



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXX - n. 37

**Publicato sul sito www.agcm.it
21 settembre 2020**

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12313 - ASTM/S.I.T.A.F.	
<i>Provvedimento n. 28338</i>	5
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	9
AS1695 – AGCOM - IDENTIFICAZIONE E ANALISI DEL MERCATO DELL'ACCESSO ALL'INGROSSO DI ALTA QUALITÀ IN POSTAZIONE FISSA	9
AS1696 - PIANO VOUCHER PER LA CONNETTIVITÀ IN BANDA ULTRA LARGA	12
AS1697 - DISCIPLINA IN MATERIA DI RILASCIO DELLE CONCESSIONI DI GRANDE DERIVAZIONE IDROELETTRICA	19
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	24
PS11581 - GRUPPO AF-OFFERTE COMMERCIALI SCORRETTE	
<i>Provvedimento n. 28339</i>	24
PS11563 - POSTE ITALIANE-MANCATA CONSEGNA RACCOMANDATA	
<i>Provvedimento n. 28340</i>	34

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12313 - ASTM/S.I.T.A.F.

Provvedimento n. 28338

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° settembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società ASTM S.p.A., pervenuta in data 6 agosto 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. ASTM S.p.A. (di seguito ASTM), società attiva nella gestione di reti autostradali in concessione e nella costruzione e manutenzione di grandi opere infrastrutturali, è parte del gruppo Aurelia, operante principalmente nei settori delle concessioni autostradali, delle costruzioni, del commercio di prodotti petroliferi e dei servizi di autotrasporto di merci. Nel corso del 2019, il gruppo Aurelia ha conseguito un fatturato complessivo pari a 3,4 miliardi di euro, di cui [2-3] e [2-3] miliardi per vendite realizzate, rispettivamente, nell'Unione Europea e in Italia*.

2. S.I.T.A.F. S.p.A. – Società Italiana Traforo Autostradale del Frejus (di seguito SITAF) è una società che svolge come principale attività l'esercizio in concessione dell'autostrada A32 Torino-Bardonecchia e del Traforo del Frejus; SITAF opera inoltre nella costruzione e manutenzione di opere pubbliche.

Allo stato, il capitale sociale di SITAF risulta suddiviso tra i soci ASTM (47,9%, incluse le partecipazioni indirette, cfr. *infra*), Anas S.p.A. (31,7%), Finanziaria Città di Torino Holding S.p.A. (10,7%), Città Metropolitana di Torino (8,7%) e altri soci residuali.

SITAF e le società da essa controllate (MUSINET Engineering S.p.A., SITALFA S.p.A. e Tecnositaf S.p.A.) hanno conseguito, nel corso del 2019, un fatturato totale pari a 228,2 milioni di euro, di cui [100-504] e [100-504] milioni per vendite realizzate, rispettivamente, nell'Unione Europea e in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. La comunicazione in esame ha per oggetto l'acquisizione, da parte di ASTM, del controllo di SITAF, che fa seguito a un articolato *iter* giudiziario.

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

In particolare, in esecuzione di due sentenze di ottemperanza emesse dal Consiglio di Stato¹, la società Finanziaria Città di Torino Holding S.p.A. ha pubblicato, nel marzo del corrente anno, un invito rivolto a terzi per la presentazione di offerte per l'acquisto di una quota complessiva di circa il 19,3% del capitale sociale di SITAF (pari alla somma del 10,7% di propria titolarità e dell'8,7% di titolarità della Città Metropolitana di Torino), invito a cui ha aderito ASTM. La procedura ad evidenza pubblica in parola si è conclusa con l'aggiudicazione ad ASTM delle suddette azioni di SITAF.

4. Conseguentemente, ASTM acquisirà il controllo esclusivo di SITAF, in ragione del fatto che la predetta quota del 19,3% del capitale sociale andrà ad aggiungersi al 47,9% da essa già detenuto², raggiungendo così una quota complessiva del 67,2% circa. Il secondo azionista di SITAF rimarrà Anas S.p.A. (titolare del 31,7% del capitale), mentre la frazione residuale di azioni risulterà suddivisa tra altri soci minori.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1 lettera b), della legge n. 287/90. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 504 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

Il mercato del prodotto e geografico

6. Dal punto di vista merceologico, i due settori interessati dall'operazione in esame sono quelli in cui opera la società oggetto di acquisizione, ossia la gestione della rete autostradale e la costruzione e manutenzione di opere pubbliche.

7. La gestione della rete autostradale comprende varie attività connesse quali la sicurezza della rete, il controllo e l'assistenza al traffico, l'esazione dei pedaggi e l'informazione agli utenti, nonché gli interventi di manutenzione, ampliamento e modernizzazione dell'infrastruttura. In Italia, la rete autostradale fa capo al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, che ne affida in larga misura la gestione a società concessionarie mediante apposite convenzioni (che disciplinano la durata della

¹ Nel dettaglio, il Consiglio di Stato (CdS) era intervenuto dapprima in riforma di una sentenza del Tar che aveva rigettato il ricorso proposto, nel 2014, dagli allora soci privati di SITAF (le società A.T.I.V.A. S.p.a., SIAS S.p.a. e Mattioda Pierino & Figli Autostrade S.r.l.) avverso la cessione, da parte del Comune di Torino e della Provincia di Torino (ora Città Metropolitana di Torino), delle partecipazioni da esse detenute nel capitale sociale di SITAF direttamente ad Anas S.p.A., senza l'espletamento di una procedura ad evidenza pubblica. Successivamente, rilevando problematiche nell'esecuzione di tale sentenza del Consiglio di Stato, i medesimi soci privati hanno proposto ricorso per ottemperanza, da cui hanno tratto origine le citate sentenze di ottemperanza (la n. 7392/2019 e la n. 7393/2019).

² Incluso l'1,15% detenuto da due società controllate da ASTM (ATIVA S.p.a. e Autostrada Albenga-Garessio-Ceva S.p.A.).

concessione, i diritti e gli obblighi delle società concessionarie nonché i criteri per l'adeguamento delle tariffe autostradali).

8. Quanto alla dimensione geografica di tale ambito merceologico, questa può definirsi nazionale, in ragione del fatto che le convenzioni di gestione contengono previsioni analoghe per tutto il territorio nazionale e la gestione della rete nazionale è disciplinata da norme specifiche che possono risultare diverse da quelle vigenti negli altri Paesi.

9. Le attività di costruzione e manutenzione di opere pubbliche comprendono l'insieme delle gare e degli appalti per cui concorrono i cosiddetti *general contractor* per la progettazione e realizzazione di lavori di ingegneria civile e industriale, prevalentemente relativa ad opere pubbliche quali strade e autostrade.

10. In questo caso, dal punto di vista geografico, la dimensione di tale mercato rilevante può definirsi europea, in ragione del fatto che per gli appalti di maggior valore la partecipazione alle procedure pubbliche deve per legge essere estesa a tutte le imprese comunitarie.

11. Ad ogni modo, nel caso di specie, per entrambi gli ambiti merceologici interessati dalla presente operazione non risulta necessario addivenire a una esatta delimitazione della rispettiva rilevanza geografica, atteso che la valutazione viene condotta nell'ipotesi più restrittiva di una dimensione circoscritta ai confini nazionali.

Effetti dell'operazione

12. Con riferimento al mercato della gestione della rete autostradale nazionale, al gruppo Aurelia acquirente è riconducibile una quota di mercato pari a circa il [15%-20%], sia in termini di valore (misurato dagli introiti da pedaggio delle società concessionarie) che di volume (misurato dai chilometri delle tratte autostradali in concessione) delle vendite.

Tale quota non subirà significativi aumenti ad esito dell'operazione in esame, atteso che la frazione di mercato riconducibile alla società SITAF oggetto di acquisizione risulta ampiamente inferiore al 5%.

Giova al riguardo considerare che nel mercato in questione il principale operatore è il gruppo Atlantia (in particolare per il tramite della società Autostrade per l'Italia S.p.A.) a cui è riconducibile il 50% circa del mercato, sia in valore che in volume come sopra indicato.

13. Per quanto riguarda, poi, il mercato della costruzione e manutenzione di opere pubbliche, che risulta particolarmente frammentato, tanto al gruppo Aurelia quanto a SITAF risultano riconducibili quote ampiamente inferiori al 5%.

14. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a modificare significativamente le dinamiche concorrenziali nei mercati rilevanti.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non comporta, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nei mercati interessati, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

Il presente provvedimento verrà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1695 – AGCOM - IDENTIFICAZIONE E ANALISI DEL MERCATO DELL'ACCESSO ALL'INGROSSO DI ALTA QUALITÀ IN POSTAZIONE FISSA

Roma, 8 maggio 2018

Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta di parere formulata da parte di codesta Autorità (AGCom), pervenuta in data 3 aprile 2018, in merito alla delibera di consultazione pubblica n. 507/17/CONS recante “*Consultazione pubblica concernente l'identificazione e l'analisi del mercato dell'accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE)*”, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nell'adunanza del 24 aprile 2018, ha esaminato la richiesta e, ai sensi dell'art. 19, comma 1, del Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, intende svolgere le seguenti considerazioni.

Con la delibera di consultazione pubblica l'AGCom ha ritenuto che il mercato rilevante sia individuabile, all'interno di un ambito geografico nazionale, nei collegamenti terminali (*terminating*) di linee affittate, la cui finalità d'uso è di rilegare un punto di attestazione di un operatore alternativo a una sede d'utente. All'interno dei confini di mercato così delineati, l'AGCom non ha riscontrato la sussistenza di condizioni di concorrenza, giacché Telecom Italia disporrebbe di un significativo potere di mercato che le consente di agire indipendentemente dai concorrenti e dagli utenti.

Al riguardo, si osserva preliminarmente come la definizione del mercato rilevante proposta nello schema di consultazione pubblica dovrebbe tenere in considerazione la diversa struttura concorrenziale dei collegamenti trasmissivi ad alta qualità (di seguito anche *terminating*) caratterizzati da differenti prestazioni, anche in possibili contesti geografici sub nazionali. Infatti, lo schema di consultazione pubblica esamina la sostituibilità tra collegamenti *terminating* con velocità a 34Mbps e 155Mbps, ma non quella con i collegamenti di velocità inferiore che sembrano avere caratteristiche tecniche ed economiche significativamente diverse rispetto alle esigenze degli operatori e degli utenti aziendali.

Da un confronto europeo emerge che numerosi Paesi definiscono i mercati rilevanti dei collegamenti trasmissivi di alta qualità sulla base delle differenti prestazioni e condizioni di mercato anche a livello sub nazionale. Appare altresì rilevante segnalare che la Commissione europea ha chiesto alle

autorità nazionali di settore, in più circostanze, nel corso dei vari cicli di analisi dei mercati, la modifica dei provvedimenti di regolazione laddove abbia riscontrato una carenza di analisi nella corretta definizione del mercato rilevante e individuazione del significativo potere di mercato per la fornitura dei collegamenti trasmissivi di alta qualità.

Inoltre, come richiesto dalle linee direttrici della Commissione europea in materia di mercati rilevanti¹, nello schema di consultazione pubblica sarebbe auspicabile svolgere un'analisi del mercato al dettaglio delle linee affittate e del relativo grado di concorrenza dalla quale partire per definire i relativi mercati a monte. Ciò sarebbe utile per valutare la necessità o meno di imporre misure regolamentari nei corrispondenti mercati all'ingrosso dei collegamenti *terminating*.

Conseguentemente, una definizione del mercato rilevante che individui i differenti livelli competitivi sotto il profilo delle prestazioni richieste dagli operatori e dagli utenti aziendali appare necessaria al fine di valutare tanto l'esistenza di un eventuale significativo potere di mercato, quanto l'eventuale imposizione di rimedi regolamentari dei collegamenti *terminating* all'ingrosso.

Dall'analisi del mercato emerge che i collegamenti *terminating* con velocità superiore a 2Mbps sono costituiti prevalentemente da portanti trasmissivi che utilizzano tecnologie in fibra ottica con architetture FTTH punto-punto. Attualmente, per incrementare la capillarità territoriale delle reti di accesso in fibra ottica, in corso di sviluppo da parte di più soggetti, sono utilizzate architetture FTTH di tipo punto-multipunto, non idonee alla fornitura estesa dei *terminating* di velocità superiore a 2Mbps.

Considerato che le architetture punto-punto non sono territorialmente diffuse, i collegamenti in fibra destinati ai *terminating* sono tipicamente realizzati dagli operatori sulla base di progetti *ad hoc*, impiegando risorse di rete non sempre disponibili al momento della richiesta di attivazione del collegamento da parte dell'utenza aziendale. Ciò è dimostrato, tra l'altro, dal fatto che anche gli operatori che dispongono di reti di accesso in fibra ottica non prevedono offerte preordinate né di collegamenti *terminating*, né di collegamenti in fibra spenta punto-punto da destinare poi alla fornitura dei *terminating* agli operatori o agli utenti aziendali.

Inoltre, è opportuno evidenziare come la realizzazione *ex-novo* di collegamenti punto-punto possa attualmente avvenire a parità di condizioni per tutti gli operatori, compresa Telecom Italia, giacché le attività di realizzazione delle infrastrutture di rete sono acquisite in *outsourcing* da soggetti diversi dagli operatori di comunicazioni elettroniche. Identiche considerazioni valgono altresì per l'acquisizione degli apparati e per gli alti livelli di *provisioning* e *assurance* richiesti dai collegamenti *terminating*, forniti da soggetti specializzati, diversi dagli operatori.

Considerato che la realizzazione *ex-novo* di singoli collegamenti ottici punto-punto non presenta barriere di accesso al mercato per nessun operatore, non sembrano individuabili soggetti detentori di significativo potere di mercato a cui siano imponibili obblighi di realizzazione di collegamenti trasmissivi di alta qualità.

Pertanto, nel caso dei collegamenti *terminating* con velocità superiore a 2Mbps, destinati a rilegare le centrali degli operatori con le sedi dell'utenza aziendale, appare ricorrano le stesse condizioni di mercato, valutate dall'AGCom con la delibera n. 412/15/CONS, per la fornitura di collegamenti *terminating* destinati a rilegare le stazioni radio base degli operatori di rete mobile. Difatti, come

¹ Linee direttrici della Commissione per l'analisi del mercato e la valutazione del significativo potere di mercato ai sensi del nuovo quadro normativo comunitario per le reti e i servizi di comunicazione elettronica (G.U.C.E. [2002] C165/03).

previsto dalle linee direttrici e dalle raccomandazioni della Commissione europea sui mercati rilevanti, anche qualora il mercato fosse caratterizzato da forti ostacoli all'accesso, la tendenza prospettica verso una struttura di mercato competitiva non dovrebbe dar luogo a misure regolamentari *ex-ante*.

Si evidenzia infine che i mercati dei collegamenti di alta qualità superiori a 2Mbps rappresentano ambiti di potenziale offerta di servizi a valore aggiunto in cui si sviluppano dinamiche concorrenziali efficienti così come già sperimentato in altri Paesi europei caratterizzati dall'assenza o da una limitata regolazione *ex-ante* rispetto a tutti gli altri mercati individuati dalla raccomandazione della Commissione europea del 2014/710/UE del 9 ottobre 2014.

Per tale ragione, al fine di minimizzare le potenziali distorsioni concorrenziali, si invita codesta Autorità a valutare l'opportunità di limitare le misure regolamentari per la fornitura dei collegamenti *terminating*, proposte in consultazione pubblica, ai collegamenti con velocità inferiori a 2Mbps.

In conclusione, l'Autorità auspica che le osservazioni formulate possano essere utilmente tenute in considerazione nell'ambito dell'emanazione definitiva del provvedimento in oggetto.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'art.26 della Legge n.287/90. Eventuali esigenze di riserve dovranno essere manifestate all'Autorità entro trenta giorni dal ricevimento del presente parere, precisandone i motivi.

f.f. IL PRESIDENTE
Gabriella Muscolo

AS1696 - PIANO VOUCHER PER LA CONNETTIVITÀ IN BANDA ULTRA LARGA

Roma, 3 settembre 2020

Ministro dello Sviluppo Economico

L'Autorità, nell'adunanza del 1° settembre 2020, ha deliberato di esprimere un parere ai sensi dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, relativamente al documento "*Piano voucher per la connettività in banda ultra larga di famiglie con ISEE fino a 50.000 euro e imprese*" pubblicato in data 31 luglio 2020 ai sensi del paragrafo 64 e 78, lettera b) degli Orientamenti dell'Unione europea, per l'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga.

In particolare, l'Autorità – nell'apprezzare gli interventi di sostegno della domanda di servizi di telecomunicazione a banda ultralarga – ritiene che il piano in esame, con specifico riferimento alle erogazioni della c.d. *fase II*, presenti alcune criticità idonee a pregiudicare la concorrenza statica e dinamica nei mercati dei servizi all'ingrosso e al dettaglio di telecomunicazione a banda ultralarga.

L'attuale contesto di mercato

Le misure in esame si innestano in un contesto di evoluzione tecnologica delle reti di telecomunicazione fissa. In particolare, la *Strategia Italiana per la Banda Ultralarga*, approvata il 3 marzo 2015 dal Governo italiano, prevede la copertura, con reti ad almeno 100 Mbps, di almeno l'85% della popolazione, nonché delle sedi ed edifici pubblici e delle aree di maggior interesse economico e concentrazione demografica, delle aree industriali, delle principali località turistiche e degli snodi logistici, con la copertura con reti ad almeno 30 Mbps per la restante parte¹.

Inoltre, la comunicazione della Commissione del 14 settembre 2016, sulla *Connettività per un mercato unico digitale competitivo: verso una società dei Gigabit europea*², indica come obiettivo strategico per il 2025 quello di avere (i) una connettività di tipo Gigabit³ per i principali motori socioeconomici (scuole, poli di trasporto e principali prestatori di servizi pubblici) e per le imprese

¹ Sul punto, si veda anche la Delibera CIPE del 6 agosto 2015, n. 65, recante "*Fondo sviluppo e coesione 2014-2020: piano di investimenti per la diffusione della banda ultra larga*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 14 ottobre 2015, n. 239. Si veda altresì il documento della Presidenza del Consiglio dei Ministri "*Strategia Italiana per la banda ultralarga – Piano di investimenti per la diffusione della banda ultralarga*".

² Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, "*Connettività per un mercato unico digitale competitivo: verso una società dei Gigabit europea*" (COM(2016)587).

³ Per connettività Gigabit si intende una connettività *Internet* simmetrica e conveniente in grado di offrire un *downlink* e un *uplink* di almeno 1 Gbps.

ad alta intensità digitale e (ii) una connettività *Internet* che offra un *downlink* di almeno 100 Mbps, potenziabile a velocità Gigabit per tutte le famiglie europee, nelle aree rurali e in quelle urbane. Attualmente, l'89% circa delle abitazioni è raggiunto da linee a banda ultralarga ad almeno 30 Mbps⁴, mentre solo il 30% circa delle unità immobiliari è raggiunto da connessioni con almeno 100 Mbps⁵. Entro la fine del 2020, secondo le informazioni presenti nel documento posto in consultazione pubblica, il 96% delle unità immobiliari sarà raggiunto da linee che consentono una velocità di almeno 30 Mbps, mentre il 45% circa delle unità immobiliari sarà coperto da reti ad alta capacità (fino a 1 Gbps).

In merito ai tassi di adozione delle tecnologie a banda ultralarga da parte degli utenti, a marzo 2020 oltre il 61% delle linee attive presenta una velocità di almeno 30 Mbps, mentre solo il 6,9% delle linee attive è rappresentato da linee FTTH⁶. Come rilevato nel documento in esame, infatti, l'Italia si pone quintultima in Europa con riferimento ai tassi di adozione di servizi di telecomunicazione con velocità di almeno 100 Mbps, con una percentuale del 13,4%⁷.

Il contesto attuale, pertanto, appare caratterizzato da un basso livello di sviluppo ed adozione di reti con capacità di almeno 100 Mbps, mentre le reti ad almeno 30 Mbps sono ampiamente disponibili nel territorio nazionale e sono adottate da circa il 61% degli utenti attivi.

Le misure di incentivazione della domanda poste in consultazione

L'intervento di sostegno alla domanda di servizi di connettività a banda ultralarga consiste nell'erogazione di *voucher* nel periodo 2020-2022, sotto forma di sconto sul prezzo di attivazione (ove presente) e sull'importo dei canoni di connessione. L'operatore di telecomunicazione dovrà garantire l'erogazione del servizio per almeno un anno.

Per quanto riguarda l'intervento della c.d. fase II, potranno beneficiare del *voucher*⁸:

- a. Famiglie con ISEE fino alla soglia di 50.000 euro, alle quali sarà erogato un contributo massimo di 200 euro che consentirà di ottenere, con qualsiasi tecnologia disponibile presso le relative unità immobiliari, servizi di connettività ad almeno 30 Mbps;
- b. Imprese, alle quali sarà erogato un contributo di 500 euro fino a 2.000 euro, che consentirà loro di ottenere, rispettivamente, servizi di connettività ad almeno 30 Mbps o a 1Gbps, in base alla tipologia di rete presente nelle relative sedi.

I beneficiari stimati per l'intervento di fase II sono pari a 1.604.640 famiglie e 429.814 imprese (di cui 229.234 per connessioni ad almeno 30 Mbps e 200.580 per le connessioni ad alta capacità).

⁴ *Digital Economy and Society Index*, 1b1 Fast BB (NGA) coverage (2020).

⁵ *Digital Economy and Society Index*, 1b2 Fixed Very High Capacity Network (VHCN) coverage (2020).

⁶ Cfr. AGCOM, Osservatorio sulle Comunicazioni n. 2/2020 (Tabella n. 1.2).

⁷ Cfr. "Piano voucher per la connettività in banda ultra larga di famiglie con ISEE fino a 50.000 euro e imprese", Consultazione pubblica, del 31 luglio 2020, ai sensi del paragrafo 64 e 78, lettera b) degli Orientamenti dell'Unione europea per l'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga. Si veda altresì *Digital Economy and Society Index*, 1a2 At least 100 Mbps fixed BB take-up (2020).

⁸ Si ricorda che potranno beneficiare dell'intervento della c.d. fase I le famiglie con ISEE al di sotto della soglia 20.000 euro, alle quali sarà erogato un contributo massimo di 500 euro, che consentirà di ottenere, con qualsiasi tecnologia disponibile presso le relative unità immobiliari, servizi di connettività ad almeno 30 Mbps e l'acquisizione di un tablet o di un personal computer fornito dall'operatore.

I suddetti beneficiari potranno avvalersi del *voucher* a fronte di un aumento qualitativo dei servizi di connettività, realizzato mediante (i) passaggio a servizi di connettività NGA ad almeno 30 Mbps, nei casi in cui i beneficiari non abbiano ancora alcun contratto a banda ultralarga o (ii) passaggio a servizi di connettività ad alta capacità (fino a 1 Gbps), nei casi in cui i beneficiari siano già utenti di servizi di connettività ad almeno 30 Mbps.

Tuttavia, laddove a servizio dell'unità immobiliare sia presente più di un'infrastruttura a banda ultralarga (ad esempio a 30 Mbps, 100 Mbps o 1 Gbps), il *voucher* potrà essere erogato soltanto per la sottoscrizione dell'offerta più performante disponibile allo specifico indirizzo civico.

Non potranno avvalersi del *voucher* i beneficiari che intendano effettuare un cambio operatore fra servizi aventi prestazioni analoghe o meri passaggi di intestazione ad altro componente familiare, nella medesima unità immobiliare.

Gli operatori, con opportune offerte promozionali, potranno offrire contratti aventi durata superiore ai 12 mesi, in modo che il valore del *voucher* possa coprire un periodo contrattuale più lungo. Non è previsto alcun obbligo, da parte del beneficiario, di rimanere vincolato al contratto per il quale ha utilizzato il *voucher*; il beneficiario avrà quindi il diritto ad usufruire l'ammontare residuo del *voucher* per la sottoscrizione di un nuovo contratto, mantenendo livelli di connettività minima almeno pari a quelli assicurati originariamente.

In tutti i casi previsti in precedenza, decorso il periodo di durata del contributo, il contratto stipulato tra operatore e beneficiario si intende risolto, salvo un'espressa volontà contraria manifestata dal beneficiario.

Ottenuto beneficiario

Le criticità concorrenziali riscontrate

Il piano di sostegno della domanda di famiglie ed imprese appare essere uno strumento essenziale per lo sviluppo delle infrastrutture di telecomunicazione fissa di nuova generazione.

Tuttavia, alla luce della sua entità, occorre valutarne con attenzione le ricadute concorrenziali.

Infatti, la misura inciderà su un numero di beneficiari superiore a 2 milioni di linee, tra famiglie ed imprese, corrispondente ad oltre il 10% delle linee fisse attive attualmente⁹, vale a dire un numero di linee simile a quello detenuto dal terzo e dal quarto operatore di telecomunicazioni fisse¹⁰.

Ne consegue che le misure in esame debbano essere valutate con attenzione al fine di fornire un bilanciamento tra gli obiettivi di interesse comune europeo allo sviluppo infrastrutturale delle reti di telecomunicazione e quelli di tutela del corretto gioco concorrenziale. In tal senso, gli Orientamenti dell'Unione europea per l'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga (nel seguito "Orientamenti")¹¹ prevedono che, per essere compatibile con il mercato interno, ogni misura di aiuto debba soddisfare le seguenti condizioni: *i*) contributo al raggiungimento di obiettivi di interesse comune; *ii*) incapacità del mercato di fornire il

⁹ Il totale di beneficiari stimato è pari a 2.034.454, mentre il totale delle linee fisse al marzo 2020 è pari a 19,47 milioni (cfr. AGCOM, Osservatorio delle Comunicazioni n. 2/2020). Gli interventi della c.d. fase 2 corrispondono a circa il 10,45% delle linee attualmente attive.

¹⁰ Secondo i dati AGCOM del marzo 2020, il terzo e quarto operatore di telefonia fissa detengono rispettivamente una quota in volume del 13,6% e 13,7% delle linee attive. Cfr. AGCOM, Osservatorio delle Comunicazioni n. 2/2020

¹¹ Comunicazione della Commissione — *Orientamenti dell'Unione europea per l'applicazione delle norme in materia di aiuti di Stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga*. OJ C 25, 26.1.2013, p. 1–26.

servizio a causa di fallimenti del mercato o significative disparità; *iii*) adeguatezza dell'aiuto di Stato come strumento politico; *iv*) esistenza dell'effetto di incentivazione; *v*) limitazione dell'aiuto al minimo necessario; *vi*) effetti negativi limitati; e *vii*) trasparenza.

Come espresso dall'Autorità nella segnalazione del 1° luglio 2020¹², gli interventi di sostegno generalizzato alla domanda di famiglie e imprese (interventi della c.d. *fase II*) dovrebbero essere coerenti anche con gli obiettivi della *Strategia Italiana per la Banda Ultralarga* e gli obiettivi strategici dell'Unione Europea per il 2025 “*Connettività per un mercato unico digitale competitivo: verso una società dei Gigabit europea*”¹³, puntando al finanziamento di quei servizi che consentano una connettività a più di 100 Mbps e che siano potenziabili ad una velocità Gigabit.

Tale soluzione avrebbe il vantaggio di garantire la neutralità tecnologica e, al tempo stesso, di incentivare l'adozione di connessioni ad alta capacità da parte di cittadini e imprese, nonché di dare un impulso alla concorrenza infrastrutturale mediante gli investimenti in diverse tecnologie che permettono di raggiungere tali *standard* qualitativi elevati (almeno 100 Mbps), come ad esempio gli *standard* VDSL2 e EVDSL per le reti FTTC, le reti FTTH ed i sistemi *fixed wireless access* basati su *standard* 5G.

Al contrario, interventi generalizzati che includano soluzioni con velocità inferiori a 100 Mbps, rischierebbero di pregiudicare i rapporti di concorrenza dinamica tra operatori – avvantaggiando soggetti che non effettuano investimenti e fanno leva sulla posizione detenuta storicamente sulla rete in rame – e comprometterebbero il processo di ammodernamento delle reti di comunicazione elettronica in Italia.

Invero, l'erogazione di un sostegno economico per connessioni inferiori a 100 Mbps porterebbe all'adozione privilegiata di connessioni con tali velocità¹⁴, a discapito di connessioni più veloci ma che necessitano di maggiori investimenti. Infatti, le tecnologie meno performanti hanno un minor costo all'ingrosso e, pertanto, gli operatori potrebbero privilegiare tali tecnologie che – a parità di prezzo al dettaglio – garantiscono margini più elevati. Ciò comporterebbe l'adozione da parte dei consumatori di connessioni meno veloci, in quanto il loro costo sarà coperto dai *voucher* per un periodo più lungo.

In questo modo si amplificherà il processo inerziale che attualmente si osserva in Italia, consistente nella circostanza che il tasso di adozione di tali tecnologie a banda ultralarga è inferiore rispetto alla percentuale di unità immobiliari raggiunte. Ad esempio, sebbene la percentuale di abitazioni raggiunte delle reti con velocità uguale o superiore a 100 Mbps sia del 30% nel 2020¹⁵, l'Italia è quint'ultima in Europa per tasso di adozione delle linee fisse ad almeno 100 Mbps da parte di famiglie ed imprese, con una percentuale pari al 13,4%¹⁶.

¹² Cfr. Segnalazione, ai sensi dell'articolo 21 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, del 1° luglio 2020, AS1683 – *Criticità in merito allo sviluppo delle infrastrutture di telecomunicazione fissa e mobile a banda ultralarga* in Bollettino n. 28/2020.

¹³ Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, “*Connettività per un mercato unico digitale competitivo: verso una società dei Gigabit europea*” (COM(2016)587).

¹⁴ Infatti, a parità di sostegno economico è possibile pagare più canoni mensili e di attivazione se la connessione è meno costosa e pertanto si avrebbe una distorsione della domanda verso le reti di minore qualità.

¹⁵ *Digital Economy and Society Index*, 1b2 Fixed Very High Capacity Network (VHCN) coverage (2020).

¹⁶ *Digital Economy and Society Index*, 1a2 At least 100 Mbps fixed BB take-up (2020).

L'intervento così definito, pertanto, avrebbe l'effetto di ritardare ulteriormente l'adozione di tecnologie più veloci, superiori a 100 Mbps, e vanificare la spesa pubblica destinata alla digitalizzazione del Paese. Si andrebbe, inoltre, a favorire la permanenza di linee con velocità superiori a 30 Mbps ma inferiori a 100 Mbps, le cui soluzioni corrispondono, nella quasi totalità del territorio italiano, a un'unica tecnologia e a un unico operatore, risultando nei fatti non neutrale dal punto di vista tecnologico e discriminatorio, poiché favorisce quegli operatori che non hanno storicamente svolto alcun investimento infrastrutturale, con pregiudizio di quelli che stanno investendo in tecnologie ad altissima capacità. Le connessioni con almeno 30 Mbps, infatti, raggiungono già circa il 90% delle unità immobiliari e sono già adottate dal 61% circa degli utenti, mentre risultano ancora minoritarie le reti che garantiscono almeno 100 Mbps¹⁷.

In tal senso, la misura così delineata creerebbe effetti negativi dal punto di vista della concorrenza e, inoltre, non contribuirebbe al raggiungimento di obiettivi di interesse comune, non fornirebbe un adeguato effetto di incentivazione e non limiterebbe l'aiuto al minimo necessario, essendo quindi contrario agli Orientamenti in materia di aiuti di stato in relazione allo sviluppo rapido di reti a banda larga.

Altresì, le previsioni introdotte nel documento in consultazione, che privilegiano le tecnologie più veloci, non appaiono permettere un bilanciamento della concorrenza tra operatori, rischiando al contrario di comprometterla ulteriormente.

Infatti, i criteri di preferenza tecnologica – consistente nella necessità di sottoscrivere l'offerta più performante disponibile allo specifico indirizzo civico al fine di ottenere il beneficio economico – potrebbero compromettere la concorrenza tra operatori laddove vi sia un unico operatore che detenga l'infrastruttura più performante ma vi siano diversi operatori in grado di offrire 100 Mbps con tecnologie differenti. Nei mercati all'ingrosso, pertanto, favorirebbe solo gli operatori con la tecnologia più performante in ciascuna area geografica e, nel mercato al dettaglio, la misura favorirebbe solo gli operatori che accedono a tali infrastrutture.

Oltre a ciò, gli oneri informativi da parte del consumatore e la produzione documentale necessaria alla verifica di tale requisito potrebbero scoraggiare gli utenti dall'utilizzo del *voucher*, andando a comprometterne l'efficacia. Altresì, la definizione di "tecnologia disponibile nell'unità immobiliare" è generica in considerazione della circostanza che potrebbero essere realizzati collegamenti *ad hoc* in breve tempo, soprattutto con riferimento alle imprese e alle infrastrutture in fase di completamento. Inoltre, in alcuni casi, i *database* degli operatori non sono aggiornati e non consentono di rilevare le tecnologie migliori disponibili. La misura potrebbe quindi incentivare condotte di preclusione volte all'accaparramento dei clienti nelle aree in cui si stanno ultimando le reti di nuova generazione, con la conseguenza di ostacolare la concorrenza infrastrutturale.

Pertanto, l'Autorità auspica che gli interventi di sostegno della domanda siano erogati solo alle connessioni con una velocità di almeno 100 Mbps, senza alcuna preferenza tra tecnologie.

Tale previsione risolverebbe i problemi di concorrenza dinamica tra operatori, favorirebbe gli investimenti in infrastrutture – anche quelli di modestissima entità quali la sostituzione di apparati VDSL con apparati VDSL2 ed EVDSL – e, al contempo, eviterebbe i rischi di discriminazione tra tecnologie.

¹⁷ Cfr. AGCOM, Osservatorio delle Comunicazioni n. 2/2020.

Infine, l'Autorità ritiene fondamentale assicurare che gli operatori di telecomunicazione non facciano leva sulle misure di sostegno della domanda per vincolare gli utenti. In questo senso, si apprezza il richiamo alla necessità di garantire la mobilità degli utenti e la portabilità del credito. Tuttavia, sarebbe opportuno inserire nelle convenzioni con gli operatori di telecomunicazione specifiche previsioni volte a eliminare qualsiasi rischio di *lock-in*¹⁸.

In particolare, poiché le spese di attivazione e di fornitura degli apparati potranno essere coperte dai *voucher*, si auspica che siano introdotti specifici obblighi per gli operatori di telecomunicazione, in relazione alle linee beneficiarie del *voucher*, consistenti nel divieto di applicare oneri economici in caso di migrazione degli utenti sia nel periodo di vigenza del beneficio, che successivamente.

Tale obbligo sarebbe sufficiente a garantire la mobilità dei clienti anche successivamente al periodo di erogazione del *voucher*, evitando che gli operatori facciano leva su elementi di *lock-in* contrattuale. Infatti, le previsioni poste in consultazione non assicurano che, a fronte della possibilità astratta di migrazione, gli operatori impongano oneri economici ed elementi di *lock-in* con l'effetto concreto di impedire o scoraggiare la mobilità dei clienti. Tali elementi di *lock-in* potrebbero essere introdotti anche al termine del periodo di erogazione del beneficio, nella proposta di rinnovo del contratto sottoposta ad approvazione del cliente.

La possibilità di passare ad altro operatore in tempi rapidi e senza il pagamento di corrispettivi è necessaria per garantire la libertà di scelta dei consumatori e assicurare le condizioni per un corretto funzionamento delle dinamiche concorrenziali e potrebbe generare una concorrenza virtuosa tra operatori, volta a fornire ai consumatori le tecnologie migliori.

In conclusione, al fine di giungere ad un corretto bilanciamento tra gli obiettivi di sviluppo delle infrastrutture di telecomunicazione a banda ultralarga e di garanzia della concorrenza statica e dinamica, si auspica la modifica dei requisiti di capacità delle reti beneficiarie del contributo da 30 Mbps a 100 Mbps, con l'eliminazione del criterio di preferenza delle reti più performanti. Tale modifica garantirebbe la non discriminazione e un adeguato incentivo allo sviluppo delle reti di telecomunicazione, garantendo altresì l'effettività della misura. Si ritiene altresì opportuno inserire specifiche regole che garantiscano la mobilità dei clienti beneficiari della misura di sostegno economico, eliminando qualsiasi onere di migrazione per tali soggetti.

La garanzia di un corretto gioco concorrenziale è infatti fondamentale alla luce dell'incidenza dei benefici sul mercato dei servizi di telecomunicazione a banda larga ed ultralarga, che potrebbero incidere nella misura di almeno il 10% circa delle linee attualmente attive in Italia.

Pertanto, si auspica che il Ministero dello Sviluppo Economico tenga conto delle osservazioni espresse in precedenza nello schema di intervento che verrà notificato alla Commissione europea, ai sensi dell'articolo 108, paragrafo 3 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea, e nel successivo Decreto ministeriale che disciplinerà la misura di intervento.

¹⁸ In particolare, benché attualmente la normativa nazionale (art. 1 del Decreto-Legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40) permette già agli utenti di "di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore", tuttavia, è prassi di mercato imporre oneri di attivazione e di fornitura di apparati ben al di sopra dei reali costi sopportati, tali oneri vengono poi scontati e/o rateizzati imponendo contestualmente ai consumatori un obbligo di permanenza contrattuale che arriva fino a 48 mesi, pena l'applicazione di corrispettivi a compensazione di tali sconti o a saldo di tali rate. Poiché tali oneri di attivazione non corrispondono ai reali costi di fornitura dei servizi di attivazione, assistenza e degli apparati necessari, tali meccanismi tariffari impediscono di fatto ai consumatori di recedere dal contratto senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

Il presente parere sarà pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

AS1697 - DISCIPLINA IN MATERIA DI RILASCIO DELLE CONCESSIONI DI GRANDE DERIVAZIONE IDROELETTRICA

Roma, 3 settembre 2020

Senato della Repubblica
Camera dei Deputati
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Conferenza delle Regioni e delle Province
Autonome di Trento e Bolzano

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 1° settembre 2020, ha ritenuto di svolgere le seguenti osservazioni, ai sensi dell'art. 22, legge n° 287/1990, in relazione alla devoluzione alle Regioni e alle Province Autonome di Trento e Bolzano della competenza legislativa in materia di assegnazione delle concessioni di grandi derivazioni d'acqua a scopo idroelettrico.

Come noto, la legge n. 205/2017 (c.d. legge di Bilancio 2018¹) ha trasferito alla competenza legislativa esclusiva delle Province Autonome la disciplina in esame, mentre il decreto legge n. 135/2018 (c.d. Decreto Semplificazioni²) ha attribuito la materia alla competenza legislativa concorrente delle Regioni, dettando una normativa di principio e rimettendo quella di dettaglio ad apposite leggi regionali da adottare entro il 31 marzo 2020, termine prorogato dal decreto legge n. 18/2020 (c.d. Decreto Cura Italia³) al 31 ottobre 2020 e di ulteriori sette mesi per le Regioni interessate dalle elezioni amministrative regionali⁴.

L'Autorità rileva, in primo luogo, che rientra nella materia della «tutela della concorrenza», attribuita alla competenza legislativa esclusiva statale, di cui all'articolo 117, comma 2, lett. e) Cost., l'intera disciplina delle procedure di gara, comprensiva della tempistica delle gare, della definizione del contenuto dei bandi, nonché dell'onerosità delle concessioni messe a gara nel settore idroelettrico, in quanto volta a garantire e promuovere la concorrenza in modo uniforme sull'intero

¹ Cfr. art. 1, comma 833, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”.

² Art. 11-*quater* del decreto legge 14 dicembre 2018, n. 135, recante “*Disposizioni urgenti in materia di sostegno e semplificazione per le imprese e per la pubblica amministrazione*”, convertito con modificazione dalla legge 11 febbraio 2019.

³ Art. 125 *bis* del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27.

⁴ Decorrenti dalla data di insediamento del Consiglio Regionale (art. 125-*bis* co. 2).

territorio nazionale⁵. Infatti, la frammentazione normativa derivante dall'adozione di discipline regionali non omogenee, innalzando i costi di partecipazione alle gare, è idonea ad alterare il contesto concorrenziale, penalizzando in particolar modo gli operatori di minori dimensioni. In secondo luogo, là dove venga mantenuto l'attuale assetto normativo, si osserva che la richiamata intervenuta modifica volta ad assegnare alle Regioni le competenze normative in materia di rilascio delle concessioni di grandi derivazioni idroelettriche rappresenta un'importante occasione per l'adozione di discipline indirizzate a rilanciare le attività di produzione idroelettrica, quale segmento di primaria importanza industriale nell'ambito della produzione energetica da fonte rinnovabile. Il settore, ad oggi, non è riuscito a beneficiare dei positivi effetti derivanti dalla concreta attuazione dell'importante principio concorrenziale della temporaneità delle concessioni, introdotto dal decreto legislativo n. 79 del 1999 recante "*Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica*". Le relative misure di liberalizzazione che sono seguite, infatti, hanno imposto all'ex monopolista esclusivamente un obbligo di parziale dismissione della sua capacità di generazione elettrica (compresa quella da fonte idrica) confermandolo, di conseguenza, nella titolarità di oltre l'85% delle concessioni rilasciate sull'intero territorio nazionale la cui scadenza è stata fissata, *ope legis*, al 1° aprile 2029⁶, mentre per le altre concessioni tale scadenza era stata fissata originariamente al 31 dicembre 2010, termine ripetutamente prorogato, da ultimo, al 31 luglio 2024⁷ e, con riguardo al territorio del Trentino Alto Adige, al 31 dicembre 2023⁸. Gli altri principali operatori presenti sul territorio nazionale sono tipicamente operanti in aree geografiche circoscritte (a livello regionale o provinciale) e sono spesso espressione delle stesse amministrazioni locali che detengono direttamente o indirettamente quote del capitale sociale delle società concessionarie. La situazione rappresentata ha comportato un sostanziale e persistente rinvio delle procedure di assegnazione delle concessioni scadute o in scadenza⁹, con conseguente proroga di validità delle stesse.

Al fine, pertanto, di superare un assetto di mercato da lungo tempo ingessato è, anzitutto, prioritario il definitivo abbandono dell'istituto della proroga delle concessioni, come già più volte statuito dalla

⁵ Cfr., *ex multis*, Corte costituzionale, sentenza n. 28 del 2014.

⁶ Cfr. artt. 8, comma 1, e 12, comma 6, del Decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, recante "*Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica*" (c.d. Decreto Bersani). L'Autorità, già in sede di valutazione dello schema del D.lgs. n. 79/1999, aveva ritenuto ingiustificate "*la diversa durata del rinnovo, fissata in un periodo di trent'anni per le concessioni rilasciate a Enel e fino al 31 dicembre 2010 per le imprese private*" (cfr. AS154 - *Schema di Decreto Legislativo recante la prima attuazione della Direttiva 96/92/CE*, del 5 novembre 1998, in Bollettino n. 44/1998).

⁷ Cfr. art. 125-bis, cit..

⁸ Cfr. art. 1, comma 77, legge 27 dicembre 2019, n° 160 recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022*" (c.d. Legge di Bilancio 2020).

⁹ Le uniche procedure di assegnazione che dall'entrata in vigore del cd. Decreto Bersani hanno visto la luce sono quelle venute a scadenza in Provincia di Bolzano svolte, tuttavia, con una procedura che l'Autorità aveva al tempo ampiamente criticato per l'eccessiva discrezionalità riconosciuta alla Stazione appaltante e che sono state altresì inficiate da irregolarità, con risvolti anche di natura penale (cfr. AS650 - *Gestione della produzione di energia idroelettrica in Provincia di Bolzano*, del 30 dicembre 2009 (in Bollettino n. 51/2009) e provvedimento n. 25550 del 15 luglio 2015 di autorizzazione con condizioni della concentrazione C11990 - *SEL-Società Elettrica Altoatesina/Azienda Energetica* (in Bollettino n. 26/2015).

Corte costituzionale¹⁰ nonché dalle ripetute procedure di infrazione avviate dalla Commissione europea¹¹ e dai numerosi interventi di segnalazione dell’Autorità¹².

Per lo stesso motivo è, altresì, necessario che le Regioni e le Province Autonome declinino con chiarezza nelle normative di attuazione i criteri economici (necessariamente legati all’effettivo recupero degli investimenti) e gli altri criteri eventualmente rilevanti e verificabili *ex ante*, sulla base dei quali i bandi definiranno l’esatta durata delle concessioni all’interno della cornice temporale stabilita dal Legislatore nazionale che appare, peraltro, fin troppo ampia, in quanto compresa tra venti e quarant’anni, ulteriormente estendibile di altri dieci¹³. Proprio l’ampiezza massima di durata delle concessioni impone l’individuazione *ex ante* di criteri chiari e precisi al ricorrere dei quali possa essere adeguatamente modulata la durata prevista nei bandi di gara per tenere conto delle circostanze dei singoli casi di specie.

Una adeguata durata delle concessioni costituisce, infatti, un presupposto necessario per un’effettiva concorrenza c.d. per il mercato, l’unica possibile in contesti economici caratterizzati dalla scarsità della risorsa oggetto di sfruttamento (art. 12 della Direttiva 2006/123/CE, c.d. Direttiva Servizi¹⁴). In linea generale, l’Autorità ricorda che le Regioni e le Province Autonome, nell’esercizio della propria potestà legislativa, devono rispettare i principi a garanzia della concorrenza, in questo caso della c.d. *concorrenza per il mercato*, che l’art. 117 della Costituzione riserva alla esclusiva competenza statale¹⁵.

In tal senso, l’Autorità confida, innanzitutto, nell’impegno delle Regioni e delle Province Autonome a conformare la loro azione legislativa ai principi di massima contendibilità delle concessioni di grandi derivazioni idroelettriche.

In questo contesto, appare altresì necessario, in applicazione del principio di leale collaborazione istituzionale, rendere omogenei, per quanto possibile e pur nel rispetto di giustificate differenziazioni, i rispettivi criteri di accesso alle procedure di assegnazione delle concessioni, evitando un’immotivata eccessiva frammentazione normativa cui consegue, oltre ad un innalzamento dei costi di partecipazione alle gare, a svantaggio degli operatori di minori dimensioni, anche una artificiale compartimentazione territoriale nella produzione energetica da fonte idroelettrica, che costituisce parte del più ampio mercato nazionale della generazione elettrica.

¹⁰ In particolare, cfr. sentenze della Corte Cost. n. 1 del 18 gennaio 2008 e n. 205 del 13 luglio 2011.

¹¹ Cfr. procedure di infrazione comunitaria n. 1999/4902, n. 2002/2282 e n. 2011/2026 (ancora in corso).

¹² Cfr. AS730 - *Rinnovo di concessioni di grande derivazione d’acqua a scopo idroelettrico*, del 23 luglio 2010, in Bollettino n. 27/2010, AS1151 - *Provincia Autonoma di Trento - Affidamento di concessioni per grandi derivazioni di acqua pubblica a uso idroelettrico* dell’8 ottobre 2014, in Bollettino n. 39/2014; AS1340 - *Provincia di Bolzano - Modifiche di leggi provinciali*, del 29 novembre 2016, in Bollettino n. 1/2017; AS1550 *Concessioni e Criticità Concorrenziali*, del 20 dicembre 2018 in Bollettino n. 48/2018 e da ultimo e in termini generali AS1684 *Osservazioni in merito alle disposizioni contenute nel Decreto Rilancio*, del 1° luglio 2020, in Bollettino n. 28/2020.

¹³ In merito, si ricorda che l’Autorità, già in sede di valutazione dello schema del D.lgs. n. 79/1999, aveva ritenuto ingiustificata la durata allora fissata in trent’anni delle concessioni di grandi derivazioni idroelettriche (cfr. AS154 - *Schema di Decreto Legislativo recante la prima attuazione della Direttiva 96/92/CE*, cit.).

¹⁴ Direttiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 relativa ai servizi nel mercato interno.

¹⁵ Ed infatti, con riguardo ad esempio alla provincia Autonoma di Trento, in materia di procedure di assegnazione delle concessioni per grandi derivazioni idroelettriche, essa deve comunque legiferare “*nel rispetto dell’ordinamento dell’Unione europea e degli accordi internazionali, nonché dei principi fondamentali dell’ordinamento statale*” (art. 13, comma 1, D.P.R. n. 670/1972¹) - Statuto del Trentino - Alto Adige)

Con riguardo più specificamente alle concrete scelte legislative da assumere per definire le modalità di assegnazione delle concessioni, l’Autorità auspica che vengano preferite le opzioni che prediligono la procedura a evidenza pubblica come modalità ordinaria di assegnazione delle concessioni di grandi derivazioni idroelettriche, rispetto al ricorso alle modalità alternative, della gara a doppio oggetto o di altre forme di partenariato pubblico/privato, *ex art.* 179 del D.lgs. n. 50/2016¹⁶.

In secondo luogo, la garanzia di massima partecipazione e di parità di condizioni tra partecipanti richiede, altresì, un attento vaglio da parte dei Legislatori locali dei criteri per un’adeguata quantificazione dei canoni concessori¹⁷ e di quelli per l’ammissione alla procedura di assegnazione, affinché non risultino ingiustificatamente gravosi in termini di requisiti sia tecnici, sia economici, elevando barriere all’accesso non necessarie né proporzionate alla selezione di un operatore qualificato¹⁸.

Nello stesso senso, massima deve essere l’attenzione a evitare l’introduzione di misure che possano impropriamente avvantaggiare il gestore uscente, in particolare all’atto del trasferimento del ramo d’azienda idroelettrico in favore dell’eventuale nuovo entrante. In merito, infatti, è importante non vanificare lo sforzo compiuto dal Legislatore nazionale per eliminare squilibri in favore dell’incumbent in sede di valorizzazione economica di tali *assets*; circostanza che, in passato, è stata censurata sia dalla Commissione europea, sia dall’Autorità¹⁹ ed è risultata, quantomeno, concausa del perdurante ritardo nell’indizione delle procedure di assegnazione delle concessioni scadute e in scadenza, nonché all’origine delle stesse modifiche normative introdotte con la legge di Bilancio

¹⁶ Cfr. in tal senso l’art. 7, comma 3, della legge Regione Lombardia n. 5/2020 dell’8 aprile 2020, recante: “*Disciplina delle modalità e delle procedure di assegnazione delle concessioni di grandi derivazioni idroelettriche in Lombardia e determinazione del canone in attuazione dell’articolo 12 del Decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, come modificato dall’articolo 11 quater del Decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135 convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12*”). Diversamente il Disegno di Legge 49/XVI del 17 febbraio 2020 di iniziativa giuntale della Provincia Autonoma di Trento avente a oggetto “*Disposizioni urgenti in materia di concessioni di grandi derivazioni di acque pubbliche a scopo idroelettrico, modificative dell’articolo 1 bis 1 della legge provinciale 6 marzo 1998, n. 4*”, limita le modalità di assegnazione delle concessioni in oggetto alla procedura di gara ristretta, con possibilità di ridurre ulteriormente i partecipanti “*se lo richiede la difficoltà o la complessità della concessione*”, e alla gara a c.d. doppio oggetto.

¹⁷ Da ultimo, sul tema dei canoni concessori relativi alle grandi concessioni idroelettriche si veda la sentenza della Corte Costituzionale n.155 del 21 luglio 2020 che ha dichiarato incostituzionali le modifiche dell’art. 12, co. 1 *quinquies* e *septies*, del D.lgs. n. 79/99 (introdotte con D.L. n. 135/2018 convertito in legge n. 12/2019) di devoluzione del canone, nella misura di almeno il 60%, alle province e alle città metropolitane il cui territorio è interessato dalle derivazioni.

¹⁸ In proposito, si segnala che il Governo ha impugnato in via principale dinanzi alla Corte costituzionale la legge già approvata dalla Regione Lombardia in materia di rilascio delle concessioni di grandi derivazioni idroelettriche (n. 5/2020) anche in relazione alla previsione di aver rimesso a una successiva delibera di Giunta la possibilità di introdurre “*ulteriori requisiti di capacità tecnica, organizzativa; patrimoniale e finanziaria*” per i partecipanti alla procedura di assegnazione delle concessioni, senza che a monte la legge regionale abbia disciplinato i criteri e i limiti di questa facoltà, determinando la concreta possibilità della violazione del principio di libera e paritaria concorrenza, costituzionalmente tutelato. In senso restrittivo potrebbe in effetti altresì interpretarsi, nell’ambito della richiamata iniziativa legislativa della Provincia di Trento, l’introduzione di criteri di partecipazione tecnica generali e aggiuntivi che risultano ampiamente pleorici in quanto impongono, in sostanza, una pregressa e continuativa esperienza nell’esercizio di ogni singola infrastruttura che compone l’impianto di generazione idroelettrica - e quella del previsto meccanismo di aggregazione o disaggregazione delle concessioni di grandi derivazioni idroelettriche esistenti, suscettibili di accrescere le barriere all’ingresso sia in caso di aggregazione ma anche in caso di disaggregazione rispetto a operatori già operanti concessioni idroelettriche di piccola e media dimensione.

¹⁹ Cfr. procedure di infrazione comunitarie n. 1999/4902 e n. 2002/2282 e AS1089 – *D.M in materia di gare per l’attribuzione di concessioni idroelettriche*, del 17 ottobre 2013, in Bollettino n. 42/2013.

2018 e con il Decreto Semplificazioni relativamente al diverso regime tra le opere bagnate e le opere asciutte²⁰.

Non può sottacersi, da ultimo, che la problematica della garanzia della massima partecipazione e della parità tra concorrenti si intreccia, inevitabilmente, con quella della gestione del conflitto di interessi che, nel settore in esame, è particolarmente presente, in considerazione della frequente coincidenza tra il Legislatore (Regione o Provincia Autonoma), la Stazione appaltante (Regione o Provincia Autonoma) e il gestore uscente (sovente società partecipata direttamente o indirettamente dalla Regione o dalla Provincia Autonoma o da altri Enti locali): le Province Autonome e le Regioni devono, pertanto, evitare l'introduzione, anche surrettizia, di misure di protezione e/o agevolazione delle società dalle stesse partecipate, a maggior ragione se si tratta di gestori *incumbent* ²¹.

L'Autorità, in conclusione, auspica che codesta Conferenza costituisca opportuna sede di coordinamento e definizione di comuni principi generali affinché le Regioni e le Province Autonome esercitino le rispettive competenze normative in materia di rilascio delle concessioni di grandi derivazioni d'acqua a scopo idroelettrico, in piena conformità ai criteri quadro individuati, per le Regioni, dal c.d. Decreto Semplificazione, e, per tutti, dalla Costituzione, dai vincoli derivanti dall'ordinamento euro-comunitario e, quindi, nel rispetto dei principi di tutela e promozione della concorrenza.

Questi ultimi infatti, oltre che costituire, come da costante giurisprudenza costituzionale, materia di competenza statale esclusiva, la cui violazione pregiudicherebbe la legittimità costituzionale delle norme regionali o provinciali contrastanti, definiscono il miglior quadro di riferimento per un'azione normativa regionale correttamente finalizzata ad un pieno sviluppo del settore economico in oggetto. Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/1990

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

²⁰ Non conformi a tale impostazione appaiono, a titolo di esempio, le previsioni del richiamato Disegno di legge della Provincia Autonoma di Trento che consentono solo nel caso di acquisto delle opere cd. asciutte da parte della Provincia (e non anche dell'eventuale concessionario privato subentrante) l'immissione immediata nel possesso anche in caso di pendenza della vertenza arbitrale per la determinazione del prezzo da corrispondere. Riguardo alla valorizzazione delle opere idroelettriche al termine della concessione, si rileva, altresì, che il Governo ha impugnato in via diretta alla Corte costituzionale la recente legge della Regione Lombardia n. 5/2020 per aver erroneamente (e in violazione dei principi quadro stabiliti dal c.d. Decreto Semplificazioni) subordinato al regime di acquisizione gratuita, proprio delle c.d. opere bagnate, anche *assets* che appartengono alla diversa categoria delle c.d. opere asciutte per le quali è previsto un regime di valorizzazione diverso, *ex art. 12, comma 1-ter, lett. n)*, D.lgs. n. 79/1999.

²¹ Il problema del potenziale *favor* per i concessionari partecipati dagli Enti pubblici e del conflitto di interessi delle Regioni e delle Province Autonome è già stato stigmatizzato, con riferimento a pregressi assetti normativi, nei precedenti interventi di segnalazione dell'Autorità: AS233 - *Concessioni per lo sfruttamento di grandi derivazioni a scopo idroelettrico*, del 21 marzo 2002, in Bollettino n. 11/2002 e AS650 - *Gestione della produzione di energia idroelettrica in Provincia di Bolzano*, cit., e poi ancora nel provvedimento relativo al caso C11990 - *SEL-Società Elettrica Altoatesina/Azienda Energetica*, cit..

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11581 - GRUPPO AF-OFFERTE COMMERCIALI SCORRETTE

Provvedimento n. 28339

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 14 gennaio 2020, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Gruppo AF S.r.l.;

VISTA la Comunicazione sull'interpretazione dell'art. 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'art. 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23, approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° e del 10 aprile 2020 e pubblicata sul sito *internet* dell'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Gruppo AF S.r.l. (di seguito anche la Società), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La Società opera in Italia nel settore della vendita di prodotti per l'efficientamento energetico e ha realizzato, al 31 dicembre 2018, un fatturato pari a 2.383.000 euro¹.

2. Adiconsum Sardegna (di seguito anche Adiconsum), Associazione di consumatori, in qualità di segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le informazioni fornite dal professionista in ordine alla propria offerta commerciale, consistente nella vendita di un pacchetto di prodotti per l'efficientamento energetico, quali: impianti di risparmio energetico, kit domotici, kit di monitoraggio, kit *energy sharing*, oltre ad altri beni (piani di cottura, pentole, *chiller* e pompe di calore), e nella fornitura di un quantitativo

¹ Cfr. ultimo bilancio depositato, allegato alla memoria del 28 febbraio 2020, prot. n. 23490.

di energia elettrica e/o gas “*a costo zero*” per 20 anni, ad un prezzo che varia tra i 20.000,00 e i 30.000,00 euro, offrendo, a tal fine, la possibilità di concludere un contratto di finanziamento.

4. Nelle segnalazioni inviate dall’associazione Adiconsum, quest’ultima ha evidenziato che la Società, a mezzo della propria pagina *Facebook* e in sede di presentazione dell’offerta a domicilio, avrebbe rappresentato che l’energia sarebbe proveniente da fonti rinnovabili; inoltre avrebbe affermato che con la sottoscrizione dell’offerta i consumatori non avrebbero dovuto più sostenere i costi per la fornitura di energia elettrica e gas per i successivi 20 anni, grazie al servizio esclusivo “*Bollette Zero*”, con la possibilità di godere di uno sgravio fiscale del 65% derivante dall’efficientamento energetico, ottenendo uno sconto ulteriore in caso di trasmissione alla Società di dieci nominativi di persone potenzialmente interessate ad aderire alla medesima offerta.

5. L’associazione segnalante ha fatto presente che la Società avrebbe proposto alla propria clientela la sottoscrizione di un contratto di appalto, denominato “*Efficientamento Energy Sharing*”, avente ad oggetto la fornitura e “*messa in esercizio*” di energia, nonché la vendita di una serie di beni accessori finalizzati all’ottenimento dell’efficientamento energetico, senza stabilire né da quale momento decorre il termine di 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento, né l’indirizzo presso il quale inviare la comunicazione di recesso, né tanto meno gli eventuali oneri previsti ai fini dell’esercizio del diritto di ripensamento.

6. Infine, Adiconsum ha rilevato che nei moduli contrattuali era previsto a carico del cliente il pagamento del 15% del prezzo complessivo dell’offerta, in caso di sopravvenuta impossibilità di esecuzione del contratto per cause non imputabili ad alcuna delle parti. Inoltre, era previsto che il foro competente, in caso di controversie, fosse quello della parte venditrice, giustificando tale previsione con un presunto vantaggio per il consumatore, in termini di una presunta riduzione del prezzo finale.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L’iter del procedimento*

7. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 14 gennaio 2020, è stato comunicato alle Parti l’avvio del procedimento istruttorio PS11581 nei confronti della società Gruppo AF S.r.l., per presunta violazione del Codice del Consumo.

8. In tale sede veniva ipotizzata l’ingannevolezza della pratica commerciale, in violazione degli artt. 20, 21, co. 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, per la diffusione di informazioni ambigue e non veritiere in ordine all’identità del professionista e alle eventuali affiliazioni o collegamenti con altre imprese del settore. In particolare, si contestava la diffusione da parte della società Gruppo AF S.r.l. di informazioni ingannevoli in merito alla propria identità attraverso l’improprio sfruttamento della qualifica di ESCo Energy Service Company, servendosi della credibilità ad essa riconosciuta, al fine di ingenerare nel consumatore un affidamento circa le proprie qualità e indurlo ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

9. Inoltre, veniva ipotizzata una violazione degli artt. 20, 21, co. 1, lettera *b*) e *d*) e 22, co. 2, del Codice del Consumo per la diffusione di informazioni non veritiere, ingannevoli e confusorie, in merito alle caratteristiche, alla convenienza economica dell’offerta, al prezzo, nonché ai vantaggi economici derivanti dalla stessa. Nello specifico, la condotta relativa alla pubblicizzazione dell’offerta “*a costo zero*” sembrava presentare significativi profili di decettività nella misura in cui

enfaticamente la possibilità di realizzare un beneficio economico, consistente nella possibilità di godere della fornitura di energia elettrica e/o gas “a costo zero” e nel conseguimento di ulteriori e non ben specificati vantaggi economici offerti dal professionista, laddove, viceversa, l’offerta prevedeva immediati ed ingenti esborsi da parte del consumatore. Dalle segnalazioni emergeva infatti che il corrispettivo per l’energia elettrica e per i beni di domotica rientranti nel “pacchetto” era pagato tramite le rate del finanziamento o dall’esborso sostenuto dal consumatore.

10. Veniva altresì contestata la violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo per l’indebito condizionamento e per gli ostacoli imposti dalla Società al consumatore qualora quest’ultimo avesse inteso esercitare i propri diritti contrattuali. Ciò imponendo il pagamento di una penale, pari al 15% del prezzo complessivo dell’opera, in caso di impossibilità sopravvenuta di eseguire il contratto per causa non imputabile a nessuna delle parti, costringendo altresì il consumatore ad accettare, quale foro competente per la risoluzione delle controversie, quello della parte venditrice, in forza di una presunta concordata riduzione del prezzo.

11. Infine, veniva ipotizzata la violazione degli obblighi informativi previsti dagli artt. 49 e 52 e seguenti del Codice del Consumo per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali, con particolare riferimento al prezzo e al diritto di recesso, in quanto non sarebbero state definite le modalità e i tempi per esercitare tale diritto.

12. In data 16 gennaio 2020, veniva svolto presso la sede della società Gruppo AF S.r.l. l’accertamento ispettivo deliberato dall’Autorità in data 14 gennaio 2020.

13. In data 13 febbraio 2020, veniva svolta l’audizione dei rappresentanti della società Gruppo AF S.r.l., i quali ottenevano, altresì, accesso agli atti del fascicolo.

14. In data 28 febbraio 2020, la Società presentava una memoria difensiva ed rispondeva alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio. Nel medesimo documento, la Società presentava, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, una proposta di impegni volta a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione.

15. In data 12 maggio 2020, veniva comunicata, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento, alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, successivamente prorogata con comunicazione inviata alle stesse in data 3 giugno 2020.

16. In data 14 maggio 2020, Adiconsum esercitava, in via telematica, il diritto di accesso agli atti del fascicolo, acquisendo copia dei documenti accessibili e, in data 29 maggio 2020, inviava una memoria conclusiva.

17. In data 3 giugno 2020, la società Gruppo AF S.r.l. esercitava, in via telematica, il diritto di accesso agli atti e in data 8 giugno 2020 depositava la propria memoria conclusiva.

2) Le evidenze acquisite

18. La società Gruppo AF S.r.l., costituita nel 2013, utilizza i due marchi “*Energy Distribution Sharing*” e “*Energy Distribution*” nell’ambito della propria attività promozionale.

19. La Società, inizialmente, commercializzava e installava impianti, apparecchiature e sistemi mirati all’efficientamento e al risparmio energetico degli edifici, con particolare attenzione all’utilizzo delle fonti rinnovabili. A seguito dei molteplici cambiamenti del mercato interessato, negli ultimi tre anni la Società ha strutturato la propria strategia commerciale mirando a fornire ai propri clienti un servizio più ampio.

20. In particolare, la Società fornisce ed installa apparecchiature di ultima generazione quali: pompe di calore aria-aria; pompe di calore aria-acqua per la climatizzazione invernale e/o estiva e acqua calda sanitaria; caldaie a condensazione; impianti solari fotovoltaici; sistemi c.d. di *Building Automation* (domotica), che consentono la gestione degli impianti da remoto.

21. Le modalità di promozione dell'offerta poste in essere da parte della Società, sono le seguenti:

- pubblicizzazione sul canale *Facebook*, attraverso il quale vengono acquisiti contatti di persone interessate a fissare un primo appuntamento;
- passaparola fra i clienti soddisfatti e nuovi contatti da loro presentati (questa modalità è divenuta sostanzialmente la principale forma di promozione aziendale).

22. Con riferimento alle modalità di acquisizione di nuova clientela, una volta pervenuta alla Società una richiesta di appuntamento (sia tramite canale telematico, che tramite passaparola), il potenziale cliente viene contattato telefonicamente dalla Società stessa per concordare un incontro con un consulente e per fornirgli le prime informazioni generali sul progetto.

23. Nel corso del primo appuntamento il consulente della Società illustra l'offerta commerciale al cliente, al quale viene sottoposta la sottoscrizione della richiesta di studio di fattibilità, nonché il consenso al trattamento dei dati personali.

24. Gruppo AF S.r.l. vende ed installa impianti e/o apparecchiature per l'efficientamento energetico, riconoscendo, a titolo accessorio, alcuni bonus e premialità.

25. Il rapporto con il cliente, infatti, si instaura mediante due distinti contratti: il primo, quello di appalto, dove è indicato il valore economico del progetto offerto, che costituisce la sostanza dell'intervento e la base della relativa fatturazione, dove sono indicate inoltre tutte le forniture, le installazioni e le lavorazioni connesse da effettuare; il secondo, quello del Bonus Energia, dove è indicato il quantitativo di energia (quasi sempre energia elettrica) che il professionista offre al cliente a titolo gratuito sotto forma di Bonus.

26. A tale fine, la società Gruppo AF S.r.l. si è avvalsa in passato di Ecologicamente Energia S.p.A., quale fornitore di energia per i propri clienti, che aveva la qualifica di *Energy Service Company* (c.d. ESCo). Dopo alcuni mesi tale rapporto di collaborazione è cessato. A fronte di ciò, a far data dal mese di marzo 2018, la Società, al fine di continuare a garantire al cliente il Bonus Energia, ha provveduto ad intestare a proprio nome i contatori delle singole utenze private e pagato direttamente i relativi consumi fino al raggiungimento della quota di Bonus garantita, secondo quanto previsto dal contratto².

27. Il servizio proposto ai clienti è sostanzialmente basato sulle agevolazioni fiscali vigenti in merito alla sostituzione e/o all'efficientamento degli impianti esistenti negli immobili residenziali. Sono inoltre previste altre agevolazioni, sotto forma di bonus e premialità, riconosciute ai clienti che segnalano potenziali nuovi soggetti interessati alla proposta commerciale del Gruppo AF S.r.l.³.

² Il Gruppo AF S.r.l. non ha mai fatto pagare ad alcun cliente l'eventuale eccedenza di consumo. Se un cliente ha come bonus 2.000 kWh/annui per dieci anni, ovvero 20.000 kWh complessivi, laddove abbia raggiunto detta soglia all'ottavo anno, il bonus sarà ovviamente saturato e pertanto il relativo POD nuovamente volturato a favore del cliente; quanto detto verrà effettuato tenendo sempre informato il cliente sull'andamento dei consumi e ogni passaggio sarà necessariamente convenuto congiuntamente.

³ Nel biennio 2018-2019, oltre l'80% dei contratti complessivi [omissis]* sono stati acquisiti tramite il passaparola dei clienti.

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

28. Quale ulteriore strumento di leva commerciale la Società accorda ai propri clienti un ulteriore Bonus di ingresso al progetto, ovvero sia il rimborso della prima annualità del piano di ammortamento del finanziamento sottoscritto dal cliente⁴.

29. I contratti sottoscritti nel periodo 2018-2019 ammontano complessivamente a [omissis], così ripartiti:

- anno 2018: [omissis] contratti⁵;
- anno 2019: [omissis] contratti⁶.

30. Le richieste di recesso ricevute dalla Società nello stesso periodo di tempo sono state 4, tutte accolte. Risulta, inoltre, che in tutti i casi di recesso, anche tardivo rispetto ai termini di legge, Gruppo AF S.r.l. non ha mai applicato alcuna penale nei confronti del cliente⁷.

31. Nei casi in cui si sono verificati dei ritardi nell'installazione degli impianti, contestati dai consumatori, questi ultimi sono stati compensati da prodotti omaggio⁸. Sulla base della documentazione ispettiva, risulta che gli unici reclami ricevuti dalla Società sono stati presentati da Adiconsum Sardegna⁹.

32. Con riferimento all'informativa resa ai consumatori, risulta che l'art. 9 ("Rinuncia e Penali") delle Condizioni generali di contratto prevede una penale in caso di "impossibilità di esecuzione dei lavori per cause non imputabili ad alcuna delle parti". La Società ha rappresentato che tale clausola, tuttavia, non risulta essere mai stata applicata ad alcun cliente.

3) Gli impegni presentati dalla Parte

33. In data 28 febbraio 2020, Gruppo AF S.r.l. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

i) Modifica dell'articolo 9 delle Condizioni generali di contratto, relativo al recesso dal contratto di appalto:

L'art. 9) - *RINUNCIA E PENALI*, delle Condizioni generali di contratto, sopra richiamato, è stato modificato come segue:

"9 RINUNCIA E PENALI

Il Cliente ha diritto, ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n. 21/2014, di recedere dall'avvio pratica senza penalità e senza specificare il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni a partire dalla data di conclusione del contratto mediante l'invio di comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la sede legale della GRUPPO AF S.r.l..

Ai sensi dell'art. 55 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n.21/2014, con la ricezione da parte di GRUPPO AF S.r.l. della comunicazione di recesso inviata

⁴ Cfr. dichiarazione del rappresentante legale della società nel verbale dell'accertamento ispettivo.

⁵ Cfr. file excel denominato Rimborso pratiche in cartella 2018 del fascicolo ispettivo

⁶ Cfr. file excel denominato Rimborso pratiche in cartella 2019 del fascicolo ispettivo.

⁷ Cfr. cartelle pratiche 2017 – 2018 – 2019 in fascicolo ispettivo.

⁸ Cfr. a titolo di esempio scambio di mail in reclamo cliente in cartella 2017 del fascicolo ispettivo.

⁹ Cfr. cartella Adiconsum in fascicolo ispettivo.

dall'Acquirente, le parti sono sollevate dalle rispettive obbligazioni. GRUPPO AF S.r.l. si impegna a ritirare la domanda di finanziamento.

Il cliente autorizza la GRUPPO AF S.r.l. ad adempiere ai suoi obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. In caso di recesso unilaterale da parte del cliente successivamente ai termini previsti dall'art. 52 Codice del Consumo alla venditrice spetteranno tutte le somme dovute in base allo stato di avanzamento dei lavori, facendo riferimento all'esatto stato dei lavori al momento del recesso.

In aggiunta alle somme dovute e calcolate come in precedenza specificato, sarà sempre in ogni caso dovuta, a titolo di mancato guadagno, una somma pari al 10% degli importi dei residui interventi non eseguiti."

ii) Claim "Costo Zero":

La Società, pur facendo presente che nei documenti contrattuali dell'Azienda non risulta indicata alcuna formula riferita al cosiddetto "costo zero" e che tale dizione potrebbe essere stata indicata occasionalmente in alcune pubblicità, si impegna ad eliminare tale "claim" laddove, eventualmente, ancora presente nei messaggi pubblicitari.

iii) Foro competente:

In merito al foro competente la Società si impegna a modificare l'articolo art. 11 ovvero ad assegnare la competenza territoriale al foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

iv) Modifica del Contratto relativo al Bonus Energia

La Società si impegna a modificare alcuni passaggi, indicati nel retro del contratto, relativi al "Bonus Energia", che potrebbero risultare poco chiari o di non agevole lettura, offrendosi di emendare il testo nel modo di seguito riportato:

"GRUPPO AF S.r.l. si obbliga, a fornire al Cliente il numero di kWh indicati sul fronte del presente contratto, tramite acquisizione di energia elettrica presso trader di propria fiducia per la durata complessiva di 10 (dieci) anni, con la fornitura denominata "10 anni". Detta Formula comprende la fornitura come bonus dei kWh inclusi nel presente contratto per 10 (dieci) anni.

GRUPPO AF S.r.l. entro 3 (tre) mesi dalla data di pagamento da parte del Cliente delle somme previste nel Contratto di Appalto (di cui il presente contratto costituisce un accessorio che ha la sola finalità di regolare le modalità di erogazione del bonus concesso) e dal ricevimento della documentazione necessaria da parte del Cliente, provvederà a dar corso all'erogazione del bonus. Tale erogazione potrà avvenire solamente se il Cliente acconsente a far migrare il proprio POD verso uno dei fornitori indicati da GRUPPO AF S.r.l.. L'erogazione del bonus potrà avvenire secondo due modalità alternative tra loro: 1) tramite voltura del contatore dell'utenza del Cliente a favore di GRUPPO AF S.r.l. che ne diventerà titolare ai soli fini dell'erogazione del bonus concesso e ne sosterrà le spese solo fino alla concorrenza della quota di bonus prevista a contratto, oppure, 2) nel caso in cui il Cliente scelga di rimanere intestatario del POD, mediante semplice ricevimento periodico di quota parte di bollette annuali già pagate da parte di GRUPPO AF S.r.l. nei confronti del fornitore scelto".

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

34. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di comunicazione, in data 10 giugno 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

35. In data 10 luglio 2020, la suddetta Autorità ha trasmesso il proprio parere affermando che, essendo *internet* una rete di comunicazione globale, è in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento. Con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori i quali, sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista e sulle pagine *Facebook* dello stesso, potrebbero essere stati indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

36. Le misure proposte a titolo di impegni da parte del professionista risultano idonee a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 14 gennaio 2020.

Nel complesso, infatti, gli impegni appaiono idonei a fornire ai consumatori un quadro informativo corretto e trasparente relativamente alle caratteristiche dell'offerta, al bonus offerto e, conseguentemente, alla convenienza complessiva della proposta commerciale, permettendo al consumatore di effettuare una scelta consapevole tra le diverse alternative offerte dal mercato.

Inoltre, gli impegni relativi alle modifiche contrattuali apportate dal professionista, appaiono in grado di consentire al consumatore di conoscere ed esercitare i propri diritti in caso di recesso e/o di eventuale controversia.

37. Infatti, per quanto riguarda la penale prevista dal contratto, che nella formulazione precedente alla presentazione degli impegni era posta in capo al consumatore in caso di impossibilità sopravvenuta per causa non imputabile ad alcuna delle parti, in misura pari al 15% del prezzo complessivo dell'opera, si evidenzia che la stessa è stata eliminata.

38. Allo stato permane la previsione di una penale dovuta dal consumatore solo nel caso in cui quest'ultimo receda dal contratto successivamente ai termini previsti dall'art. 52 del Codice del Consumo, ovvero quando il contratto ha già avuto un principio di esecuzione, a titolo di ristoro del mancato guadagno del professionista.

39. Anche le altre clausole contrattuali che presentavano rilievi di non conformità alle norme dettate dal Codice del Consumo applicabili ai contratti conclusi fuori dai locali commerciali, a seguito degli impegni presentati da Gruppo AF S.r.l., sono state modificate e i profili oggetto di contestazione sono stati rimossi.

40. Le misure proposte, pertanto, comportano la sostanziale modifica delle clausole relative ai termini per il recesso e al foro competente, in conformità alle norme dettate in materia dal Codice del Consumo.

41. Nel complesso, le misure proposte risultano idonee a fornire ai consumatori un quadro informativo corretto e trasparente relativamente alle caratteristiche dell'offerta e alle modalità di erogazione del bonus, ai termini per l'esercizio del diritto di recesso e al foro competente in caso di

controversie, che appaiono in grado di consentire ai consumatori di comprendere ed esercitare i propri diritti contrattuali, permettendo agli stessi di effettuare una scelta maggiormente consapevole tra le diverse alternative offerte.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Gruppo AF S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Gruppo AF S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Gruppo AF S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in via definitiva in data 28 febbraio 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Gruppo AF S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11581 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 18 gennaio 2020 e avente ad oggetto le condotte di Gruppo AF S.r.l. in fase di promozione e vendita di beni e servizi connessi all'efficientamento energetico, Gruppo AF S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

i) Modifica dell'articolo 9 relativo al recesso dal contratto di appalto:

art. 9) - RINUNCIA E PENALI

9 RINUNCIA E PENALI

Il Cliente ha diritto, ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n. 21/2014, di recedere dall'avvio pratica senza penalità e senza specificare il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni a partire dalla data di conclusione del contratto mediante l'invio di comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la sede legale della GRUPPO AF S.r.l.. Ai sensi dell'art.55 del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n.21/2014, con la ricezione da parte di GRUPPO AF S.r.l. della comunicazione di recesso inviata dal l'Acquirente, le parti sono sollevate dalle rispettive obbligazioni. GRUPPO AF S.r.l. si impegna a ritirare la domanda di finanziamento. Il cliente autorizza la GRUPPO AF S.r.l. ad adempiere ai suoi obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. In caso di recesso unilaterale da parte del cliente successivamente ai termini previsti dall'art. 52 Codice del Consumo alla venditrice spetteranno tutte le somme dovute in base allo stato di avanzamento dei lavori, facendo riferimento all'esatto stato dei lavori al momento del recesso. In aggiunta alle somme dovute e calcolate come in precedenza specificato, sarà sempre in ogni caso dovuta, a titolo di mancato guadagno, una somma pari al 10% degli importi dei residui interventi non eseguiti.

ii) Claim "Costo Zero"

La società si impegna ad eliminare tale "claim" laddove, eventualmente, ancora presente nei messaggi pubblicitari.

iii) Foro competente

In merito al foro competente la società si impegna a modificare l'articolo in questione (art. 11) ovvero **assegnare la competenza territoriale al foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.**

iv) Modifica del retro del Contratto relativo al Bonus Energia

La società si impegna di modificare alcuni passaggi nel retro del contratto relativo al Bonus Energia, che potrebbero risultare poco chiari o di non agevole lettura; la società ha formalizzato la modifica del testo il cui contenuto è qui di seguito riportato:

GRUPPO AF S.r.l. si obbliga, a fornire al Cliente il numero di kWh indicati sul fronte del presente contratto, tramite acquisizione di energia elettrica presso trader di propria fiducia per la durata complessiva di 10 (dieci) anni, con la fornitura denominata "10 anni". Detta Formula comprende la fornitura come bonus dei kWh inclusi nel presente contratto per 10 (dieci) anni.

GRUPPO AF S.r.l. entro 3 (tre) mesi dalla data di pagamento da parte del Cliente delle somme previste nel Contratto di Appalto (di cui il presente contratto costituisce un accessorio che ha la sola finalità di regolare le modalità di erogazione del bonus concesso) e dal ricevimento della documentazione necessaria da parte del Cliente, provvederà a dar corso all'erogazione del bonus. Tale erogazione potrà avvenire solamente se il Cliente acconsente a far migrare il proprio POD verso uno dei fornitori indicati da GRUPPO AF S.r.l.. L'erogazione del bonus potrà avvenire secondo due modalità alternative tra loro: 1) tramite voltura del contatore dell'utenza del Cliente a favore di GRUPPO AF S.r.l. che ne diventerà titolare ai soli fini dell'erogazione del bonus concesso e ne sosterrà le spese solo fino al concorrimiento della quota di bonus prevista a contratto oppure; 2) nel caso in cui il Cliente scelga di rimanere intestatario del POD, mediante semplice ricevimento periodico di quota parte di bollette annuali già pagate da parte di GRUPPO AF S.r.l. nei confronti del fornitore scelto.

PS11563 - POSTE ITALIANE-MANCATA CONSEGNA RACCOMANDATA

Provvedimento n. 28340

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la propria delibera del 17 e 18 marzo 2020, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria, della specificità della situazione e della necessità di assicurare alle parti il più ampio esercizio del diritto di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio;

VISTA la propria delibera del 23 giugno 2020, con la 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

Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La Società è attiva, sia sul territorio nazionale che all'estero, nei servizi di posta e di Bancoposta, in particolare nella raccolta del risparmio, nella prestazione dei servizi di pagamento, nei servizi di investimento e accessori previsti, nonché nei servizi di comunicazione postale, elettronica e telecomunicazione. Nell'esercizio 2019 la società ha realizzato ricavi consolidati di mercato da corrispondenza, pacchi e altro pari a 3,492 miliardi di euro.

Associazione Codici Onlus, in qualità di associazione di consumatori interveniente.

Codacons, in qualità di associazione di consumatori interveniente.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

1. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da Poste Italiane S.p.A. in relazione ai servizi di recapito delle raccomandate. Più nello specifico, in sede di avvio veniva ipotizzata la realizzazione della pratica mediante due condotte consistenti:

a) nella promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non troverebbero riscontro nel servizio effettivamente erogato. In particolare, nelle pagine del proprio

sito *internet* www.poste.it, la società enfatizza la comodità, la certezza e la velocità di consegna delle raccomandate ponendo in risalto i c.d. “*tentativi di recapito*” (ossia i tentativi del postino di recapitare il plico direttamente al domicilio del destinatario) e i “*tempi di consegna*” (da 1 a 6 giorni dall’accettazione, a seconda del tipo di raccomandata) e facendo uso di *claim* quali “*DA SEMPRE, LA RACCOMANDATA È SINONIMO DI CERTEZZA. Quante volte hai usato la Raccomandata nella tua vita? Le tue comunicazioni più importanti, quelle che fanno la differenza nella tua vita, devi sapere dove sono, quando arriveranno, chi le riceverà*”; “*Consegna veloce*”; “*È veloce ma si lascia seguire*”; “*Da noi velocità vuol dire anche precisione*”;

b) nell’aver pubblicizzato il servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* sul sito *internet* www.poste.it, tramite volantini e a mezzo stampa, tra l’altro, omettendo di indicare nei messaggi l’esistenza di limitazioni per la fruibilità di tale servizio.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L’iter del procedimento*

2. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 26 novembre 2019 è stato comunicato a Poste Italiane S.p.A. l’avvio del procedimento istruttorio n. PS11563 del 19 novembre 2019, per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

3. In tale sede, rispetto alla condotta *sub a)* relativa al *servizio di recapito delle raccomandate* veniva ipotizzata la violazione degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, nella misura in cui fosse stato accertato che il cliente/mittente che decide di rivolgersi a Poste per inviare una Raccomandata viene ingannevolmente indotto ad acquistare il servizio pubblicizzato da *claim* che ne enfatizzano determinate caratteristiche, tra cui l’effettivo tentativo di recapito e i tempi di consegna, non rispettate nella concreta erogazione del servizio. Invero, in sede di avvio si ipotizzava che - diversamente da quanto pubblicizzato - il tentativo di recapito non sarebbe sempre regolarmente esperito. Più precisamente, l’avviso di giacenza del plico raccomandato verrebbe depositato nella cassetta postale del destinatario dell’invio senza previo accertamento della presenza o meno del medesimo al proprio domicilio e, dunque, senza effettuare il tentativo di consegna, con conseguente mancato rispetto dei tempi di consegna pubblicizzati.

In sede di avvio si ipotizzava, altresì, la contrarietà alla diligenza professionale di tale condotta in capo a Poste con riferimento al normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell’attività svolta, nella misura in cui in conseguenza di tale condotta, il destinatario che voglia entrare in possesso del plico sarebbe costretto ad esperire le procedure alternative previste da Poste, a seconda della tipologia di invio raccomandato, con uno slittamento dei tempi di consegna pubblicizzati e con un dispendio di tempo ed energie che non sarebbe necessario qualora il tentativo di consegna venisse regolarmente effettuato.

4. Rispetto alla condotta *sub b)* relativa al servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* veniva ipotizzata, tra l’altro, la violazione dell’art. 22 del Codice del Consumo nella misura in cui fosse accertato che i messaggi pubblicitari omettono informazioni rilevanti in merito alla esistenza di limitazioni per la fruizione del servizio, idonee ad incidere in misura apprezzabile sul comportamento economico del consumatore medio facendogli assumere una decisione che non avrebbe altrimenti assunto. Difatti, il consumatore che decida di attivare il Servizio di Ritiro

Digitale, non essendo stato adeguatamente informato sull'esistenza delle limitazioni, potrebbe trovarsi nella condizione di non poter affatto utilizzare detto servizio, in quanto lo stesso è fruibile solo a determinate condizioni (attivazione della possibilità di ritiro digitale da parte del mittente e invio di testi non manoscritti).

- 5.** In data 26 novembre 2019 sono state svolte ispezioni presso le sedi della società.
- 6.** In data 27 novembre 2019 è pervenuta l'istanza di partecipazione al procedimento di Associazione Codici¹ accolta in data 16 gennaio 2020².
- 7.** In data 23 dicembre 2019 Poste ha comunicato le informazioni e inviato i documenti richiesti in sede di avvio dell'istruttoria³.
- 8.** In data 7 gennaio 2020 è pervenuta l'istanza di partecipazione al procedimento di Codacons accolta il 16 gennaio 2020⁴.
- 9.** Il 10 gennaio 2020, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il Professionista ha presentato impegni, integrati il 20 gennaio 2020, volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁵.
- 10.** In data 23 gennaio 2020 sono state svolte ulteriori ispezioni presso le sedi di Poste Italiane S.p.A.
- 11.** Il 24 gennaio 2020 Poste ha comunicato le informazioni richieste nel corso delle suddette ispezioni⁶.
- 12.** L'Autorità, nell'adunanza del 3 marzo 2020, ha rigettato gli impegni presentati e la relativa comunicazione è stata inviata al Professionista in data 5 marzo 2020⁷.
- 13.** Il 23 marzo 2020 Poste ha presentato una istanza di riesame degli impegni rigettata dall'Autorità in data 24 aprile 2020⁸.
- 14.** Il 10 aprile 2020 Poste ha comunicato le informazioni e inviato i documenti richiesti in data 3 aprile 2020⁹.
- 15.** In data 4 giugno 2020 si è svolta l'audizione di Poste¹⁰.
- 16.** In data 24 giugno 2020 Poste ha comunicato le informazioni e inviato i documenti richiesti nel corso dell'audizione¹¹.
- 17.** In data 7 luglio 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento¹².
- 18.** Il 28 luglio 2020 è pervenuta la memoria finale di Poste¹³.

¹ Cfr. doc. n. 180 dell'indice del fascicolo.

² Cfr. doc. n. 234 dell'indice del fascicolo.

³ Cfr. doc. n. 225 dell'indice del fascicolo.

⁴ Cfr. doc. n. 226 dell'indice del fascicolo.

⁵ Cfr. doc. n. 229 dell'indice del fascicolo.

⁶ Cfr. doc. n. 278 dell'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. doc. n. 286 dell'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. doc. n. 308 dell'indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. n. 307 dell'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 322 dell'indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. n. 325 dell'indice del fascicolo.

¹² Cfr. docc. n. 332, 333 e 334 dell'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. n. 340 dell'indice del fascicolo.

19. In data 29 luglio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che lo ha rilasciato in data 1° settembre 2020.

2) *Le evidenze acquisite*

Condotta sub a)

Percentuali di inesitate

20. In primo luogo, la documentazione in atti fornisce evidenza del fatto che Poste definisce *target* di raccomandate inesitate - a livello mensile, nazionale e locale – sistematicamente sempre superati, come dimostrato, ad esempio, dai grafici e relative tabelle (nonché da altri documenti analoghi) che riportano, per l'anno 2019, l'esistenza di un obiettivo nazionale mensile di inesitate superiore al 20% sempre superato per circa il 3% - 5%¹⁴.

21. Analogamente, a livello locale le evidenze agli atti mostrano l'andamento degli obiettivi di inesitate nell'anno 2019 in cinque macroaree di rilevazione del Nord Ovest (c.d. RAM) (Lodi, Segrate, Novara, Alessandria, Torino Reiss). I relativi grafici mostrano che le *performance* di inesitate sono peggiori rispetto agli obiettivi in tutte le macroaree e in tutti i mesi, con uno scarto percentuale annuale tra *performance* effettive e obiettivi che ha raggiunto valori compresi anche tra il 5% e 10%¹⁵.

22. Sempre a livello locale, da un documento che sintetizza le percentuali di inesitate per tutti gli uffici di recapito presenti sul territorio nazionale emerge che, nei mesi presi a campione (gennaio, luglio, agosto, settembre e ottobre 2019), la percentuale di inesitate in alcuni uffici ha superato il 40%¹⁶.

Reclami

23. Inoltre, sempre rispetto al servizio di recapito delle raccomandate, sono stati acquisiti agli atti, quale evidenza delle problematiche sopra specificate nel fornire il servizio, numerosi reclami.

24. In particolare, oltre alle segnalazioni pervenute all'Autorità nel corso del procedimento, da novembre 2019 ad oggi, un *Report* acquisito agli atti¹⁷ evidenzia la ricezione da parte di Poste, nel periodo compreso tra gennaio 2018 e ottobre 2019, di circa 4.300 reclami aventi ad oggetto: avviso di giacenza senza tentativo di recapito, comportamento non corretto del portalettere, mancata/irregolare compilazione dell'avviso di giacenza. Peraltro, i reclami riconducibili all'oggetto

¹⁴ Il grafico è contenuto nel documento denominato "definizione target inesitate 2019" **doc. n. 137** dell'indice del fascicolo. Dati analoghi emergono anche dal c.d. "Crusotto qualità anno 2019" **doc. n. 79** dell'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. *slide* n. 5 del **doc. n. 137** dell'indice del fascicolo. Tali dati risultano confermati anche dalle informazioni fornite da Poste in data 23 giugno 2020 dove si evidenzia l'esistenza di un incremento della percentuale delle inesitate negli anni 2019 e 2020 rispetto agli anni precedenti.

¹⁶ Ad esempio presso l'ufficio di recapito di Sant'Angelo Lodigiano nel mese di agosto 2019 si registra una percentuale di inesitate del 43,1%. Nel mese di gennaio 2019 sono state rilevate le seguenti percentuali: Nord est Grado Monfalcone 42,6%; Pordenone 40%, Chieri 40,9%, Bargagi 41,4%; Genova recapito Catalani 44,4%; Genova recapito Pra 46,3% Genova recapito Val Bisagno 49,1% Acireale recapito 44,5%. Nel mese di luglio 2019, sempre a titolo esemplificativo si registrano le seguenti percentuali di inesitate: Pontassieve 42,6%; Cascina 43,2%; Santangelo 41%; Cesano Maderno 43%; Gorgonzola 45,3%; Vimercate 47%; Bardolino 44,3%; Genova recapito Val Bisagno 51%; Genova Val Polcevera 50%. Cfr. il documento denominato "Inesitate gennaio, luglio, agosto sett. Ottobre" **doc. n. 138** dell'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. **doc. n. 66** dell'indice del fascicolo.

“avviso di giacenza senza tentativo di recapito” da gennaio 2018 ad aprile 2020 sono pari, come chiarito da Poste, a [1.500-3.000]* 18.

25. Nelle segnalazioni pervenute all’Autorità e nei reclami prodotti in atti da Poste assieme ai relativi riscontri¹⁹, i consumatori lamentano il mancato esperimento da parte del postino del tentativo di recapito, nonostante la loro presenza in casa. I portalettere, infatti, secondo quanto si evince dalle segnalazioni, lascerebbero avvisi di giacenza nella cassetta postale dei destinatari senza neanche esperire il tentativo di recapito e, quindi, senza accertarsi della loro presenza in casa.

26. Nelle segnalazioni viene spesso evidenziato il carattere diffuso e ripetuto della pratica. Invero, diversi consumatori riferiscono di ricevere sistematicamente avvisi di giacenza per raccomandate che riportano giorni e orari in cui i destinatari erano presenti in casa²⁰.

27. Altri consumatori riferiscono che il postino suonerebbe il citofono facendosi riconoscere per l’apertura del portone senza avvertire il destinatario in merito alla consegna di una raccomandata e limitandosi a lasciare nella cassetta postale gli avvisi di giacenza²¹.

28. A supporto della impossibilità che il portalettere non abbia trovato in casa il destinatario della raccomandata, rilevano alcune segnalazioni pervenute da persone invalide che, a causa della loro disabilità, sono costrette a rimanere sempre al proprio domicilio²². In altri casi i denunciati lamentano addirittura il mancato rilascio dell’avviso di giacenza da parte del portalettere²³.

29. I consumatori denunciano, altresì, di essere costretti, in conseguenza di tali condotte, ad esperire procedure alternative per entrare in possesso del plico, con uno slittamento dei tempi che spesso provoca disagi e un dispendio di tempo ed energie, che non sarebbe necessario se il tentativo venisse realmente effettuato²⁴.

30. Peraltro, in diversi reclami pervenuti anche nel corso dell’emergenza sanitaria da Coronavirus, i consumatori lamentano di non essere stati avvertiti dal postino, mediante citofono o campanello, in merito alla possibilità di prendere in consegna raccomandate o altre missive a loro indirizzate mediante il deposito delle stesse nelle cassette, ove è invece stato collocato l’avviso di giacenza²⁵.

Report reclami

31. Sono stati, inoltre, acquisiti alcuni dei *report* generali sui reclami predisposti mensilmente da Poste Italiane (dicembre 2018, gennaio, febbraio, marzo e ottobre 2019).

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

¹⁸ Cfr. le informazioni di riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di audizione pervenute in data 24 giugno 2020, doc. n. 325 dell’indice del fascicolo.

¹⁹ Cfr. all. n. 14 al doc. n. 222 dell’indice del fascicolo.

²⁰ Cfr., ad esempio, la segnalazione di un consumatore di Brugherio pervenuta il 14 gennaio 2020 di cui al doc. n. 231 dell’indice del fascicolo nonché di un consumatore di Como pervenuta il 13 gennaio 2020 di cui al doc. n. 230 dell’indice del fascicolo.

²¹ Cfr. denuncia pervenuta il 15 gennaio u.s. doc. n. 232 dell’indice del fascicolo.

²² Cfr. doc. n. 219 dell’indice del fascicolo.

²³ Cfr., ad esempio, nel gruppo di reclami prodotti in atti da Poste Italiane S.p.A. il n. 8003429169.

²⁴ Cfr. denuncia pervenuta il 17 dicembre 2019, doc. n. 219 dell’indice del fascicolo.

²⁵ Cfr. tra gli altri il doc. n. 323 dell’indice del fascicolo.

32. Dai *report* emerge che in tutti i mesi presi in considerazione la maggioranza dei reclami relativi alla corrispondenza riguarda il servizio di recapito e che, tra le cause di reclamo monitorate, Poste individua la categoria “rilascio avviso di ricevimento senza citofonare”²⁶ ovvero “avviso di giacenza senza tentativo di recapito” con percentuali di circa il 15%/16% sul totale dei reclami²⁷. Nel *report* di marzo 2019 la stessa Poste segnala “un aumento del mancato tentativo di recapito e della mancata o irregolare compilazione dell’avviso di giacenza”²⁸.

33. Il *trend* dei reclami è confermato anche da uno specifico *focus* sui “Reclami corrispondenza” contenuto nel *report* di dicembre 2018²⁹, dal quale emerge che degli 89.596 reclami sulla corrispondenza pervenuti nell’anno 2018 (*slide* 4 dello stesso documento), circa 36.000 riguardano il servizio di recapito e, di questi, circa 3.500 riguardano raccomandate³⁰ per specifiche problematiche nel rilascio degli avvisi di giacenza senza citofonare e altri errori nella consegna³¹.

Lettere standardizzate

34. Dalla documentazione in atti emerge, altresì, che la c.d. “*lettera di reclamo*” messa a disposizione dei clienti da parte della società prevede tra i possibili motivi di doglianza da selezionare la voce “avviso di giacenza senza tentativo di recapito”³².

35. Poste risulta, inoltre, aver predisposto una lettera *standard* di riscontro ai reclami sull’emissione dell’avviso di giacenza nonostante la presenza in casa del destinatario, che si limita a ribadire la regolarità del recapito. La lettera presenta il seguente tenore: “*Gentile Cliente, con riferimento alla Sua segnalazione del gg/mm/aaaa, relativa all’emissione dell’avviso di giacenza (Mod. 26) relativo ad una raccomandata, nonostante la Sua presenza in casa, desideriamo fornirLe gli opportuni chiarimenti. A seguito delle nostre verifiche, Le comunichiamo che il portalettere ha regolarmente tentato il recapito dell’invio e, in Sua assenza, ha emesso l’avviso di giacenza in data gg/mm/aaaa. In ogni caso abbiamo sensibilizzato gli operatori a porre la massima attenzione nell’espletamento del servizio*”³³.

36. Inoltre, in una lettera di riscontro inviata ad un denunciante si legge: “... *dobbiamo far presente che a posteriori, diventa per noi impossibile contestare un diverso errato comportamento dell’operatore in presenza di prove documentali regolari*”³⁴.

Interventi correttivi

37. Da *email* interne alla società emerge che gli interventi correttivi di Poste, a fronte delle criticità oggetto del presente procedimento, consistono nell’invitare i responsabili locali a ripristinare le

²⁶ La causale compare nel *report* di dicembre 2018, **doc. n. 156** dell’indice del fascicolo.

²⁷ Cfr. *report* di gennaio, febbraio, marzo e ottobre 2019 docc. n. **157, 158, 159 e 160** dell’indice del fascicolo.

²⁸ Cfr. **doc. 159** dell’indice del fascicolo.

²⁹ Cfr. **doc. 156** dell’indice del fascicolo.

³⁰ Calcolato applicando al totale dei reclami relativi al recapito la percentuale del 36% riferita alle problematiche nella consegna e al risultato la percentuale del 27% relativa alle raccomandate valida per la generalità dei reclami.

³¹ I dati sembrano essere confermati dalla tabella riportata nelle informazioni pervenute in data 24 giugno 2020 **doc. n. 325** dell’indice del fascicolo.

³² Cfr. **doc. n. 65** dell’indice del fascicolo.

³³ Cfr. **doc. n. 64** dell’indice del fascicolo.

³⁴ Cfr. il riscontro inviato da Poste ad una segnalazione del 28 gennaio 2020, **doc. n. 279** dell’indice del fascicolo.

procedure previste. Ad esempio, dai documenti dove figurano *report* sulle attività di controllo sulle procedure attuate a livello locale, che si concludono con punteggi su vari aspetti, tra i quali le “Inesitate”, emerge che dai controlli effettuati il 15 ottobre 2019 in alcuni casi, ad esempio Macerata, risultava essere stata fatta una analisi sui recapiti non tentati da parte dei portalettere, venendone in rilievo un numero significativo; a fronte di dette evidenze, Poste si è limitata ad un mero richiamo rivolto alla responsabile locale per il “ripristino” della procedura corretta³⁵.

38. Dalla corrispondenza interna emerge, inoltre, la preoccupazione di Poste per alcune situazioni di “*forte difficoltà lato recapito*”, spesso oggetto di articoli sulla stampa locale³⁶.

39. Inoltre, in una *email* interna, Poste evidenzia, a fronte di segnalazioni di disservizi, l’utilità di dar risposta pur in assenza di puntuali informazioni: “*Ho trovato in Console Web questi 6 invii (...) potrebbe essere uno di questi l’invio interessato dal mancato tentativo di recapito (destinatario in casa). Magari sentite i plt cosa dicono. Provate comunque a buttarmi giù una risposta, anche se abbiamo poche informazioni a riguardo*”³⁷.

Procedura seguita dal postino durante la consegna

40. Dalla documentazione in atti emerge che l’effettivo espletamento del tentativo di recapito da parte del postino non è oggetto di uno specifico *focus* nel palmare utilizzato dal portalettere durante la consegna della posta (c.d. gita). Il terminale, infatti, non contiene schermate specifiche finalizzate ad allertare il postino in merito alla assoluta necessità di verificare la presenza o meno del destinatario in casa suonando il citofono o il campanello prima della stampa dell’avviso di giacenza³⁸. Nel palmare è presente solo l’indicazione della causale di inesitato “*assenza del destinatario o di altra persona abilitata*” che una volta prescelta consente, a seguito di altri passaggi, il lancio della stampa dell’avviso di giacenza³⁹.

41. Infine, dal *report* prodotto in atti dalla stessa Poste su specifica richiesta dell’Autorità, contenente il tracciamento di tutte le raccomandate lavorate (giunte, consegnate, inesitate) tra il 12 e il 22 gennaio 2020 con riferimento ai centri di distribuzione di Napoli Meridionale, Matteotti, Mergellina, Vomero, Soccavo e Agenzia esterna GSP, risulta che, in un significativo numero di casi, i prodotti risultati inesitati da consegnare presso lo stesso indirizzo (e dunque assegnati allo stesso portalettere) riportano sotto la casella dedicata alla “*data dell’avviso di giacenza*”, lo stesso giorno e lo stesso orario, con grado di precisione al secondo, di stampa dell’avviso⁴⁰.

³⁵ Cfr. doc. n. **94** dell’indice del fascicolo.

³⁶ Cfr. doc. n. **83, 84 e 88** dell’indice del fascicolo. Ad esempio, in una mail di luglio 2019 viene segnalata la presenza di disservizi sul recapito delle raccomandate con rilievo esplicito sulla problematica concernente il rilascio dell’avviso di giacenza senza il tentativo di recapito: “*Il Sindaco di San Salvo, che si è rivolta anche alla Presidente, lamenta ritardi nella consegna di raccomandate e lettere. Sull’argomento sono usciti Il Centro e altre testate online, gli articoli sono in allegato. Sembra inoltre che gli avvisi di giacenza vengano lasciati nelle cassette anche quando il cliente è in casa. Vi chiediamo di relazionarci sul caso, evidenziando nel dettaglio la attuale situazione su tutto il territorio comunale. Considerati anche gli interlocutori coinvolti (sindaco e nostra Presidente), vi chiediamo di fornirci informazioni più complete possibili*”.

³⁷ Cfr. doc. n. **87** dell’indice del fascicolo.

³⁸ Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 26 novembre 2019, doc. n. **10** dell’indice del fascicolo.

³⁹ Cfr. slide n. 6 del doc. **133** dell’indice del fascicolo.

⁴⁰ Cfr. report prodotto in atti da Poste in data 23 gennaio 2020 così come integrato in data 24 giugno 2020 a seguito delle richieste di chiarimento formulate nel corso dell’audizione doc. n. **322** dell’indice del fascicolo.

42. In particolare, dai dati forniti dalla stessa Società risulta che, come riportato nella tabella che segue, su un totale di [4.000-8.000] inesitate, [1.000-3.000] rientrano tra i casi di perfetta coincidenza per zona, geolocalizzazione longitudine-latitudine, data e orario di emissione dei modelli 26, con grado di precisione al secondo, nel lancio della stampa degli avvisi.

Numero di casi con perfetta coincidenza di zona e localizzazione, con lancio della stampa degli avvisi nella stessa data e con identità dell'orario (ora, minuti e secondi)	Numero di avvisi con lancio simultaneo della stampa nei casi di cui alla colonna (1)
[omissis]	[omissis] ⁴¹
[omissis]	[omissis] ⁴²
[omissis]	[omissis] ⁴³
[omissis]	[omissis] ⁴⁴
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
[omissis]	[omissis]
TOTALE CASI: [500-1.000]	TOTALE AVVISI: [1.000-3.000]

Condotta sub b)

43. Rispetto alla condotta *sub b)*, dalla documentazione contrattuale emerge che il cliente può “ritirare in modalità digitale - in alternativa al processo fisico - un invio di posta registrata allo stesso indirizzato e recapitato da Poste Italiane, per il quale il mittente abbia attivato la relativa funzionalità” (sottolineatura aggiunta)⁴⁵. Nel medesimo documento è indicato che “[i]l Servizio non sarà in ogni caso reso disponibile per invii manoscritti (ovvero non originati elettronicamente)”.

44. Le pagine del sito *internet* di Poste, *www.poste.it*, volte a promuovere il servizio di Ritiro Digitale non contengono indicazioni in merito all'esistenza di tali limitazioni per la fruibilità del servizio.

⁴¹ Cfr. righe da 1 a 16 e da 17 a 32 del documento allegato al presente provvedimento.

⁴² Cfr. righe da 33 a 47 e da 48 a 62 del documento allegato al presente provvedimento.

⁴³ Cfr. righe da 63 a 76 a del documento allegato al presente provvedimento.

⁴⁴ Cfr. righe da 77 a 89; righe da 90 a 102 e righe da 103 a 115 del documento allegato al presente provvedimento.

⁴⁵ “Condizioni Generali del Servizio di Ritiro Digitale”, art. 2, c. 1, **doc. n. 3** dell'indice del fascicolo.

45. Inoltre, secondo la documentazione prodotta in atti dalla stessa società, Poste risulta aver pubblicizzato il servizio di Ritiro Digitale tra luglio e settembre 2019 tramite *Direct Mailing* diffuse tra giugno e agosto 2019, *flyer* distribuiti dai portalettere presso le abitazioni e diffusi negli Uffici Postali, locandine e Ricevute A5 diffuse negli Uffici Postali.

46. I messaggi contenuti nelle *Direct Mailing*⁴⁶ risultano caratterizzati da *claim* principali quali “*Diresti mai che sto ritirando una raccomandata?*” posto accanto ad un consumatore comodamente seduto su un divano, ovvero “*Ti è arrivata una raccomandata e sei in vacanza? Nessun Problema c’è ritiro digitale*” seguiti a caratteri più piccoli dal *claim* “*Ritiro Digitale è il servizio di Poste Italiane per ritirare online le raccomandate* che ti sono arrivate quando non eri in casa*” e da un elenco delle caratteristiche del servizio. L’asterisco posto accanto alla parola “*raccomandate*” rinvia ad un testo riportato con caratteri di piccole dimensioni in fondo alla pagina del seguente tenore: “*Il servizio destinato alle persone fisiche è disponibile per le raccomandate originate in digitale per cui il mittente abbia attivato la modalità online (...) Il servizio non sarà in ogni caso disponibile per invii originati in cartaceo o recanti oggetti*”.

47. Allo stesso modo, i *flyer* e le locandine prodotte in atti⁴⁷ sono caratterizzati da *claim* posti nella pagina frontale, del tipo “*Ti è arrivata una raccomandata e non sei in casa? Attiva gratis Ritiro digitale su poste.it e ritiralala comodamente dal tuo smartphone*” ovvero “*Diresti mai che sto ritirando una raccomandata? Con ritiro digitale potrai ritirare le tue raccomandate comodamente online, ovunque ti trovi quando vuoi anche dal divano*” e riportano le suddette limitazioni di fruizione in una nota posta sul retro in fondo alla pagina con caratteri molto più piccoli. Anche nelle locandine e Ricevute A5 diffuse presso gli uffici postali, caratterizzate dagli stessi *claim*, le informazioni sono riportate in una nota a caratteri minuscoli.

48. Il servizio di ritiro digitale, infine, risulta pubblicizzato con messaggi di tenore analogo mediante post su *Facebook* dove non vengono citate le suddette limitazioni di fruizione.

3) Le argomentazioni difensive di Poste Italiane S.p.A.

49. In linea generale, secondo Poste, non sarebbero soddisfatte le condizioni che devono cumulativamente sussistere affinché possa ritenersi integrata una pratica commerciale scorretta, ovvero la contrarietà della pratica alla diligenza professionale, l’attitudine a falsare in misura apprezzabile il comportamento del consumatore medio e la sussistenza di una vera e propria prassi. Più nello specifico, rispetto alle due condotte Poste ha argomentato, in sintesi, quanto segue.

Condotta sub a)

50. Rispetto al *servizio di recapito delle raccomandate*, l’illecito contestato non sarebbe astrattamente configurabile e, comunque, in concreto non sarebbe addebitabile a Poste alcuna pratica ingannevole.

51. In particolare, la condotta non integrerebbe una pratica commerciale scorretta in quanto le informazioni asseritamente ingannevoli relative alle modalità ed ai tempi di consegna delle raccomandate sono destinate a chi acquista il servizio – il cliente/mittente – ossia un soggetto diverso dal consumatore destinatario del recapito che subirebbe, secondo quanto ipotizzato in avvio, un grave pregiudizio dal mancato esperimento del tentativo di recapito da parte dei postini. La condotta

⁴⁶ Cfr. all. 1 al doc. n. 222 dell’indice del fascicolo.

⁴⁷ Cfr. all. 1 al doc. n. 222 dell’indice del fascicolo.

non avrebbe una portata ingannevole per i consumatori segnalanti in quanto questi non intrattengono nessun rapporto commerciale diretto con Poste che ha in essere un rapporto con il mittente, il solo soggetto la cui decisione commerciale potrebbe essere in qualche modo influenzata dalla pratica commerciale scorretta ipotizzata in avvio.

52. Una pratica commerciale scorretta non potrebbe configurarsi anche in quanto, nella stragrande maggioranza dei casi, i clienti mittenti di Poste sono utenti *business* i cui rapporti con Poste non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice del Consumo.

53. Conseguentemente, in assenza dell'astratta configurabilità di una pratica commerciale scorretta, l'AGCM non avrebbe competenza ad intervenire. Spetterebbe, infatti, all'AGCOM, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, in qualità di autorità di regolamentazione del settore postale, intervenire a tutela degli interessi dei consumatori che lamentano il mancato tentativo di recapito.

54. In subordine, Poste rileva che la condotta contestata non potrebbe essere considerata una pratica contraria alla diligenza professionale e/o ingannevole.

55. La condotta, infatti, sarebbe priva del carattere di ripetitività in considerazione del numero limitato di reclami, che nel solo 2019 sarebbe pari a [500-2.000] con un tasso di incidenza pari allo [0,000020%-0,000005%] rispetto al totale delle raccomandate gestite da Poste nel medesimo anno. Ciò basterebbe ad escludere il carattere della ripetitività ed abitualità delle condotte contestate a Poste e sarebbe sufficiente a dimostrare che tali condotte sono, al massimo, comportamenti eccezionali o addirittura fortuiti rientranti nel novero degli errori statisticamente scusabili.

56. La condotta, inoltre, non sarebbe espressione di una definita strategia di impresa, in quanto Poste non trarrebbe alcun vantaggio economico dal fallimento del tentativo di recapito dato che il servizio di ritiro presso lo sportello è gratuito.

57. La condotta di Poste sarebbe, inoltre, ispirata al massimo rispetto della diligenza professionale. Essa, infatti, garantirebbe tempi di consegna in linea con quelli previsti e verificati *ex post* dal regolatore per le raccomandate rientranti nel servizio universale di recapito posta raccomandata, e con quelli definiti in autonomia nella propria carta dei servizi per le raccomandate non rientranti nel servizio universale.

58. Peraltro, la società monitora costantemente e con un elevato livello di dettaglio, sia temporale che per singole zone di recapito, la percentuale di invii inesitati al fine di assicurare il contenimento del fenomeno, che non dipende dalla società ma da una serie di fattori socio culturali che comportano la variabilità rispetto a determinate zone geografiche o a diversi periodi temporali.

59. Grazie al monitoraggio, Poste avrebbe posto in essere alcune azioni mirate, volte a minimizzare il numero degli invii inesitati. In particolare, Poste ha esteso il servizio di recapito al pomeriggio dei giorni lavorativi, così da avere maggiori possibilità di recapitare gli invii nelle zone abitate prevalentemente da lavoratori e pendolari, e si sarebbe da sempre impegnata in una costante attività di formazione propedeutica al corretto svolgimento del servizio di recapito offrendo supporto a livello teorico e pratico ai dipendenti e mettendo a loro disposizione video e manuali riguardo all'utilizzo del terminale del portalelettere.

60. Nel 2020 è stato attivato un nuovo specifico piano di azione sugli invii inesitati e, al fine di superare le criticità rilevate in sede di avvio, con l'intento di ridimensionare il rischio di inefficienze, la società è intervenuta con efficacia a partire dalla fine del periodo emergenziale su: le procedure

di recapito, i propri sistemi informatici, la formazione del personale addetto alla consegna della corrispondenza a firma, il sistema disciplinare sanzionatorio già previsto.

61. Il consumatore avrebbe sempre la possibilità di contestare il disservizio, tanto che Poste riceve segnalazioni dai consumatori e utilizza una lettera *standard* di riscontro. Il *format* della lettera di reclamo che offre la possibilità di indicare la causa della doglianza selezionando la voce “*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*” consente alla Società di canalizzare le lamentele ricevute evitando di disperderle nel più ampio *genus* relativo ai disservizi sul recapito.

62. Non sarebbe, inoltre, condivisibile quanto evidenziato nella comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria in merito alla assenza di procedure di controllo sul servizio di recapito delle raccomandate. La società, infatti, avrebbe definito, in autonomia, obiettivi “*sfidanti*” sulle inesitate e predisposto un monitoraggio sugli eventuali scostamenti tra gli obiettivi medesimi e i relativi risultati di consuntivo.

63. Infine, i messaggi pubblicitari che Poste utilizza per promuovere il servizio di recapito raccomandate che ne enfatizzano le caratteristiche di velocità, comodità e certezza non sarebbero ingannevoli.

64. Poste, infatti, pubblicizza tempi di consegna, sia per le raccomandate rientranti nel servizio universale che per quelle estranee a tale servizio, che coincidono con i tempi di consegna effettivi e che sono da intendersi come applicabili non a ciascun singolo invio, ma al monte invii complessivamente gestiti.

65. Inoltre, l'elemento che caratterizzerebbe il servizio di posta raccomandata, è rappresentato, secondo Poste, dalla certezza della spedizione e della relativa data e non certo dalla velocità di consegna. La certezza non sarebbe associata alla velocità di recapito, ma esclusivamente alla data di spedizione e alla firma del destinatario richiesta sia nel primo tentativo di consegna sia nel caso di consegna presso l'ufficio postale. Tali aspetti emergono dalle pagine del sito di Poste dove tra l'altro si legge: “*da noi velocità vuol dire anche precisione*” seguita dalla spiegazione “*Raccomandata l arriva in un giorno oltre a quello di spedizione e hai la certezza che venga consegnata con la firma del destinatario o della persona abilitata o delegata*”.

Condotta sub b)

66. Con riferimento ai messaggi che pubblicizzano il servizio di Ritiro Digitale, non sussisterebbe nessuna omissione informativa rispetto alla necessità che la raccomandata sia originata in digitale e che l'utente abbia preventivamente attivato la modalità di ritiro *online* della missiva. L'esplicitazione di tali limiti sarebbe, infatti, riportata nella documentazione pubblicitaria di Poste e rappresentata con maggior dettaglio nelle condizioni generali di contratto. Si tratterebbe, in ogni caso, di informazioni che presentano un carattere secondario ai fini della scelta di acquisto del servizio.

67. In ogni caso Poste avrebbe rimediato alle preoccupazioni sollevate in sede di avvio dell'istruttoria implementando spontaneamente gli impegni rigettati dall'Autorità.

Sulla gravità delle violazioni

68. Infine, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità ritenga Poste responsabile di aver posto in essere pratiche commerciali ingannevoli, la stessa dovrebbe considerare: i) l'impatto marginale per i consumatori delle asserite pratiche commerciali scorrette; ii) l'atteggiamento pienamente

collaborativo tenuto dalla società nel rimuovere ogni potenziale criticità ravvisata durante l'istruttoria.

69. In relazione al primo aspetto, i messaggi pubblicitari relativi al servizio di recapito delle raccomandate assumerebbero rilevanza ai fini del Codice del Consumo solo per il [5-30%] dei soggetti cui essi sono rivolti, in quanto la quota in volume di posta spedita da non consumatori è stimabile in una percentuale pari al [60-100%] del totale. In relazione al secondo aspetto, occorrerebbe considerare che Poste ha già deciso spontaneamente di ottemperare alle misure proposte come impegni al fine di rimuovere le predette criticità.

70. Conseguentemente, non sussisterebbero i presupposti per l'irrogazione di una sanzione pecuniaria o, in ogni caso, la sanzione da irrogare dovrebbe essere di ammontare simbolico.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

71. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite *internet* nonché a mezzo stampa e riguarda il settore postale, in data 29 luglio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6 e comma 1-*bis* del Codice del Consumo.

72. Con parere pervenuto in data 1° settembre 2020, la suddetta Autorità ha evidenziato, in sintesi, quanto segue:

- con riferimento alla richiesta di parere ai sensi dell'art. 27 comma 6 del Codice del Consumo, i mezzi di comunicazione utilizzati risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista e nelle comunicazioni pubblicitarie a mezzo stampa, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppandosi in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line* e cartacee;
- allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie la stampa ed *internet* utilizzati da Poste sono strumenti idonei ad influenzare significativamente la realizzazione delle pratiche commerciali rispetto alle quali è richiesto parere;
- in relazione ai disservizi segnalati in tema di mancato espletamento del tentativo di recapito da parte del portalettere, l'Autorità è intervenuta, con la delibera n. 385 del 2013, prevedendo la gratuità della giacenza per evitare che il mancato recapito, oltre all'oggettivo disagio per il destinatario del ritiro della raccomandata "inesitata" presso l'ufficio postale, potesse comportare, a carico di quest'ultimo, ulteriori oneri non giustificabili;
- con riferimento alla normativa di settore di cui alla richiesta di parere ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, il mancato tentativo di recapito da parte dei portalettere, fermi restando i profili di ingannevolezza e aggressività di cui al suddetto Codice, può assumere rilievo sotto il profilo della violazione delle modalità di recapito previste dalle condizioni generali di servizio, approvate dall'Autorità con delibera n. 385/13/CONS, ai sensi dell'articolo 22 del decreto legislativo n. 261 del 1999;
- sulla base di alcune segnalazioni inviate dagli utenti dal momento in cui sono state attribuite all'Autorità le competenze sul settore postale e relative al tema dei tentativi di recapito delle raccomandate da parte dei portalettere, l'Autorità, a suo tempo, non ha ritenuto che potessero considerarsi sussistenti ipotesi di condotte rilevanti ai fini dell'avvio di procedimenti sanzionatori

ed ha, tuttavia, ritenuto opportuno richiamare la società Poste ad un'attenta vigilanza sulle modalità operative da seguire nel tentativo di recapito delle raccomandate.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

73. In via preliminare, si evidenzia che il presente provvedimento concerne le campagne pubblicitarie realizzate da Poste in relazione ai servizi di recapito e di Ritiro Digitale delle raccomandate, che integrano una pratica commerciale in violazione del Codice del Consumo e rispetto alla quale, diversamente da quanto sostenuto da Poste nelle proprie difese, sussiste dunque la piena competenza dell'AGCM ad intervenire ai sensi dell'art. 27 comma 1-bis del Codice del Consumo.

74. Risultano, difatti, prive di fondamento le argomentazioni difensive spese dal professionista secondo cui, nel caso di specie, la configurabilità di una pratica commerciale scorretta dovrebbe considerarsi esclusa già in astratto in considerazione del fatto che i soggetti segnalanti, destinatari delle raccomandate, non intrattengono un rapporto diretto con Poste e, in ogni caso, in quanto i clienti/mittenti che utilizzano il servizio nel [60-100%] dei casi sono utenti *business*.

75. In proposito, si osserva che oggetto del presente provvedimento sono i *claim* sui servizi di raccomandata e di Ritiro Digitale, che come si vedrà nel seguito, sono ingannevoli in quanto i servizi effettivamente forniti da Poste non corrispondono a quanto reclamizzato; da questo punto di vista è indifferente quali siano i mittenti o i destinatari degli invii raccomandati, rilevando l'oggettiva diffusione di un messaggio pubblicitario ingannevole, potenzialmente rivolto anche ai consumatori.

76. Nel caso di specie, inoltre, l'intervento dell'Autorità si pone in un rapporto di piena complementarità con gli interventi dell'Autorità settoriale che, come evidenziato dalla stessa Poste, riguardano la concreta erogazione del servizio postale e non anche i messaggi pubblicitari oggetto del presente provvedimento, con conseguente irrilevanza dell'asserita conformità dei tempi di consegna con quanto stabilito dalla regolazione settoriale per le Raccomandate incluse nel Servizio Universale.

77. Ciò posto, nel merito, la pratica commerciale è stata realizzata mediante: a) la promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non trovano riscontro nel servizio effettivamente erogato; b) la promozione del servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* sul sito *internet www.poste.it*, tramite volantini e a mezzo stampa omettendo, tra l'altro, di indicare nei messaggi l'esistenza di limitazioni per la fruibilità del servizio.

78. Rispetto alla **condotta sub a)**, nelle pagine del proprio sito *internet www.poste.it*, la società enfatizza la comodità, la certezza e la velocità di consegna delle raccomandate ponendo in risalto, oltre ai tempi di consegna (da 1 a 6 giorni dall'accettazione, a seconda del tipo di raccomandata), i c.d. "*tentativi di recapito*" (ossia i tentativi del postino di recapitare il plico direttamente al domicilio del destinatario) e facendo uso di *claim* quali "*DA SEMPRE, LA RACCOMANDATA È SINONIMO DI CERTEZZA. Quante volte hai usato la Raccomandata nella tua vita? Le tue comunicazioni più importanti, quelle che fanno la differenza nella tua vita, devi sapere dove sono, quando arriveranno, chi le riceverà*"; "*Consegna veloce*"; "*È veloce ma si lascia seguire*"; "*Da noi velocità vuol dire anche precisione*".

79. L'enfasi posta dalla Società sulla certezza e velocità di consegna delle raccomandate, diversamente da quanto sostenuto nelle proprie difese, non trova riscontro nel servizio effettivamente erogato.

80. La documentazione in atti di seguito descritta evidenzia, infatti, la sussistenza di criticità nelle effettive modalità di consegna, dovute ai numerosi mancati tentativi di recapito da parte dei portalettere, di cui Poste risulta pienamente consapevole.

81. Il mancato esperimento del tentativo di consegna da parte dei postini che lasciano nella cassetta domiciliare avvisi di giacenza senza suonare il campanello – circostanza che di per sé dimostra la decettività dei messaggi oggetto di istruttoria – è oggetto di numerosissimi reclami da parte dei destinatari delle raccomandate.

82. Dalla documentazione in atti emerge, infatti, che oltre alle circa 60 segnalazioni pervenute all'Autorità nel corso del procedimento da novembre 2019 ad oggi, i reclami riconducibili all'oggetto "*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*" da gennaio 2018 ad aprile 2020 sono più di 2.500⁴⁸.

83. Un numero che, diversamente da quanto sostenuto da Poste, non può considerarsi fisiologico rispetto al totale delle raccomandate in considerazione dell'eccezionalità dei comportamenti denunciati, atteso che nelle segnalazioni viene spesso evidenziato il carattere diffuso e ripetuto della pratica da parte dei postini. Diversi consumatori riferiscono, infatti, di ricevere sistematicamente avvisi di giacenza per raccomandate che riportano giorni e orari in cui i destinatari erano presenti in casa⁴⁹. Emblematiche risultano, poi, a riprova della impossibilità che il portalettere non abbia trovato il destinatario della raccomandata, le segnalazioni provenienti da persone invalide che, a causa della loro disabilità, sono costrette a rimanere sempre nel proprio domicilio⁵⁰.

84. Nei reclami, inoltre, i consumatori denunciano di essere costretti, in conseguenza di tali condotte, ad esperire procedure alternative per entrare in possesso del plico con slittamento dei tempi, disagi e dispendio di tempo ed energie, che non sarebbero necessari se il tentativo di recapito venisse realmente effettuato dal postino⁵¹.

85. Un comportamento che risulta essersi protratto anche nel corso dell'emergenza sanitaria da Coronavirus, come emerge dai reclami ricevuti, nei quali i consumatori lamentano di non essere stati avvertiti dal postino mediante citofono o campanello, in merito alla possibilità di prendere in consegna raccomandate o altre missive a loro indirizzate mediante il deposito delle stesse nelle cassette⁵².

86. Gli stessi *report* dei reclami predisposti dal professionista confermano la sussistenza del grave fenomeno di mancato esperimento del tentativo di consegna.

87. In particolare, come evidenziato dai *report* acquisiti agli atti, emerge che in tutti i mesi presi in considerazione la maggioranza dei reclami relativi alla corrispondenza riguarda il servizio di

⁴⁸ Cfr. le informazioni di riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di audizione, pervenute in data 24 giugno 2020, doc. n. **325** dell'indice del fascicolo.

⁴⁹ Cfr., ad esempio, la segnalazione di un consumatore di Brugherio pervenuta il 14 gennaio 2020 **doc. n. 231** dell'indice del fascicolo, nonché di un consumatore di Como pervenuta il 13 gennaio 2020 **doc. n. 230** dell'indice del fascicolo.

⁵⁰ Cfr. **doc. n. 219** dell'indice del fascicolo.

⁵¹ Cfr. denuncia pervenuta il 17 dicembre 2019, **doc. n. 219** dell'indice del fascicolo.

⁵² Cfr. tra gli altri il **doc. n. 323** dell'indice del fascicolo.

recapito e che, tra le cause di reclamo monitorate, Poste individua specificamente la categoria “rilascio avviso di ricevimento senza citofonare”⁵³ ovvero “avviso di giacenza senza tentativo di recapito” (con percentuali di circa 15%/16% sul totale dei reclami⁵⁴). Nel *report* di marzo 2019 la stessa Poste segnala “*un aumento del mancato tentativo di recapito e della mancata o irregolare compilazione dell’avviso di giacenza*”⁵⁵.

88. Il *trend* dei reclami è confermato anche da uno specifico *focus* sui “*Reclami corrispondenza*” contenuto nel *report* di dicembre 2018⁵⁶, dal quale emerge che dei circa 90.000 reclami sulla corrispondenza pervenuti nell’anno 2018, circa 3.500 riguardano raccomandate per specifiche problematiche nel rilascio degli avvisi di giacenza senza citofonare e altri errori nella consegna⁵⁷.

89. La sussistenza di problematiche sul territorio in merito all’esistenza e alla diffusione dei mancati tentativi di recapito e, dunque, la consapevolezza di Poste di non riuscire a garantire la velocità e la certezza della consegna enfatizzata nei messaggi, risulta confermata anche dall’inserimento, tra i motivi di doglianza presenti nella lettera di reclamo *standard* messa a disposizione dei clienti, della voce “*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*”⁵⁸ nonché dalla predisposizione di una lettera *standard* di riscontro ai reclami che si limita a ribadire la regolarità del recapito (“*A seguito delle nostre verifiche, Le comunichiamo che il portalelettere ha regolarmente tentato il recapito dell’invio e, in Sua assenza, ha emesso l’avviso di giacenza in data gg/mm/aaaa*”)⁵⁹.

90. L’esistenza e la notevole diffusione dei mancati tentativi di recapito risulta di palmare evidenza dalla mera lettura del *report* prodotto in atti da Poste, che contiene il tracciamento di tutte le raccomandate lavorate (giunte, consegnate, inesitate) tra il 12 e il 22 gennaio 2020, con riferimento ai centri di distribuzione di Napoli Meridionale, Matteotti, Mergellina, Vomero, Soccavo e Agenzia esterna GSP. In proposito, risulta che, in soli dieci giorni e in numerosissimi casi, i prodotti inesitati da consegnare presso lo stesso indirizzo (e dunque assegnati allo stesso portalelettere) riportano sotto la casella dedicata alla “*data dell’avviso di giacenza*”, lo stesso giorno e lo stesso orario, con un grado di precisione al secondo, del lancio della stampa dell’avviso⁶⁰.

Più nello specifico, come meglio indicato nella descrizione delle risultanze istruttorie (v. *supra*, punti 41 e 42) risulta che nei cinque centri di distribuzione, in un arco temporale di soli dieci giorni, la stampa plurima dei modelli 26 risulta essere stata lanciata in ben [500-1000] casi con perfette coincidenze di zona, localizzazione e orario al secondo, per un totale di avvisi [1.000-3.000].

91. Le evidenze di tale documento, rispetto alle quali Poste non ha fornito alcuna spiegazione nella propria memoria difensiva, provano che la gestione delle procedure di recapito non è conforme a quanto dovrebbe accadere qualora il portalelettere effettui regolarmente il tentativo di consegna e, solo in caso di fallimento, stampi l’avviso di giacenza: l’identità degli orari al secondo riflette il lancio contemporaneo della stampa di tutti gli avvisi di giacenza relativi alla corrispondenza da consegnare

⁵³ La causale compare nel *report* di dicembre 2018, **doc. n. 156** dell’indice del fascicolo.

⁵⁴ Cfr. *report* di gennaio, febbraio, marzo e ottobre 2019 **doc. n. 157, 158, 159 e 160** dell’indice del fascicolo.

⁵⁵ Cfr. **doc. 159** dell’indice del fascicolo.

⁵⁶ Cfr. **doc. 156** dell’indice del fascicolo.

⁵⁷ I dati sembrano essere confermati dalla tabella riportata nelle informazioni pervenute in data 24 giugno 2020.

⁵⁸ Cfr. **doc. n. 65** dell’indice del fascicolo.

⁵⁹ Cfr. il riscontro inviato da Poste ad una segnalazione del 28 gennaio 2020 **doc. n. 279** dell’indice del fascicolo.

⁶⁰ Cfr. **doc. n. 325** dell’indice del fascicolo.

presso lo stesso indirizzo, circostanza che si spiega unicamente con il fatto che il portalettere non ha effettuato alcun tentativo di consegna, ovvero non ha verificato, in sequenza e per ciascuna raccomandata la presenza del destinatario prima di stampare, in caso di esito negativo del tentativo, il relativo avviso. Il *report* in parola, peraltro, testimonia la disponibilità in capo a Poste di strumenti che, pur consentendo la rilevazione delle anomalie riscontrate, non risultano essere stati diligentemente valorizzati e utilizzati per la verifica della regolarità delle procedure adottate dai singoli postini e per la conseguente adozione di concrete misure correttive.

92. La documentazione in atti testimonia la piena consapevolezza di Poste circa l'esistenza e la diffusione dei mancati tentativi di recapito. Rileva, in primo luogo, la constatazione da parte della società di un costante superamento, sia a livello nazionale che a livello locale, degli obiettivi di inesitate, con percentuali complessive significative e con picchi locali e mensili molto alti, talvolta superiori al 40%.

93. Più nello specifico, nel periodo compreso tra gennaio e ottobre 2019, il numero delle inesitate effettive, sia a livello nazionale che a livello locale, ha sempre superato gli obiettivi mensili con un rilevante scarto percentuale. Come evidenziato, i grafici e le relative tabelle acquisite agli atti riportano, per l'anno 2019, l'esistenza di un obiettivo nazionale di inesitate sempre superiore al 20% mensile e costantemente superato per circa il 3% - 5%⁶¹.

94. Analogamente, a livello locale, le evidenze agli atti mostrano l'andamento degli obiettivi, nell'anno 2019, in cinque macroaree di rilevazione del Nord Ovest (c.d. RAM) (Lodi, Segrate, Novara, Alessandria, Torino Reiss). Dai grafici, le *performance* di inesitate risultano peggiori rispetto agli obiettivi in tutte le macroaree e in tutti i mesi con uno scarto percentuale annuale tra *performance* effettive e obiettivi che ha raggiunto valori compresi tra il 5% e 10%⁶².

95. Sempre a livello locale, da un documento che sintetizza le percentuali di inesitate per tutti gli uffici di recapito presenti sul territorio nazionale emerge che nei mesi presi a campione di gennaio, luglio, agosto, settembre e ottobre 2019 la percentuale di inesitate in alcuni uffici ha superato il 40%⁶³.

96. L'esistenza di analisi di questo tipo dimostra, senza dubbio alcuno, la consapevolezza della società circa l'esistenza di problematiche sulle inesitate, che avrebbe dovuto determinare da parte di Poste l'adozione di adeguate misure correttive: pur essendo in possesso di efficaci strumenti informatici, in grado di rilevare, con geolocalizzazione e precisione al secondo, il lancio simultaneo della stampa di plurimi avvisi di mancato recapito (anche superiori a n. 20 nello stesso istante) Poste si è limitata ad inviare mere lettere di richiamo ai responsabili dei vari uffici, con invito a osservare la regolarità delle procedure.

⁶¹ Il grafico è contenuto nel documento denominato "*definizione target inesitate 2019*" **doc. n. 137** dell'indice del fascicolo. Dati analoghi emergono anche dal c.d. "*Cruscotto qualità anno 2019*" **doc. n. 79** dell'indice del fascicolo.

⁶² Cfr. *slides* n. 5 del **doc. n. 137** dell'indice del fascicolo. Tali dati risultano confermati anche dalle informazioni fornite da Poste in data 23 giugno 2020 dove si evidenzia l'esistenza di un incremento della percentuale delle inesitate negli anni 2019 e 2020 rispetto agli anni precedenti.

⁶³ Ad esempio presso l'ufficio di recapito di Sant'Angelo Lodigiano nel mese di agosto 2019 si registra una percentuale di inesitate del 43,1%. Nel mese di gennaio 2019 sono state rilevate le seguenti percentuali: Nord est Grado Monfalcone 42,6%; Pordenone 40%, Chieri 40,9%, Bargagi 41,4%; Genova recapito Catalani 44,4%; Genova recapito Pra 46,3% Genova recapito Val Bisagno 49,1% Acireale recapito 44,5%. Nel mese di luglio 2019, sempre a titolo esemplificativo si registrano le seguenti percentuali di inesitate: Pontassieve 42,6%; Cascina 43,2%; Santangelo 41%; Cesano Maderno 43%; Gorgonzola 45,3%; Vimercate 47%; Bardolino 44,3%; Genova recapito Val Bisagno 51%; Genova Val Polcevera 50%. Cfr. il documento denominato "*Inesitate gennaio, luglio, agosto sett. Ottobre*" **doc. n. 138** dell'indice del fascicolo.

97. Dalla corrispondenza interna emerge, inoltre, la preoccupazione di Poste per alcune situazioni di “*forte difficoltà lato recapito*”, spesso oggetto di articoli sulla stampa locale. In una mail di luglio 2019 viene segnalata la presenza di disservizi sul recapito delle raccomandate con evidenziazione esplicita della problematica concernente il rilascio dell’avviso di giacenza senza il tentativo di recapito: “*Il Sindaco di San Salvo, che si è rivolta anche alla Presidente, lamenta ritardi nella consegna di raccomandate e lettere. Sull’argomento sono usciti Il Centro e altre testate online, gli articoli sono in allegato. Sembra inoltre che gli avvisi di giacenza vengano lasciati nelle cassette anche quando il cliente è in casa. Vi chiediamo di relazionarci sul caso, evidenziando nel dettaglio la attuale situazione su tutto il territorio comunale. Considerati anche gli interlocutori coinvolti (sindaco e nostra Presidente), vi chiediamo di fornirci informazioni più complete possibili*”.

98. Inoltre, in una *email* interna, Poste evidenzia, a fronte di segnalazioni di disservizi, l’utilità di dar risposta pur con poche informazioni: “*Ho trovato in Console Web questi 6 invii (...) potrebbe essere uno di questi l’invio interessato dal mancato tentativo di recapito (destinatario in casa). Magari sentite i ptl cosa dicono. Provate comunque a buttarmi giù una risposta, anche se abbiamo poche informazioni a riguardo*”⁶⁴.

99. Dai documenti agli atti emerge che, a fronte della piena consapevolezza di Poste in ordine alla gravità ed entità del fenomeno, i provvedimenti adottati dalla stessa sono consistiti, come detto, nella mera sensibilizzazione degli operatori a porre “*la massima attenzione durante l’espletamento del servizio*”⁶⁵. Inoltre, non è di fatto consentita ai consumatori che, sebbene presenti nel proprio domicilio, ricevono l’avviso di giacenza, la possibilità di contestare il disservizio, come emerge dal contenuto della lettera di riscontro inviata ad un denunciante che afferma: “*... dobbiamo far presente che a posteriori, diventa per noi impossibile contestare un diverso errato comportamento dell’operatore in presenza di prove documentali regolari*”⁶⁶.

100. A riprova di quanto sopra, dai documenti dove figurano *report* derivanti dalle attività di controllo sulle procedure attuate a livello locale che si concludono con punteggi su vari aspetti, tra i quali le “*Inesitate*”, emerge che dai controlli effettuati il 15 ottobre 2019 in alcuni casi, ad esempio Macerata, risultava essere stata fatta una analisi sui recapiti non tentati da parte dei portalettere, venendone in rilievo un numero significativo; di ciò è stata informata la responsabile locale per il ripristino della procedura corretta⁶⁷.

101. Tali evidenze, come il persistere delle condotte, testimoniano l’inefficacia delle procedure di controllo che Poste sostiene di aver implementato sul rispetto dei tempi di consegna oltre che sull’effettivo espletamento del tentativo di recapito da parte del portalettere.

102. L’assenza di adeguate reazioni alla diffusione del fenomeno viene ulteriormente confermata dal fatto che, ad oggi, nella formazione dei portalettere non vi è uno specifico *focus* sul dovere del portalettere di effettuare il tentativo di consegna suonando al destinatario⁶⁸, e che la necessità dell’espletamento da parte del postino del tentativo di recapito non è oggetto di uno specifico *focus* nel palmare utilizzato dal portalettere durante la consegna della posta (c.d. gita). Il terminale, infatti,

⁶⁴ Cfr. **doc. n. 87** dell’indice del fascicolo.

⁶⁵ Cfr. **doc. n. 64** dell’indice del fascicolo.

⁶⁶ Cfr. il riscontro inviato da Poste ad una segnalazione del 28 gennaio 2020, **doc. n. 279** dell’indice del fascicolo.

⁶⁷ Cfr. **doc. n. 94** dell’indice del fascicolo.

⁶⁸ Cfr. docc. nn. da **71 a 77** dell’indice del fascicolo.

non contiene schermate specifiche finalizzate ad allarmare il postino in merito alla assoluta necessità di verificare la presenza o meno del destinatario in casa suonando il citofono o il campanello prima della stampa dell'avviso di giacenza⁶⁹.

103. In ultimo, la stessa AGCOM ha evidenziato, nel proprio parere, sulla base delle sole segnalazioni a suo tempo ricevute, l'esistenza delle criticità riscontrate ritenendo opportuno, anche in assenza di un procedimento sanzionatorio, di dover richiamare Poste ad un'attenta vigilanza sulle modalità operative da seguire nel tentativo di recapito delle raccomandate.

104. Le evidenze agli atti confermano, pertanto, quanto ipotizzato in avvio in merito all'ingannevolezza, in violazione degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, dei *claim* utilizzati nei messaggi che enfatizzano determinate caratteristiche del servizio di "*recapito delle raccomandate*" quali i tempi, le modalità e la velocità di consegna, non rispettate nella concreta erogazione del servizio. La documentazione agli atti, considerata nel suo complesso testimonia, infatti, che diversamente da quanto pubblicizzato, il tentativo di recapito non viene sempre esperito, con la tempistica e la certezza enfatizzate nel messaggio.

105. Quanto alla contrarietà alla diligenza professionale non si riscontra da parte di Poste, che risulta consapevole della problematica dei mancati tentativi di recapito, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, nella misura in cui, in conseguenza della condotta, come testimoniato dagli stessi reclami, il destinatario che voglia entrare in possesso del plico è costretto ad esperire le procedure alternative previste da Poste, a seconda della tipologia di invio raccomandato, con uno slittamento dei tempi di consegna pubblicizzati, e con un dispendio di tempo ed energie che non sarebbe necessario qualora il tentativo di consegna venisse effettuato. Si consideri inoltre che, come emerge dalle risultanze istruttorie, con riferimento alle notifiche degli atti giudiziari affidate al servizio postale, la loro non corretta e tempestiva esecuzione compromette lo svolgimento di processi già fissati implicandone il rinvio con conseguente allungamento dei tempi di trattazione e prescrizione dei reati (v. *supra*, punto 34).

106. Con riferimento alla condotta *sub b*), i messaggi pubblicitari diffusi sul sito *internet* di Poste, tramite mail, volantini e *post* sui *social network* volti a promuovere il servizio di ritiro digitale delle raccomandate sono caratterizzati da *claims* principali quali "*Ti è arrivata una raccomandata e sei in vacanza? Nessun Problema c'è ritiro digitale*" ovvero "*Ritiro Digitale è il servizio di Poste Italiane per ritirare online le raccomandate* che ti sono arrivate quando non eri in casa*" nonché "*Diresti mai che sto ritirando una raccomandata? Con ritiro digitale potrai ritirare le tue raccomandate comodamente online, ovunque ti trovi quando vuoi anche dal divano*" che inducono i consumatori a ritenere di poter ritirare *online* qualsiasi tipologia di raccomandata loro indirizzata senza limitazioni.

107. In realtà, secondo quanto emerge dalle risultanze istruttorie, il servizio di ritiro digitale delle raccomandate consente all'utente destinatario sottoscrittore del servizio considerato di ritirare *online* le raccomandate a condizione che il mittente abbia attivato la relativa funzionalità. Inoltre, come emerge dalla documentazione contrattuale, il servizio non è disponibile per invii non originati elettronicamente⁷⁰.

⁶⁹ Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 26 novembre 2019, **doc. n. 10** dell'indice del fascicolo.

⁷⁰ "Condizioni Generali del Servizio di Ritiro Digitale", art. 2, c. 1, **doc. n. 3** dell'indice del fascicolo.

108. I messaggi pubblicitari volti a promuovere il servizio diffusi tramite il sito *internet* di Poste e tramite post su *Facebook*, a fronte dei suddetti *claim*, non contengono indicazioni in merito all'esistenza di tali limitazioni, mentre le *Direct Mailing*⁷¹, i *flyer* distribuiti dai portalettere presso le abitazioni e negli uffici postali, le locandine e le Ricevute A5, riportano le limitazioni in note poste in fondo alla pagina o sul retro dei volantini, con caratteri minuscoli o di piccole dimensioni.

109. In proposito, va rilevato che la possibilità di utilizzare il servizio solo a condizione che il mittente abbia attivato la relativa funzionalità e con esclusione degli invii non digitali si configura come un limite all'utilizzo del servizio e, come tale, deve essere chiaramente segnalata nel messaggio principale e non essere relegata in note di difficile lettura o nella documentazione contrattuale, in particolare se, come nella fattispecie, essi sono stati assicurati, mediante l'enfasi posta nei suddetti *claim*, circa la possibilità di ritirare *online* qualsiasi tipologia di raccomandata. Tali limitazioni incidono sulle condizioni di fruizione del servizio e, pertanto, costituiscono caratteristiche rilevanti per le scelte economiche dei consumatori.

110. Va sottolineato che tale omissione informativa è da ritenersi certamente significativa in quanto direttamente incidente su un aspetto del servizio – la possibilità di scaricare *online* le raccomandate – che il professionista ha autonomamente deciso di pubblicizzare come aspetto caratterizzante e peculiare della propria proposta commerciale e che, proprio in virtù di tale scelta, deve essere presentato ai consumatori nella sua completezza, non sottacendone gli eventuali vincoli e limitazioni.

111. La condotta *sub b)* integra, pertanto, una violazione dell'art. 22 del Codice del Consumo nella misura in cui i messaggi pubblicitari volti a promuovere il servizio di "Ritiro Digitale" omettono o presentano in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo informazioni rilevanti in merito alla esistenza di limitazioni per la fruizione del servizio, idonee ad incidere in misura apprezzabile sul comportamento economico del consumatore medio facendogli assumere una decisione che non avrebbe altrimenti assunto. Difatti, il consumatore che decida di attivare il Servizio di Ritiro Digitale si potrebbe trovare, non essendo stato adeguatamente informato sull'esistenza delle limitazioni, nella condizione di non poterlo affatto utilizzare, o di poterlo utilizzare in misura molto limitata, in quanto il servizio è fruibile solo a determinate condizioni.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

112. 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.

113. 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.

114. Con riguardo alla gravità della violazione, si ritiene che la fattispecie in esame sia connotata da caratteri di estrema gravità per i consumatori, che giustificerebbero l'irrogazione di una sanzione

⁷¹ Cfr. all. 1 al doc. n. 222 dell'indice del fascicolo.

più alta rispetto al massimo consentito. Al riguardo si considera, in particolare, la dimensione economica del professionista, che rappresenta il principale operatore attivo nell'erogazione dei servizi postali, con un fatturato consolidato di mercato da corrispondenza, pacchi e simili pari a 3,492 miliardi di euro, il tipo di prodotto sul quale incide la pratica commerciale scorretta, rientrante in parte nel servizio postale universale, la pluralità di condotte che realizzano la pratica, l'ampiezza di diffusione della stessa. Si tiene conto anche del margine operativo lordo dell'attività relativa alle raccomandate, stimabile nel 2019 in circa 42 milioni di euro⁷².

Sempre in relazione alla gravità della violazione, oltre ai gravissimi danni arrecati, attraverso le condotte sopra descritte, ai consumatori, rilevano, altresì, i gravissimi danni arrecati al sistema giustizia.

All'uopo, è utile richiamare la relazione annuale del Presidente della Corte d'appello di Roma per l'inaugurazione dell'Anno Giudiziario 2017, nella quale ha evidenziato che *“Le notificazioni rappresentano uno snodo critico in particolare per il processo penale, dal momento che la non corretta e intempestiva esecuzione compromette lo svolgimento di processi già fissati implicandone il rinvio con conseguente allungamento dei tempi di trattazione con la conseguente prescrizione dei reati. Il fenomeno è soprattutto evidente nelle notifiche affidate al servizio postale, che si completa soltanto con la restituzione dell'avviso di ricevimento del plico all'Ufficio Giudiziario. Restituzione che avviene in tempi non prevedibili”*⁷³.

Le stesse criticità sono poi state richiamate nell'analoga Relazione annuale relativa all'anno 2020: *“Le prescrizioni si sono accumulate in passato per via dell'arretrato che allunga i tempi di definizione, ma anche in alcuni casi dal notevole ritardo nell'arrivo del fascicolo in Corte dopo la proposizione dell'atto di appello, cui si è aggiunto talvolta quello conseguente ai tempi e ai differimenti necessari per l'instaurazione del rapporto processuale, spesso compromesso da vizi di notifica ... sono, peraltro raddoppiate le notifiche necessarie ed il procedimento, a causa dei ritardi nelle notifiche stesse, ha registrato una pendenza ancor più lunga”*⁷⁴.

115. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a decorrere almeno dal gennaio 2018⁷⁵ e che la stessa è tuttora in corso⁷⁶.

116. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Poste Italiane S.p.A. nella misura massima consentita di 5.000.000 € (cinquemilioni di euro).

Al riguardo, giova osservare che, in considerazione dell'estrema gravità della pratica e dei notevolissimi danni arrecati ai consumatori (nonché al sistema giustizia), anche in relazione al

⁷² Per la stima si è tenuto conto del valore dei ricavi della unità di *business* Corrispondenza, pacchi e distribuzione, pari a 8,215 miliardi di euro (comprensivi dell'attività di mercato e interna), e dei relativi costi totali pari a 8,562 miliardi euro, di cui 724 milioni di euro costituiti da ammortamenti. Il margine operativo lordo dell'unità di *business* è pari allora a 377 milioni di euro, corrispondenti al 4,6% dei ricavi. Applicando il medesimo valore ai ricavi da posta descritta, pari a 954 milioni di euro, si ottiene un MOL pari a circa 42 milioni di euro.

⁷³ Cfr. Relazione del Presidente della Corte di Appello di Roma per l'inaugurazione dell'anno giudiziario 2017.

⁷⁴ Cfr. Relazione del Presidente della Corte di Appello di Roma per l'inaugurazione dell'anno giudiziario 2020, pag. 77 e 105.

⁷⁵ Cfr. doc. n. 156 dell'indice del fascicolo.

⁷⁶ Cfr. doc. nn. 323 e 325 dell'indice del fascicolo.

fatturato specifico generato da Poste nel solo anno 2019, la sanzione, seppure irrogata nel massimo edittale, non è deterrente.

D'altro canto, si osserva che, allo stato, non è stata ancora recepita nell'ordinamento nazionale la Direttiva 2019/2161/UE che fissa ad almeno il 4% del fatturato annuo del Professionista nello Stato Membro interessato, il massimo edittale della sanzione irrogabile.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante le condotte *sub a)* e *b)*, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi di recapito e di ritiro digitale delle raccomandate;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettere a) e b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Poste Italiane S.p.A., consistente nella promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non trovano riscontro nel servizio effettivamente erogato e nell'aver pubblicizzato il servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* omettendo di indicare nei messaggi l'esistenza di limitazioni per la fruibilità del servizio di Ritiro Digitale, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Poste Italiane S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 € (cinquemilioni di euro);

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

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario

per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

DISPONE

a) che Poste Italiane S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, il dispositivo del presente provvedimento ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo del dispositivo è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
- 2) il dispositivo dovrà essere pubblicato per 3 giorni consecutivi, entro centoventi giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, su tre quotidiani nazionali;
- 3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto di quanto riportato in allegato; i caratteri del testo dovranno essere doppi rispetto all'ordinario e le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione del dispositivo, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto del dispositivo o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione del dispositivo 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 esemplare in originale di tale pubblicazione contenente il dispositivo pubblicato.

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

N.riga	Ufficio	ZONE ID	BARCODE	Sincronizzazione	LAT_GPS	LONG_GPS	DATA M26	ORA_M26
1	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
2	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
3	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
4	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
5	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
6	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
7	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
8	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
9	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
10	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
11	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
12	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
13	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
14	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
15	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
16	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.50.18
17	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
18	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
19	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
20	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
21	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
22	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
23	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
24	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
25	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
26	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
27	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
28	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
29	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
30	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
31	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
32	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	14/01/2020	10.54.53
33	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
34	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
35	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12

N.riga	Ufficio	ZONE ID	BARCODE	Sincronizzazione	LAT_GPS	LONG_GPS	DATA M26	ORA_M26
36	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
37	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
38	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
39	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
40	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
41	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
42	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
43	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
44	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
45	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
46	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
47	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	10.48.12
48	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
49	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
50	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
51	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
52	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
53	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
54	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
55	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
56	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
57	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
58	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
59	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
60	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
61	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
62	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	10.22.57
63	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
64	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
65	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
66	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
67	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
68	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
69	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
70	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37

N.riga	Ufficio	ZONE ID	BARCODE	Sincronizzazione	LAT_GPS	LONG_GPS	DATA M26	ORA_M26
71	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
72	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
73	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
74	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
75	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
76	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	15/01/2020	13.04.37
77	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
78	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
79	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
80	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
81	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
82	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
83	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
84	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
85	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
86	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
87	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
88	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
89	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	16/01/2020	12.52.19
90	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
91	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
92	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
93	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
94	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
95	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
96	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
97	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
98	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
99	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
100	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
101	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
102	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	20/01/2020	12.52.45
103	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
104	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33

N.riga	Ufficio	ZONE ID	BARCODE	Sincronizzazione	LAT_GPS	LONG_GPS	DATA M26	ORA_M26
105	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
106	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
107	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
108	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
109	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
110	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
111	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
112	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
113	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
114	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33
115	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	omissis	13/01/2020	10.17.33

PS11563 - POSTE ITALIANE-MANCATA CONSEGNA RACCOMANDATA

Allegato al provvedimento n. 28340

Allegato al Provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dell'8 settembre 2020 in materia di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nella sua adunanza dell'8 settembre 2020 ha deliberato quanto segue:

- a) che la pratica commerciale posta in essere dalla società Poste Italiane S.p.A., consistente nella promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non trovano riscontro nel servizio effettivamente erogato e nell'aver pubblicizzato il servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* omettendo di indicare nei messaggi l'esistenza di limitazioni per la fruibilità del servizio di Ritiro Digitale, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
 - b) di irrogare alla società Poste Italiane S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 € (cinquemilioni di euro);
 - c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).
-

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXX- N. 37 - 2020

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
