.

⁵⁴ Vedi tra tutte le sentenze del Consiglio di Stato, Sez. VI, 24 novembre 2011, n. 620; TAR Lazio, Sez. I, 30.1.14, n. 1171; Tar Lazio, Sez. I, 21.1.15, n. 994; TAR Lazio, sez. I, 12.6.2015 n. 8253; TAR Lazio, sez. I, 16.11.15, n. 12979, TAR

Pertanto, il messaggio in questione deve ritenersi ingannevole ai sensi dell'art. 21 del Codice del Consumo poiché, a fronte dell'enfasi posta sull'indicazione “*La serie A su Sky anche per il triennio 2018/2021*”, non conteneva gli elementi più importanti dell'offerta (contenuto, prezzo, durata, modalità di fruizione, etc.), o quanto meno un invito ad approfondirli, per consentire al consumatore di assumere una decisione commerciale consapevole.

45. Deve, peraltro, osservarsi che il *marketing* emozionale rappresenta una modalità di promozione di un prodotto o di un servizio che fa leva su meccanismi irrazionali, esercitando sul consumatore un incentivo all'acquisto ancora più incisivo e potente. Le emozioni giocano un ruolo centrale nel processo decisionale, rendendo il prodotto o il servizio più attraente e possono, dunque, indurre il consumatore ad assumere, in assenza di elementi essenziali, una decisione commerciale che questi altrimenti non avrebbe preso.

46. In merito alla *homepage* del sito e alla pagina Facebook vale quanto detto in precedenza: nei casi in cui la *homepage* non ha riportato nelle immediate vicinanze del *claim* principale le caratteristiche dell'offerta (in particolare in termini di numero di partite fruibili), si deve ritenere che il consumatore non abbia potuto disporre immediatamente delle informazioni necessarie per assumere una decisione consapevole, non rilevando la circostanza che le informazioni fossero disponibili in una fase successiva della navigazione sul sito. Né può essere accolta la tesi di Sky sul significato da attribuire al termine “*tutto*”, ossia riferito all'esperienza di visione. Tale lemma è infatti per sua natura generico, e vi si possono attribuire molteplici significati, che possono essere esplicitati solo in associazione con altri termini. Tra questi, l'attribuzione di un'accezione di totalità delle partite di serie A come pubblicizzate, in assenza di alcuna specificazione in merito alle limitazioni dell'offerta, è del tutto possibile e legittima, e in ogni caso tale da poter indurre in errore il consumatore medio.

47. Similmente, non può essere condivisa l'osservazione di Sky secondo cui la *homepage* del sito Sky.it sarebbe stata priva di indicazioni sui contenuti dell'offerta calcio, e in particolare sul numero di partite di serie A trasmesse solo durante la giornata del 14 giugno 2018. Come dimostrato dalle risultanze istruttorie, anche in periodi successivi la *homepage* è risultata carente di tali indicazioni (si vedano ad esempio le pagine estratte dal sito in data 14 luglio e 27 agosto 2018 riportate in precedenza⁵⁵); né rileva, come precisato, che le informazioni mancanti in tali momenti fossero, invece, presenti in una fase successiva della navigazione sul sito.

48. In conclusione, la condotta dell'operatore, consistente nella modalità di presentazione ai potenziali nuovi clienti, sul *web* e tramite lo specifico promo televisivo, dell'offerta calcio e in particolare del pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19, facendo loro credere di poter disporre della visione di tutte le partite del campionato di serie A, si configura come ingannevole in violazione dell'art. 21 c. 1 lettera *b*) del Codice del Consumo, risultando idonea ad indurre in errore il consumatore, facendogli assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

Lazio, 6 febbraio 2017, sez. I, n. 1877; TAR Lazio, 13 marzo 2017, sez. I, n. 3418; TAR Lazio, sez. I, 25 maggio 2018, n. 5798.

⁵⁵ Cfr. Docc. NN. 13 e 126.

Condotta sub b)

49. Le evidenze istruttorie consentono di affermare che il professionista ha posto in essere una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, con riferimento ai clienti SKY già abbonati al pacchetto SKY Calcio a giugno 2018. In particolare, a fronte di una modifica significativa dell'offerta del pacchetto in questione, consistente nella riduzione del 30% delle partite del campionato di serie A e dell'eliminazione delle partite del campionato di serie B, SKY ha indebitamente condizionato i propri clienti, imponendogli o la fruizione di un'offerta ridotta al medesimo prezzo del pacchetto precedente oppure il recesso dal contratto con il pagamento di spese e penali. In tal modo il consumatore è stato, dunque, costretto ad effettuare scelte della cui convenienza non era convinto, non avendo a disposizione alternative.

50. Ciò vale ancor di più dove si considerino le caratteristiche del consumatore medio inciso dalla condotta del professionista, il quale decide se aderire o meno ad un'offerta nella sua veste di tifoso e in funzione del soddisfacimento di un proprio specifico interesse per una squadra di calcio, per determinati *match* o per uno specifico torneo.

51. Alla luce delle caratteristiche del consumatore medio/tifoso e in considerazione del rilievo, come riconosciuto dalla stessa SKY, del cambiamento dei criteri di assegnazione dei diritti del campionato di serie A che ha di fatto mutato le scelte di consumo relative alla visione delle partite di Serie A, non più fruibili attraverso la sola SKY, il professionista avrebbe dovuto porre il consumatore nella condizione di poter effettuare le proprie scelte di consumo liberamente, contrariamente a quanto si è verificato. SKY infatti, da un lato, ha imposto ai propri abbonati intenzionati a continuare a vedere le partite in diretta l'accettazione degli addebiti in misura invariata rispetto all'offerta precedente nonostante la significativa modifica dei contenuti del pacchetto, in considerazione della posizione di supremazia che comunque essa detiene in ragione dell'esclusiva dei diritti di trasmissione del 70% delle partite di calcio di serie A; dall'altro, ha imposto ai clienti tifosi (non interessati al solo *downgrade* del pacchetto Calcio) il recesso dal contratto a titolo oneroso, con il pagamento di penali e/o la perdita di sconti e promozioni connessi con offerte con vincolo di durata minima.

52. La condotta appare ancor più grave poiché i clienti SKY si sono resi conto autonomamente delle modifiche apportate al pacchetto SKY Calcio, che avevano precedentemente scelto in base a condizioni diverse, mentre continuavano a subire gli addebiti inerenti l'abbonamento, tra l'altro in misura invariata nonostante il diverso e ridotto contenuto dell'offerta.

53. Non può essere accolta la tesi del professionista secondo cui tale contestazione violerebbe il principio del *ne bis in idem*, in quanto la condotta sarebbe da ricondursi alla presunta ingannevolezza del comportamento di SKY, già contestata in relazione alla prima condotta. Tale tesi appare insussistente in quanto le due condotte sono evidentemente differenti sotto molteplici punti di vista. Innanzitutto, le due condotte riguardano due differenti fasi dell'attività commerciale di SKY, quella inerente alla promozione del servizio e quella inerente alla gestione del rapporto contrattuale, interessando di conseguenza due diverse tipologie di consumatori, ovvero rispettivamente i potenziali nuovi clienti e i clienti già abbonati. Esse, inoltre, attengono anche a due scelte commerciali del tutto distinte ad autonome: la prima condotta attiene alla scelta dei nuovi clienti se aderire o meno al pacchetto SKY Calcio, la seconda riguarda invece l'indebito condizionamento che il professionista ha posto in essere, in fase di post vendita, nei confronti dei

consumatori già clienti in merito alla loro scelta di proseguire o meno l'abbonamento al servizio SKY.

54. In conclusione, la condotta posta in essere dall'operatore nei confronti dei clienti già abbonati al pacchetto SKY Calcio, per i quali il professionista ha esercitato un indebito condizionamento, costringendoli ad optare tra due scelte, entrambe svantaggiose, ossia il mantenimento del contratto con la prosecuzione degli addebiti in misura invariata nonostante la diversa (e ridotta) offerta oppure il recesso a titolo oneroso, si configura come una violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

55. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, con il provvedimento che vieta le pratiche poste in essere in violazione degli artt. 20 e ss., e 45 e ss., del Codice del Consumo, 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.

56. In caso di procedimento, come quello di specie, che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, 19 gennaio 2012, n. 209). Pertanto, nel presente procedimento si procederà all'applicazione del cumulo materiale delle sanzioni per le due violazioni accertate.

57. 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.

Sulla condotta a)

58. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, del profilo di ingannevolezza che ha contraddistinto l'attività promozionale di SKY, fondata sulla mancata evidenziazione delle caratteristiche principali del prodotto. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica del professionista (al 30 giugno 2018 il fatturato è stato pari a circa 3 miliardi di euro), del suo livello di notorietà in ambito nazionale, in quanto leader nel settore dei servizi televisivi via satellite in Italia, dell'ampiezza di diffusione della pratica, realizzata attraverso il *web* e la televisione. A quest'ultimo riguardo, si consideri che le modalità di diffusione della campagna realizzata da SKY ha permesso di raggiungere una vasta platea di consumatori.

59. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta sia stata attuata a partire dal 14 giugno 2018, data del primo messaggio in atti che presenta le carenze informative qui esaminate, quanto meno fino al 27 agosto 2018, data dell'ultimo messaggio in atti con le medesime caratteristiche⁵⁶.

⁵⁶ Cfr. rispettivamente Doc. N. 13 e Doc. N. 126.

60. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 2.800.000 € (due milioni e ottocentomila euro).

61. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza aggravante relativa alla recidiva in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo⁵⁷ si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 3.000.000 € (tre milioni di euro).

Sulla condotta sub b)

62. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della particolare natura del suo profilo, caratterizzato dall'indebito condizionamento esercitato dal professionista nei confronti dei propri abbonati al pacchetto SKY Calcio a seguito della consistente riduzione del suo contenuto. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica della Società (al 30 giugno 2018 il fatturato è stato pari a circa 3 miliardi di euro) e del suo livello di notorietà in ambito nazionale, in quanto è leader nel settore dei servizi televisivi via satellite in Italia, e della numerosità degli abbonati interessati dalla pratica.

63. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere a partire dal 14 giugno 2018, risultando ancora in essere⁵⁸.

64. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 3.800.000 € (tre milioni e ottocentomila euro).

65. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza aggravante relativa alla recidiva in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo⁵⁹ si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 4.000.000 € (quattro milioni di euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al par. II., *sub a)*, integra una violazione dell'art. 21, comma 1, lettera *b)*, del Codice del Consumo per la modalità di presentazione ingannevole sul *web* e tramite lo specifico promo televisivo dell'offerta calcio e, in particolare, del pacchetto SKY Calcio per la stagione 2018/19;

RITENUTO, pertanto, in conformità del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al par. II., *sub b)*, integra una violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto il professionista ha esercitato un indebito condizionamento sui clienti abbonati a SKY TV, che avevano attivato su propria richiesta anche il pacchetto SKY Calcio, a seguito della consistente riduzione del contenuto del suddetto pacchetto, obbligandoli ad optare per il mantenimento del contratto con i relativi addebiti dei costi mensili, oppure in alternativa il recesso dal contratto a titolo oneroso;

⁵⁷ Si vedano PS9789 e PS9981.

⁵⁸ Cfr. Doc. N. 131 e Docc. NN. 148 e 155.

⁵⁹ PS9789 e PS9981.

DELIBERA

- a) che la condotta descritta al par. II, *sub a*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società SKY Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 21, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;
- b) che la condotta descritta al par. II, *sub b*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società SKY Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;
- c) di irrogare alla società SKY Italia S.r.l., con riferimento alla condotta descritta al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.000.000 € (tre milioni di euro);
- d) di irrogare alla società SKY Italia S.r.l., con riferimento alla condotta descritta al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 4.000.000 € (quattro milioni di euro);
- e) 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).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

DISPONE

- a) che la società SKY Italia S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, una dichiarazione rettificativa ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo della dichiarazione rettificativa è quello riportato in allegato al presente provvedimento;

2) la dichiarazione rettificativa dovrà essere pubblicata entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento per venti giorni consecutivi sulla home page del sito *www.sky.it* in un riquadro pari ad almeno 1/5 dello spazio della pagina;

3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto della dichiarazione rettificativa allegata; i caratteri del testo dovranno essere del massimo corpo tipografico compatibile con lo spazio indicato al punto 2 e le modalità di scrittura e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione della dichiarazione rettificativa, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto della dichiarazione stessa o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione della dichiarazione rettificativa dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia della schermata della *home page* contenente la dichiarazione rettificativa pubblicata.

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 *f.f.*
Gabriella Muscolo

Allegato 1**COMUNICAZIONE A TUTELA DEL CONSUMATORE**

*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

La Società SKY Italia S.r.l. non ha informato adeguatamente i potenziali nuovi clienti che, attraverso il pacchetto SKY Calcio, per la stagione 2018/19 non sarebbe stato possibile visionare tutte le partite per ciascuna giornata della serie A.

Inoltre, non ha posto in essere alcun comportamento che consentisse all'abbonato SKY Calcio, interessato prevalentemente o esclusivamente alla visione delle partite di calcio, di poter effettuare una libera scelta in merito alla nuova composizione del pacchetto SKY Calcio rispetto a quanto era stato originariamente sottoscritto, il quale non avrebbe più incluso la visione di tutte le partite di Serie A e B, imponendogli o di subire gli addebiti dei costi mensili, tra l'altro in misura invariata, relativi a tale pacchetto, oppure di recedere dal contratto SKY a titolo oneroso.

Tali pratiche sono state valutate scorrette ai sensi degli artt. 21 c. 1 lettera b), 24 e 25 del Codice del Consumo.

L'Autorità ha disposto la pubblicazione della presente dichiarazione rettificativa ai sensi dell'art. 27, comma 8 del Codice del Consumo.

(Provvedimento adottato nell'Adunanza 23 gennaio 2019 e disponibile sul sito www.agcm.it)

CONFLITTO DI INTERESSI

SI1049 - DARIO GALLI - VICE MINISTRO PER LO SVILUPPO ECONOMICO – CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO PER INCOMPATIBILITA'

Provvedimento n. 27548

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la legge 20 luglio 2004, n. 215;

VISTO il decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni dalla legge 14 settembre 2011, n. 148;

VISTO il Regolamento sul conflitto di interessi, adottato con delibera AGCM del 16 novembre 2004, n. 13779, come da ultimo modificato con delibera AGCM del 18 maggio 2016, n. 26042 (di seguito, "*Regolamento*");

VISTO il D.P.R. 13 giugno 2018, con il quale l'On. dott. Dario Galli è stato nominato Sottosegretario di Stato per lo Sviluppo economico;

VISTO il Decreto 20 luglio 2018 del Ministro dello Sviluppo economico, con il quale al Sottosegretario di Stato On. dott. Dario Galli sono state delegate le attribuzioni relative a taluni atti del Ministro dello Sviluppo economico;

VISTO il D.P.R. 1 ottobre 2018, con il quale l'On. dott. Dario Galli è stato nominato Vice Ministro per lo sviluppo economico ai sensi dell'art. 10 della legge 23 agosto 1988, n. 400;

VISTA la dichiarazione relativa alle situazioni di incompatibilità pervenuta in data 13 luglio 2018, con la quale l'On. dott. Dario Galli ha dichiarato la sussistenza, alla data di assunzione della carica di governo, delle seguenti situazioni di incompatibilità: Sindaco del Comune di Tradate; amministratore della società Ticino Holding S.r.l.; dipendente della società Ticino Plast S.r.l.;

VISTE le risultanze del registro delle imprese dalle quali emerge che l'On. dott. Dario Galli, alla data di assunzione della carica di governo, ricopriva altresì la carica di amministratore della società Ticino Plast S.r.l. e la carica di Presidente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Holding S.r.l.;

VISTA la richiesta di informazioni che l'Autorità ha inviato all'interessato in data 9 agosto 2018;

VISTE le informazioni fornite dall'On. dott. Dario Galli in data 6 settembre 2018;

VISTA la propria delibera del 25 settembre 2018, con la quale l'Autorità, in relazione alla mancata cessazione delle incompatibilità pendenti, ha disposto l'avvio del procedimento ai sensi dell'art. 6, della legge n. 215/2004 e dell'art. 8 del Regolamento, per violazione dell'art. 2, comma 1, lettera a) della legge n. 215/2004 e dell'art. 13, comma 3, del decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni dalla legge 14 settembre 2011, n. 148, con riferimento alla carica di Sindaco del comune di Tradate, nonché dell'art. 2, comma 1, lettera c) della legge n. 215/2004,

con riferimento alla carica di componente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Plast S.r.l. (C.F.: 03067390124) e alla carica di Presidente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Holding S.r.l. (C.F.: 01492520125), fissando il termine per la conclusione del procedimento al 15 dicembre 2018;

VISTA la delibera del Consiglio Comunale di Tradate del 12 ottobre 2018, n. 12, avente ad oggetto *“Presa d’atto dell’opzione esercitata dal Sindaco Dario Galli a seguito della nomina a Deputato. Dichiarazione di decadenza dello stesso dalla carica di Sindaco”*, con la quale ai sensi dell’articolo 69, decreto legislativo n. 267/2000, è stata deliberata la decadenza dalla carica di Sindaco del Comune di Tradate dell’Onorevole Dario Galli a decorrere dalla data del 12 ottobre 2018;

VISTA la comunicazione delle risultanze istruttorie notificata all’interessato in data 8 novembre 2018 nella quale, ai sensi dell’art. 14, comma 3 del Regolamento, è stato fissato il termine di conclusione degli accertamenti alla data del 26 novembre 2018, concedendo contestualmente 15 giorni per la presentazione di memorie e/o documenti;

VISTA la memoria depositata dalla Parte in data 26 novembre 2018, successivamente alla scadenza del termine di 15 giorni fissato dal Collegio nella precedente comunicazione del giorno 8 novembre 2018;

VISTA l’istanza di proroga del termine per la conclusione del procedimento depositata dalla Parte in data 26 novembre 2018;

VISTA la propria delibera del 6 dicembre 2018, con la quale l’Autorità, in accoglimento dell’istanza di proroga depositata dalla Parte, ha fissato il nuovo termine per la conclusione del procedimento alla data del 15 febbraio 2019, con contestuale nuova fissazione del termine di conclusione degli accertamenti istruttori alla data del 28 gennaio 2019;

VISTA l’istanza di proroga del termine per la conclusione del procedimento depositata dalla Parte in data 24 gennaio 2019;

VISTA la propria delibera del 30 gennaio 2019, con la quale l’Autorità ha rigettato la sopra richiamata istanza di proroga depositata dalla Parte in data 24 gennaio 2019, con contestuale nuova fissazione del termine di conclusione degli accertamenti istruttori alla data del 6 febbraio 2019;

VISTA l’istanza di proroga del termine per la conclusione del procedimento, depositata dalla Parte in data 5 febbraio 2019;

VISTA la propria delibera del 6 febbraio 2019, con la quale l’Autorità ha rigettato l’istanza di proroga depositata dalla Parte in data 5 febbraio 2019;

CONSIDERATO che, alla data del presente provvedimento, l’On. dott. Dario Galli non ha ancora provveduto a risolvere le incompatibilità costituite dalle cariche di componente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Plast S.r.l. (C.F.: 03067390124) e di Presidente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Holding S.r.l. (C.F.: 01492520125);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. L'On. dott. Dario Galli è stato nominato Sottosegretario di Stato per lo Sviluppo economico con D.P.R. 13 giugno 2018; il Ministro dello Sviluppo economico, con proprio decreto del 20 luglio 2018, ha delegato al Sottosegretario di Stato On. dott. Dario Galli le attribuzioni relative a taluni atti di competenza dello stesso Ministro; con D.P.R. del 1° ottobre 2018, all'On. dott. Dario Galli è stato attribuito il titolo di Vice Ministro.

2. Nella dichiarazione relativa alle situazioni di incompatibilità resa in data 13 luglio 2018 ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della legge 20 luglio 2004, n. 215, la Parte ha dichiarato la sussistenza, alla data di assunzione della carica di governo, delle seguenti situazioni di incompatibilità:

- sindaco del comune di Tradate;
- amministratore della società Ticino Holding S.r.l.;
- dipendente della società Ticino Plast S.r.l.

3. Da verifiche condotte dagli uffici dell'Autorità è risultato che, alla data di assunzione della carica di governo, l'On. dott. Dario Galli ricopriva la carica di Presidente del consiglio di amministrazione della società Ticino Holding S.r.l. e che, quanto alla società Ticino Plast S.r.l., la Parte ricopriva, altresì, la carica di componente del consiglio di amministrazione.

4. La carica di sindaco del comune di Tradate, le cariche amministrative nelle società Ticino Holding S.r.l. e Ticino Plast S.r.l., nonché il rapporto di lavoro dipendente con quest'ultima, integravano altrettante situazioni di incompatibilità rilevanti, ai sensi della legge 20 luglio 2004, n. 215.

5. Segnatamente, atteso che la popolazione del Comune di Tradate ammonta ad oltre 15.000 abitanti, la carica di sindaco di tale comune risultava incompatibile con la carica di Sottosegretario di Stato ai sensi dell'articolo 13, comma 3, del decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni dalla legge 14 settembre 2011, n. 148. La disposizione da ultimo richiamata, infatti, implicitamente modificando la lettera a) dell'articolo 2, comma 1 della legge n. 215/2004, ha introdotto una nuova causa di incompatibilità individuata in «*qualsiasi carica pubblica elettiva di natura monocratica relativa ad organi di governo di enti pubblici territoriali aventi, alla data di indizione delle elezioni o della nomina, popolazione superiore a 15.000 abitanti*».

6. Quanto alle cariche societarie ricoperte in Ticino Holding S.r.l. e in Ticino Plast S.r.l., le stesse risultavano incompatibili con la carica di governo ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lettera c) della legge 20 luglio 2004, n. 215, mentre la lettera f) dello stesso articolo 1, comma 2, prevede l'incompatibilità di qualsiasi tipo di impiego o lavoro privato.

7. In considerazione di quanto sopra, in data 9 agosto 2018 l'Autorità ha invitato l'On. dott. Dario Galli a rendere note le modalità con le quali lo stesso intendesse rimuovere tutte le segnalate situazioni di incompatibilità.

8. Con nota del 6 settembre 2018 l'On. dott. Dario Galli ha dichiarato di aver cessato il rapporto di lavoro privato con la società Ticino Plast S.r.l., rinviando ad un momento successivo la soluzione delle rimanenti situazioni di incompatibilità.

II. IL PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO

9. Con delibera del 25 settembre 2018, l'Autorità, preso atto della persistenza delle situazioni di incompatibilità rappresentate dalla carica di sindaco del comune di Tradate e dalle richiamate cariche societarie, ha avviato, nei confronti dell'On. dott. Dario Galli, il presente procedimento ai sensi dell'articolo 6 della legge 20 luglio 2004, n. 215 e dell'articolo 8 del Regolamento, per violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a) della legge n. 215/2004 e dell'art. 13, comma 3 del decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni dalla legge 14 settembre 2011, n. 148, con riferimento alla carica di sindaco del comune di Tradate, nonché dell'articolo 2, comma 1, lettera c) della legge 20 luglio 2004, n. 215, con riferimento alla carica di componente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Plast S.r.l. (C.F.: 03067390124) e alla carica di Presidente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Holding S.r.l. (C.F.: 01492520125).

10. In data 15 ottobre 2018 il Segretario Generale del Comune di Tradate ha trasmesso copia della delibera del Consiglio Comunale di Tradate 12 ottobre 2018, n. 12, avente ad oggetto "*Preso atto dell'opzione esercitata dal Sindaco Dario Galli a seguito della nomina a Deputato. Dichiarazione di decadenza dello stesso dalla carica di Sindaco*", con la quale ai sensi dell'articolo 69, decreto legislativo n. 267/2000, è stata deliberata la decadenza dalla carica di sindaco del comune di Tradate dell'Onorevole Dario Galli a decorrere dalla data del 12 ottobre 2018.

11. In data 18 ottobre 2018 l'On. dott. Dario Galli, a sua volta, ha trasmesso copia della delibera del Consiglio Comunale di Tradate richiamata al capoverso precedente.

12. L'Autorità, in data 7 novembre 2018, valutata la non manifesta infondatezza delle proposte formulate dalla Direzione Conflitto di Interessi, ha autorizzato l'invio alla Parte della comunicazione delle risultanze istruttorie con riferimento alla permanenza delle situazioni di incompatibilità rappresentate dalle richiamate cariche societarie. Tale comunicazione è avvenuta in data 8 novembre 2018. Ai sensi dell'art. 14, comma 3 del Regolamento, l'Autorità ha altresì fissato la data di conclusione degli accertamenti istruttori al 26 novembre 2018, assegnando alla Parte il termine di 15 giorni dalla data della comunicazione, per la produzione di eventuali memorie conclusive e/o documenti.

13. La Parte ha presentato le proprie deduzioni in data 26 novembre 2018. Nella stessa data del 26 novembre 2018, ad integrazione della memoria difensiva, l'On. dott. Dario Galli ha altresì depositato un'istanza di proroga del termine per la conclusione del procedimento.

14. Con i documenti depositati in data 26 novembre 2018 la Parte, dopo aver richiamato l'intervenuta soluzione delle incompatibilità rappresentate dal rapporto di lavoro dipendente con la Società Ticino Plast S.r.l. e dalla carica di sindaco del comune di Tradate, rappresentava talune criticità connesse con la rimozione delle situazioni incompatibili costituite dalle cariche in Ticino Plast S.r.l. e in Ticino Holding S.r.l. e riferiva di aver intrapreso la realizzazione di talune operazioni societarie finalizzate alla loro rimozione, destinate, secondo quanto dichiarato dalla Parte, a concludersi nell'arco di alcune settimane. A tal fine, l'On. dott. Dario Galli chiedeva pertanto la richiamata proroga del termine per la conclusione del procedimento.

15. Con propria delibera del 6 dicembre 2018 l'Autorità, considerata la necessità di valutare gli effetti del riferito processo di riorganizzazione societaria avente ad oggetto le società Ticino Plast

S.r.l. e Ticino Holding S.r.l., accoglieva l'istanza di proroga e, per l'effetto, fissava il nuovo termine per la conclusione del procedimento alla data del 15 febbraio 2019. Nella medesima circostanza veniva fissato il nuovo termine di conclusione degli accertamenti istruttori alla data del 28 gennaio 2019 e veniva comunicata alla Parte la facoltà di depositare, entro la stessa data, eventuali memorie e/o documenti.

16. In data 24 gennaio 2019 l'On. dott. Dario Galli ha depositato una nuova istanza di proroga del termine per la conclusione del procedimento, motivata sulla base di "*alcune complicazioni che hanno rallentato la tempistica prevista*".

17. In data 30 gennaio 2019 l'Autorità deliberava il non accoglimento dell'istanza di proroga depositata il 24 gennaio 2019, tenuto conto, in particolare, dell'ampio periodo di tempo trascorso dalla prima richiesta di informazioni sottoposta alla Parte (9 agosto 2018) e dall'avvio del procedimento (25 settembre 2018), nonché della circostanza che il termine per la conclusione del procedimento originariamente fissato era già stato oggetto di proroga. In tale circostanza si fissava un nuovo termine di conclusione degli accertamenti istruttori alla data del 6 febbraio 2019, con la precisazione che entro tale data la Parte avrebbe potuto depositare memorie e/o documenti.

18. In data 5 febbraio 2019, l'On. dott. Dario Galli ha depositato un'ulteriore istanza di proroga del termine per la chiusura del procedimento.

19. Con propria delibera del 6 febbraio 2019, l'Autorità ha rigettato anche tale istanza, considerata la mancata allegazione di elementi nuovi a supporto della stessa.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

20. Le cariche amministrative nelle società Ticino Holding S.r.l. e Ticino Plast S.r.l. risultano ancora in essere alla data di adozione del presente provvedimento, come attestato dalle risultanze del Registro delle Imprese.

21. Nel corso del procedimento la Parte non ha contestato l'ipotesi di incompatibilità delle predette cariche societarie rispetto alla carica di Sottosegretario di Stato formulata in sede di atto di avvio del procedimento. Si noti, al contrario, che le due cariche societarie in Ticino Plast S.r.l. e in Ticino Holding S.r.l. erano state indicate dallo stesso On. dott. Dario Galli tra le situazioni incompatibili in sede di dichiarazione resa ai sensi dell'art. 5, comma 1, legge n. 215/2004 e che, nella memoria prodotta il 26 novembre 2018, l'On. dott. Dario Galli dichiarava di aver intrapreso varie operazioni societarie volte alla rimozione delle incompatibilità di cui trattasi.

IV. CONSIDERAZIONI IN DIRITTO

22. Con riferimento alla ipotizzata violazione dell'articolo 2, comma 1, lettera a) della legge n. 215/2004 e dell'art. 13, comma 3 del decreto legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni dalla legge 14 settembre 2011, n. 148, in relazione alla carica di sindaco del comune di Tradate, si rileva l'intervenuta decadenza da quest'ultima dell'On. dott. Dario Galli.

23. Per quanto riguarda le cariche di componente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Plast S.r.l. (C.F.: 03067390124) e di Presidente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Holding S.r.l. (C.F.: 01492520125), le stesse integrano *de plano* la fattispecie di cui all'art. 2, comma 1, lettera c) della legge 20 luglio 2004, n. 215.

24. Il riferimento è, nello specifico, alla parte della disposizione che esclude, per il titolare di carica di governo, la possibilità di “*ricoprire cariche [...] ovvero esercitare compiti di gestione in società aventi fini di lucro*”. Non è infatti discutibile che le due società qui considerate (Ticino Plast S.r.l. e Ticino Holding S.r.l.) siano società aventi fini di lucro, né che il ruolo ricoperto nelle stesse dall’On. dott. Dario Galli integri gli estremi della titolarità di una carica societaria e, dal punto di vista sostanziale, sia qualificabile come esercizio di compiti di gestione. L’Autorità, tutto ciò premesso e considerato:

DELIBERA

quanto alla carica di sindaco del comune di Tradate, la chiusura del procedimento istruttorio per la sopravvenuta cessazione della situazione di incompatibilità ipotizzata nell’atto di avvio;

quanto alle cariche di componente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Plast S.r.l. (C.F.: 03067390124) e di Presidente del consiglio di amministrazione nella società Ticino Holding S.r.l. (C.F.: 01492520125), entrambe ricoperte dal Vice Ministro per lo Sviluppo economico, On. dott. Dario Galli, che le stesse sono incompatibili con la carica di governo, ai sensi dell’articolo 2, comma 1, lettera c) della legge 20 luglio 2004, n. 215.

La presente delibera sarà comunicata al soggetto interessato, inviata ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati e pubblicata nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

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 il termine di sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell’articolo 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo

***Autorità garante
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale
Anno XXIX- N. 7 - 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
