



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXX - n. 38

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

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
A517 - MERCATI DI MANUTENZIONE DI DISPOSITIVI DIAGNOSTICI	
<i>Provvedimento n. 28341</i>	5
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	7
C12317 - FONDO ITALIANO D'INVESTIMENTO SGR-ELETTRA ONE/MATICMIND	
<i>Provvedimento n. 28342</i>	7
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	12
AS1698 - CONSIP - ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI CLOUD IAAS E PAAS	12
AS1699 – REGIONE LAZIO - SISTEMA GESTIONE RIFIUTI URBANI E CONFERIMENTO DEL	
COMBUSTIBILE SOLIDO SECONDARIO (CSS)	14
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	16
IP333 - COMPASS-POLIZZE ABBINATE	
<i>Provvedimento n. 28345</i>	16
PS9004B - L'OREAL-REVITALIFT LASER X3	
<i>Provvedimento n. 28346</i>	26
PS11597 - METAMONDO-CANCELLAZIONE PRENOTAZIONI	
<i>Provvedimento n. 28347</i>	29
PS11727 - RAPID TEST COVID-19	
<i>Provvedimento n. 28348</i>	37
ACCESSIBILITÀ DEL PAGAMENTO-TUTELA DEL CONSUMATORE	42
IP325 - VODAFONE-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI	
<i>Provvedimento n. 28343</i>	42
IP326 - WIND-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI	
<i>Provvedimento n. 28344</i>	48
PV9 - ENEL-VIOLAZIONE NORMATIVA SU GEOBLOCK	
<i>Provvedimento n. 28349</i>	54

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

A517 - MERCATI DI MANUTENZIONE DI DISPOSITIVI DIAGNOSTICI

Provvedimento n. 28341

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (di seguito TFUE);

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato CE (ora 101 e 102 TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO IL d.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la delibera dell'Autorità del 24 maggio 2017, n. 26614, recante il "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato*";

VISTA la propria delibera, adottata in data 31 gennaio 2018, con la quale è stata avviata, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, un'istruttoria nei confronti di GE Medical Systems Italia S.p.A., e delle sue controllanti GE Healthcare Italia S.r.l. e GE Italia Holding S.r.l. di Siemens Healthcare S.r.l., e della sua controllante Siemens Healthineers Holding III B.V., di Philips S.p.A., e delle sue controllanti Philips SAECO S.p.A e Koninklijke Philips N.V., per accertare l'esistenza di possibili violazioni dell'articolo 102 TFUE;

VISTA la propria delibera adottata in data 8 agosto 2018 con cui il procedimento istruttorio è stato ampliato soggettivamente, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti delle società Philips Medical System Nederland B.V., Siemens AG, Siemens Healthcare GmbH, GE Medical System S.C.S., General Electric Co.;

VISTE le istanze pervenute in data 30 luglio e 7 agosto 2020 con cui le società GE Medical Systems Italia S.p.A., GE Healthcare Italia S.r.l., GE Italia Holding S.r.l. e GE Medical Systems S.C.S. (di seguito GE) chiedono al Collegio di valutare il regime di riservatezza di alcuni documenti agli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 27 agosto 2020 con cui GE ha reiterato la richiesta di riscontro da parte del Collegio in merito alla riservatezza di alcuni documenti oggetto delle sopra citate istanze;

CONSIDERATO che l'articolo 13 del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, ai commi 4 e 8, al fine di garantire la separazione tra il Collegio e gli Uffici, attribuisce a questi ultimi la definizione del regime di riservatezza dei documenti acquisiti al fascicolo istruttorio;

CONSIDERATO, altresì, che il "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato*" all'articolo 18 prevede: "*Le Direzioni di*

concorrenza, di tutela del consumatore, di conflitto di interessi e di Rating di Legalità sono l'unità organizzativa responsabile dei procedimenti in materia di concorrenza, pubblicità ingannevole e comparativa illecita, pratiche commerciali scorrette, conflitto di interessi e rating di legalità, secondo le rispettive competenze deliberate dall'Autorità";

RITENUTO, pertanto, che esuli dalle competenze del Collegio pronunciarsi sulla riservatezza dei documenti nel corso della fase istruttoria;

DELIBERA

l'inammissibilità della richiesta presentata all'Autorità in data 27 agosto 2020.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12317 - FONDO ITALIANO D'INVESTIMENTO SGR-ELETTRA ONE/MATICMIND

Provvedimento n. 28342

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Elettra One S.p.A. pervenuta in data 18 agosto 2020 e integrata in data 25 agosto 2020;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Fondo Italiano d'Investimento SGR S.p.A. (FII) è controllata da CDP Equity S.p.A., a sua volta controllata da Cassa depositi e prestiti S.p.A. (CDP)¹. CDP controlla, direttamente e indirettamente, numerose imprese attive in diversi settori (Gruppo CDP), tra cui il Gruppo Insis, attivo nel settore dei servizi IT.

2. L'attività di FII è finalizzata a supportare la crescita delle piccole e medie imprese italiane e, più in generale, il mercato del *private equity* in Italia. In particolare, FII gestisce fondi mobiliari chiusi finalizzati a far confluire capitali pazienti verso imprese italiane di eccellenza. Per la realizzazione dell'operazione di concentrazione in esame FII ha costituito la società veicolo Elettra One S.p.A. (Elettra One).

3. Nel 2019 il Gruppo CDP ha realizzato un fatturato consolidato di [20-30]* miliardi di euro, di cui [10-20] nell'Unione Europea e [10-20] in Italia². Nel medesimo anno il fatturato generato dai fondi gestiti da FII ammontava a [100-504] milioni di euro di cui [100-504] realizzati nell'Unione Europea e [100-504] realizzati in Italia.

4. Maticmind S.p.A. (Maticmind) è una società italiana attiva nel settore dell'Information Technology (IT), anche per il tramite delle controllate Cybermind S.r.l. (Cybermind) e Fibermind S.r.l. (Fibermind). In particolare, Maticmind e le sue controllate svolgono le attività di progettazione, installazione, gestione, integrazione e manutenzione di apparati e sistemi di Networking, Unified Communications and Collaboration, Cybersecurity, Infrastructure Data Center and Cloud e

¹ Si veda C12260 – Cassa depositi e prestiti/Fondo Italiano d'Investimento.

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

² Con riferimento al 2019 il fatturato di FII non è stato consolidato nel fatturato di CDP.

Application. Il capitale sociale di Maticmind è detenuto per il 61% da Essematica Holding S.p.A. (Essematica Holding), controllata dalla famiglia Saladino, per il 29% da Carmine Saladino e per il 10% da Luciano Zamuner.

5. Il fatturato realizzato dal Gruppo Maticmind nel 2019 ammontava a [100-504] milioni di euro. Tale fatturato è stato realizzato interamente in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'operazione consiste nell'ingresso di FII, per il tramite di Elettra One, nel capitale sociale di Maticmind. Ad esito dell'operazione, [omissis], Elettra One verrà a detenere una quota del capitale di Maticmind compresa tra il 38,7% e il 42,4%, mentre la quota di Essematica Holding scenderà tra il 37,4% e il 35,2%, la quota di Carmine Saladino tra il 18,1% e il 17% e la quota di Luciano Zamuter tra il 5,8% e il 5,5%.

7. Le regole di *governance* pattuite tra le parti attribuiranno a Elettra One, il diritto di veto su decisioni strategiche per Maticmind [omissis]³. Pertanto, ad esito dell'operazione di concentrazione notificata, FII acquisirà il controllo esclusivo di Maticmind (controllo esclusivo negativo), per il tramite della società veicolo Elettra One⁴.

8. Le parti hanno altresì pattuito un divieto di concorrenza e storno di dipendenti in capo agli attuali soci di Maticmind [omissis]. In particolare, gli attuali soci di Maticmind non potranno svolgere, in Italia e all'estero, attività in concorrenza con quelle di Maticmind e delle sue controllate, assumere dipendenti o instaurare rapporti con i collaboratori delle medesime società, indurre dipendenti o collaboratori e clienti ad interrompere i propri rapporti con Maticmind e le sue controllate⁵.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

9. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo 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 139/04, 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 individualmente, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

10. Il patto di non concorrenza e divieto di storno dei dipendenti concordato dalle parti può essere considerato accessorio e necessario alla realizzazione dell'operazione in esame in quanto volto a preservare il valore di Maticmind e delle sue controllate⁶. La durata del patto non può, tuttavia,

³ [Omissis].

⁴ Si veda Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese (2008/C 95/01).

⁵ [Omissis].

⁶ Si veda Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni (2005/C 56/03).

eccedere i due anni in quanto si deve ritenere che nel caso di specie il trasferimento del valore aziendale riguardi solo l'avviamento e non anche il *know how*, essendo il Gruppo CDP già attivo nel settore dell'IT. Inoltre, l'ambito geografico del patto di non concorrenza e divieto di storno dei dipendenti non può superare i confini nazionali in quanto Maticmind e le sue controllate sono, ad oggi, attive solo in Italia.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

I mercati rilevanti

11. Il Gruppo Maticmind è attivo nel settore dell'Information *Technology*. La sua attività principale è quella di *system integration* che consiste nella progettazione e realizzazione di sistemi informatici che rispondano alle specifiche esigenze del cliente. Il Gruppo Maticmind svolge altresì le attività di *IT management*, consulenza e manutenzione *hardware* e *software*. Quanto ai settori di sbocco dell'attività del Gruppo Maticmind, il principale cliente è la Pubblica Amministrazione al quale si affiancano imprese operanti in altri settori (telecomunicazioni, finanziario e assicurativo, sanitario, manifatturiero, *utilities*, distribuzione al dettaglio).

12. Il Gruppo CDP è presente nel settore dell'IT con il Gruppo Insis e, in particolare, attraverso la società HMS IT S.p.A. da quest'ultimo controllata. I servizi IT offerti dal Gruppo Insis comprendono l'*IT management*, *business management* e manutenzione *software*; i settori di sbocco sono principalmente quelli della difesa, sicurezza, infrastrutture, aerospazio e telecomunicazioni.

13. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità e della Commissione europea, il mercato dei servizi IT può essere segmentato in ragione delle funzionalità dei *software* e dei settori di attività nei quali operano i clienti⁷. In particolare, con riferimento alle funzionalità dei *software* è stata ipotizzata la seguente segmentazione: **(i)** *IT management*, **(ii)** *business management*, **(iii)** sviluppo ed integrazione di *software*, **(iv)** consulenza, **(v)** manutenzione *software*, **(vi)** manutenzione *hardware* e **(vii)** istruzione e addestramento.

14. Nel caso in esame, l'esatta definizione del mercato del prodotto può essere lasciata aperta. Infatti, come si illustrerà nel seguito, l'operazione non appare idonea a determinare criticità sotto il profilo della concorrenza.

15. Con riferimento alla definizione geografica del mercato, nei suoi precedenti l'Autorità ha rilevato l'omogeneità delle condizioni concorrenziali sul territorio nazionale e l'assenza di significative importazioni di servizi IT, ciò che depone per una dimensione nazionale del mercato. Per altri versi, l'Autorità, in linea con quanto evidenziato dalla Commissione Europea, ha rilevato una tendenza all'internazionalizzazione della domanda e dell'offerta (servizi offerti su base sovranazionale, omogeneità della natura e della qualità dei servizi tra i diversi Paesi, elevata mobilità dei lavoratori, uso della lingua inglese)⁸.

16. Nel caso in esame, l'esatta definizione del mercato geografico può essere lasciata aperta. Infatti, anche adottando il più ristretto ambito nazionale, l'operazione non appare idonea a determinare criticità concorrenziali. Peraltro, il Gruppo Maticmind è attiva solo in Italia.

⁷ Si vedano, tra gli altri, C12201 – Leonardo/Vitrociset e decisione della Commissione Europea sul caso M.6921 – IBM Italia/UBIS.

⁸ Si veda, tra gli altri, C11817 – Dedagroup/CSC Italia.

Effetti dell'operazione

17. L'operazione in esame comporta una sovrapposizione di attività tra il Gruppo CDP (attraverso il Gruppo Insis) e il Gruppo Maticmind nel mercato italiano dei servizi IT. Tale sovrapposizione appare di dimensioni poco rilevanti. Infatti, nel 2019 la quota del Gruppo CDP era [*inferiore all'1%*] e la quota del Gruppo Maticmind [*1-5%*]; la quota congiunta delle parti è, dunque, stimabile pari a [*1-5%*]. Inoltre, come sopra rilevato, i principali settori di sbocco per il Gruppo Maticmind e il Gruppo Insis sono diversi (Pubblica Amministrazione per il primo; difesa, sicurezza, infrastrutture, aerospazio e telecomunicazioni per il secondo).

18. Considerando la segmentazione merceologica del mercato sopra riportata, le attività del Gruppo CDP (attraverso il Gruppo Insis) e del Gruppo Maticmind si sovrappongono solo in due segmenti, quelli dell'IT *management* e dello sviluppo e integrazione di *software*; in tali mercati, inoltre, le relative quote di mercato sono poco rilevanti. In particolare, nel segmento dell'IT *management* le parti detenevano nel 2019 ciascuna una quota di mercato [*inferiore all'1%*] e congiuntamente una quota [*inferiore all'1%*]. Nel segmento dello sviluppo e integrazione *software* il Gruppo Insis deteneva nel 2019 una quota [*inferiore all'1%*] mentre il Gruppo Maticmind una quota del [*1-5%*]; la quota di mercato congiunta è, pertanto, stimabile pari a [*1-5%*].

19. Con l'acquisizione del controllo del Gruppo Maticmind, il Gruppo CDP entra in segmenti della consulenza, della manutenzione *software*, della manutenzione *hardware* e dell'istruzione e addestramento, nei quali non è ad oggi presente. In nessuno di tali segmenti il Gruppo Maticmind detiene una quota di particolare rilievo: nella consulenza la quota del Gruppo Maticmind relativa al 2019 era pari a [*1-5%*], nella manutenzione *software* [*1-5%*], nella manutenzione *hardware* [*5-10%*], nell'istruzione e addestramento inferiore all'1%.

20. L'incremento delle quote di mercato del Gruppo CDP nel mercato dei servizi IT e nei segmenti rilevanti è, dunque, modesto; inoltre, le quote di mercato congiunte sono generalmente inferiori al 5%, in alcuni casi inferiori all'1%, ad eccezione di un unico segmento (manutenzione *hardware*) nel quale la quota del Gruppo Maticmind è stimabile in [*5-10%*] mentre il Gruppo CDP non è presente. Pertanto, l'operazione in esame non appare idonea a produrre effetti pregiudizievoli della concorrenza derivanti dalla sovrapposizione orizzontale di attività delle parti.

21. Con riferimento al fatto che il Gruppo Maticmind è un fornitore attuale o potenziale di servizi IT alle società controllate da CDP, la circostanza per cui il Gruppo Maticmind e il Gruppo Insis non detengono un significativo potere di mercato in relazione all'offerta di servizi IT fa ritenere che l'operazione in esame non sia idonea a determinare effetti di preclusione nell'accesso a tali servizi da parte dei concorrenti delle società controllate da CDP (*input foreclosure*). Peraltro, sul mercato sono presenti numerosi fornitori alternativi in grado di fornire servizi di qualità analoga a quella di Maticmind e delle sue controllate; tra questi figurano operatori di rilievo con IBM, Engineering, Accenture, Reply e Almaviva nonché operatori specializzati in segmenti specifici quali Digital Value, Lutech, Sirti, Exprivia-Italtel.

22. Con specifico riferimento al ruolo del Gruppo CDP quale acquirente dei servizi IT, appare improbabile che la domanda proveniente dalle imprese controllate da CDP possa eccedere il 10% della domanda complessiva di servizi IT nel mercato italiano e tale valutazione non cambia anche laddove si consideri, in un'ottica cautelativa, anche la domanda proveniente da imprese partecipate ma non controllate da CDP (quali Telecom Italia e Poste Italiane). Infatti, anche in considerazione della crescente digitalizzazione dell'attività di impresa in atto in Italia, potenzialmente ogni impresa

italiana è interessata ad acquistare servizi IT. Pertanto, si deve ritenere che l'operazione in esame non sia idonea a determinare effetti di preclusione nell'accesso da parte dei concorrenti del Gruppo Maticmind ad una base clienti adeguata (*customer foreclosure*).

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;

RITENUTO, altresì, che il patto di non concorrenza e divieto di storno sopra descritto può essere considerato accessorio all'operazione stessa, nei soli limiti temporali e geografici sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, la suddetta pattuizione ove si realizzi oltre tali limiti;

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 provvedimento sarà 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

AS1698 - CONSIP - ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI CLOUD IAAS E PAAS

Roma, 3 settembre 2020

Ministero dell'Economia e delle Finanze

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 1° settembre 2020, ai sensi dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287 ha deliberato di svolgere le considerazioni che seguono riguardo alla *Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro per la fornitura di servizi cloud IaaS e PaaS in un modello di erogazione pubblico nonché per la prestazione di servizi connessi, servizi professionali di supporto all'adozione del cloud, servizi professionali tecnici per le Pubbliche Amministrazioni.*

In linea preliminare, i servizi oggetto della procedura competitiva sono connotati da un elevato tasso di innovazione e di sviluppo e sono erogati da molteplici operatori che hanno sviluppato competenze specifiche, come ad esempio nei servizi relativi ai *database*, alle capacità computazionali e di archiviazione.

Alla luce di tali caratteristiche del mercato, si ritiene opportuno che la procedura competitiva debba selezionare più operatori in grado di fornire i servizi *cloud* alle pubbliche amministrazioni.

In tal senso, si apprezza l'utilizzo di un accordo quadro e del meccanismo del c.d. "configuratore", il quale può garantire, in astratto, un continuo processo concorrenziale tra operatori, fornendo al contempo uno strumento di selezione efficace per le amministrazioni pubbliche, riducendo i tempi e le risorse necessarie alla selezione dei contraenti.

Tuttavia, occorre assicurarsi che lo strumento di selezione permetta in concreto un continuo confronto competitivo tra fornitori.

In questo senso, alla luce della dinamicità del mercato e dei possibili effetti sui prezzi dei servizi, si considera opportuno che la funzione di calcolo del punteggio economico incentivi un pieno confronto competitivo, anche alla luce della circostanza che tale punteggio costituisce solo parte minoritaria (pari a 20/100) del punteggio totale. In particolare, l'attuale concavità della funzione di calcolo del punteggio economico ($k=5$) non permette un'adeguata variabilità dei punteggi economici, potendo quindi polarizzare le offerte vincenti solo su un singolo operatore.

In virtù delle considerazioni che precedono, si apprezza la modifica, proposta da Consip S.p.A., alla formula di calcolo del punteggio economico ($k=2$). Riducendo la concavità della funzione, infatti, è

possibile ottenere maggiore variabilità dei punteggi economici, favorendo un processo di concorrenza basato su prezzi e qualità e permettendo a diversi soggetti di essere selezionati mediante il meccanismo del c.d. “configuratore”.

In generale, si auspica che – laddove vi sia incertezza sui prezzi dei servizi e dei prodotti o vi sia una dinamica discendente degli stessi – sia adottata una formula di calcolo del punteggio economico quanto più lineare possibile. Infatti, l’eccessiva concavità potrebbe disincentivare il confronto concorrenziale sui termini economici.

Si richiede, altresì, di valorizzare, nella valutazione dell’offerta tecnica, l’interoperabilità e la capacità di migrazione dei servizi tra fornitori, così da scongiurare possibili effetti di *lock-in* tecnologico.

In relazione alla dinamicità delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi oggetto della procedura selettiva, si valuta positivamente la circostanza che tali termini possano essere aggiornati nel corso di vigenza dell’accordo quadro, fornendo un ulteriore elemento di confronto concorrenziale successivo.

In merito a tale aspetto, appare, tuttavia, emergere un elemento critico riguardante la composizione e le funzioni dell’Organismo di supervisione e controllo, che stabilirà le tempistiche e le modalità di aggiornamento dei prezzi. Infatti, in tale organismo saranno rappresentati i *provider* che hanno stipulato l’accordo quadro, i quali potranno decidere congiuntamente le modalità e le tempistiche del processo di revisione dei prezzi.

Appare necessario, pertanto, che le procedure e le tempistiche di revisione delle condizioni tecnico-economiche dei servizi siano stabilite senza il consenso determinante dei rappresentanti degli aggiudicatari. Occorre, altresì, introdurre regole di funzionamento dell’Organismo di supervisione e controllo atte ad evitare lo scambio di informazioni tra concorrenti in merito alle condizioni tecnico-economiche dei servizi da essi erogati.

L’Autorità confida che le considerazioni suesposte possano essere utili in sede di definizione del bando di gara per la fornitura dei prodotti in oggetto.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all’articolo 26 della legge n. 287/90, salvo che non vengano rappresentate, entro trenta giorni dalla ricezione della presente comunicazione, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

**AS1699 – REGIONE LAZIO - SISTEMA GESTIONE RIFIUTI URBANI E
CONFERIMENTO DEL COMBUSTIBILE SOLIDO SECONDARIO (CSS)**

Roma, 14 settembre 2020

Regione Lazio

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, a seguito della ricezione di una segnalazione relativa a criticità di ordine concorrenziale ascrivibili all'assetto della regolazione in materia di rifiuti definito dalla Regione Lazio, con particolare riferimento alla gestione della filiera del c.d. "CSS" (Combustibile Solido Secondario), nella propria riunione dell'8 settembre 2020, ha ritenuto di svolgere alcune osservazioni ai sensi dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

In particolare, come già l'Autorità aveva ritenuto di evidenziare in un proprio precedente intervento¹, nella Regione Lazio lo smaltimento in discarica dei rifiuti indifferenziati, nonché il loro conferimento ad impianti di trattamento meccanico-biologico, avviene dietro pagamento, da parte dei Comuni conferitori, di una tariffa definita dalla Regione sulla base della dichiarazione dei costi (a preventivo e a consuntivo) presentata dalla società che gestisce l'impianto. Viceversa, le condizioni economiche dei termovalorizzatori laziali per il ritiro del CSS sono definite autonomamente dai gestori degli impianti stessi.

Tale assetto regolamentare della filiera del recupero energetico dei rifiuti risulta "asimmetrico", atteso che impone una tariffa solo a una parte degli impianti, ovvero a quelli finalizzati al trattamento dei rifiuti indifferenziati per la produzione di CSS, generando, per questi ultimi, rilevanti distorsioni concorrenziali e di mercato, aggravatesi negli ultimi anni, dato il costante aumento dei prezzi loro richiesti dai gestori di impianti di termovalorizzazione per il trattamento del CSS. A fronte di tali aumenti, infatti, risulta che le società produttrici di CSS non ottengano prontamente la necessaria revisione del corrispettivo di conferimento di rifiuti urbani al proprio impianto da parte della Regione, il che genera costantemente un fenomeno di compressione dei margini a loro danno.

L'Autorità ritiene, dunque, necessario ribadire che le criticità evidenziate nella Regione Lazio relativamente alla filiera del CSS si connotano per l'esistenza di profili discriminatori, nella misura in cui risultano idonei a favorire alcune categorie di operatori a danno di altre.

In particolare, la mancanza di tempestività nel processo di revisione tariffaria da parte della Regione comporta una compressione dei margini a danno esclusivamente degli operatori non integrati verticalmente, attivi, cioè, solo nella fase di produzione del CSS, ma non anche, a valle, nei confronti degli operatori attivi nella fase della termovalorizzazione.

¹ Cfr. AS1073 del 31 luglio 2013, in Boll. n. 35/2013.

Tale assetto regolamentare, inoltre, oltre a danneggiare gli operatori già attivi, non verticalmente integrati, appare altresì idoneo a restringere la concorrenza potenziale, ovvero a limitare e scoraggiare l'ingresso di nuovi soggetti imprenditoriali nel mercato della produzione di CSS.

A tale riguardo, occorre evidenziare che la Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA² del 31 ottobre 2019, n. 443, ha demandato a successivi provvedimenti la "fissazione dei criteri per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento e alle modalità di approvazione delle tariffe medesime definite dagli Enti territorialmente competenti" (cfr. art. 3.3 e art. 7.7 dell'Allegato A). Con riferimento a tali specifici aspetti, il termine di conclusione del procedimento (avviato con Delibera n. 225/2018), originariamente fissato al 31 dicembre 2020, è successivamente slittato a causa dell'emergenza sanitaria in atto. Pertanto, gli atti di regolazione sono presumibilmente attesi entro l'anno 2021.

Ad ogni modo, nelle more dell'adozione di atti regolamentari generali volti a disciplinare anche la definizione delle tariffe della fase finale del ciclo dei rifiuti (nella specie, tariffe di trattamento), le medesime restano approvate dagli Enti locali competenti o definite direttamente da parte dei titolari degli impianti, a seconda dei casi.

Ciò posto, l'Autorità intende dunque rappresentare a codesta Regione, attualmente competente in merito alla regolazione tariffaria del ciclo dei rifiuti, le criticità suesposte, che generano ricorrenti difficoltà finanziarie per le società produttrici di CSS, con la conseguente necessità di prevedere una tempistica consona che sia idonea ad adeguare velocemente i processi di revisione delle tariffe di conferimento alle eventuali variazioni di prezzo praticate dai gestori degli impianti di termovalorizzazione.

In particolare, impregiudicata ogni eventuale futura estensione della regolazione di prezzo anche alle attività di termovalorizzazione (da applicarsi, tuttavia, solo ove giustificata da situazioni di comprovato *deficit* impiantistico, suscettibile di favorire un eventuale sfruttamento di potere di mercato e, quindi, di natura necessariamente transitoria) appare indispensabile che, al fine di eliminare le criticità concorrenziali illustrate, nelle condizioni date, si proceda al necessario e pronto adeguamento delle tariffe di conferimento per gli operatori attivi esclusivamente nella fase di produzione del CSS.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

² Cfr. attribuzioni di cui alla Legge n. 205 del 27 dicembre 2017.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

IP333 - COMPASS-POLIZZE ABBINATE

Provvedimento n. 28345

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 28011 del 27 novembre 2019¹, con la quale l'Autorità, nell'ambito del procedimento PS11198, ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società Compass Banca S.p.A. consistente nell'aver collocato, almeno dal mese di gennaio 2015, polizze assicurative in abbinamento ai prestiti personali da essa erogati e non connesse ai prestiti stessi, con modalità tali da condizionare i consumatori a doverle sottoscrivere pur di ottenere il prestito personale, in violazione degli artt. 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera n. 28228 del 22 aprile 2020, con la quale l'Autorità ha contestato a Compass Banca S.p.A. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 28011 del 27 novembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019, notificato in data 23 dicembre 2019, l'Autorità ha deliberato che Compass Banca S.p.A. (di seguito Compass) ha posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 24 e 25, lettera a), del Codice del Consumo, consistente nell'abbinamento forzoso tra prodotti di finanziamento, oggetto di richiesta del consumatore alla finanziaria, e prodotti assicurativi non connessi al prestito².

¹ Pubblicata in Boll. n. 52/2019.

² Come, ad esempio, prodotti assicurativi per la copertura del rischio d'infortunio, intervento chirurgico a seguito di infortunio o malattia, ingessatura a seguito di infortunio, ed altri prodotti decorrelati al finanziamento personale.

2. La pratica, infatti, ha determinato un indebito condizionamento nell'erogazione dei prestiti personali, subordinati alla sottoscrizione di coperture assicurative estranee al credito, limitando considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori beneficiari dei prestiti personali in relazione ai prodotti di finanziamento. All'epoca dei fatti contestati, la pratica si è realizzata con l'inserimento obbligatorio del premio assicurativo nella rata mensile del prestito, con l'effetto di incrementare quest'ultima rispetto alla rata del solo finanziamento. La strategia commerciale e le condotte attuate dalla finanziaria non hanno, dunque, consentito ai consumatori di esprimere liberamente la propria adesione alle polizze distribuite a copertura di eventi estranei al credito.

3. I consumatori sono stati condizionati a sottoscrivere polizze non connesse al finanziamento pur di ottenere quest'ultimo; essi percepivano come obbligatoria la polizza per poter ottenere il finanziamento o, addirittura, consideravano unico il pacchetto prestito/polizza in conseguenza dei comportamenti degli addetti di Compass, che hanno condizionato i clienti alla sottoscrizione dei prodotti assicurativi, anche attraverso la mancata consegna della documentazione precontrattuale e contrattuale contenente le caratteristiche delle polizze.

4. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

5. La società Compass, in data 23 gennaio 2020, ha trasmesso la Relazione di ottemperanza alla summenzionata delibera del 27 novembre 2019 n. 28011.

6. In particolare, la Relazione di ottemperanza prevedeva misure già adottate e da attuare dalla finanziaria consistenti:

- 1) in una lettera informativa da inviare ai clienti attuali sulla facoltà di recesso dalla polizza e sulla gestione della restituzione della quota parte del premio non goduto;
- 2) in un contatto telefonico con il cliente, sette giorni dopo la stipula della polizza, per acquisire la conferma della volontà di sottoscrivere il prodotto;
- 3) nell'offerta di polizze con modalità 'stand alone';
- 4) in una maggiore chiarezza della documentazione precontrattuale in relazione alle polizze oggetto del procedimento PS11198;
- 5) in una maggiore esplicitazione della facoltà di recesso dalla polizza nella documentazione contrattuale;
- 6) nella limitazione dei soggetti abilitati all'intermediazione delle polizze;
- 7) nella formazione degli addetti all'attività d'intermediazione delle polizze;
- 8) nell'incremento del sistema di controlli post-vendita.
- 9) nell'attestazione del cliente, tramite sottoscrizione di uno specifico documento, di essere consapevole della natura facoltativa e delle caratteristiche del prodotto assicurativo. In assenza di tale sottoscrizione, la polizza non può essere collocata insieme al prestito;
- 10) nella separazione temporale tra sottoscrizione ed attivazione della polizza, prevedendo che l'attivazione di quest'ultima e la decorrenza degli effetti avvengano solo una volta che siano decorsi non meno di sette giorni dalla sua sottoscrizione, contestuale a quella del finanziamento, e, comunque, in un momento successivo all'erogazione di quest'ultimo. È stato previsto a tal fine un contatto telefonico con il cliente prima dell'attivazione della polizza stessa, al fine di ottenere la conferma dell'interesse alla polizza stessa, che solo da questo momento avrebbe visto decorrere i propri effetti. Il contatto telefonico e la conseguente attivazione della polizza sarebbero avvenuti,

dunque, dopo l'erogazione e il trasferimento al cliente delle somme oggetto del finanziamento, mentre la sottoscrizione dei due contratti sarebbe avvenuta nel medesimo momento.

7. Nello specifico dunque, la società Compass ha sostanzialmente continuato a richiedere la contestuale sottoscrizione del contratto di erogazione del finanziamento personale e della polizza non connessa al prestito, rilevando il successivo contatto telefonico da parte di un incaricato della finanziaria solo ai fini dell'attivazione della polizza stessa. Attraverso tale meccanismo non vi è certezza dell'assenza di vincoli tra finanziamento e polizza, che solamente la separazione temporale della sottoscrizione dei contratti potrebbe garantire, potendo il consumatore subire condizionamenti nella fase di richiesta del prestito personale.

8. In ragione di quanto sopra, l'Autorità, con il provvedimento del 22 aprile 2020 n. 28228³, ha deliberato l'avvio del procedimento istruttorio IP333, per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, contestando a Compass di non aver ottemperato alla diffida di cui alla lettera a) del dispositivo della delibera n. 28011 del 27 novembre 2019.

II. LE PARTI

9. Compass Banca S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società ha realizzato, durante l'esercizio finanziario chiuso il 30 giugno 2019, un fatturato, calcolato in linea con quanto previsto dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari, pari a circa 1.057 milioni di euro.

10. Associazione "Codici" in qualità di associazione di consumatori.

III. L'ITER PROCEDIMENTALE

11. La delibera di avvio del procedimento d'inottemperanza è stata notificata il 22 aprile 2020⁴.

12. Il 6 maggio 2020 Compass ha avanzato istanza di audizione, che si è svolta il 14 maggio 2020⁵.

13. Il 19 maggio 2020 la finanziaria ha prodotto un documento integrativo alla Relazione di ottemperanza, con l'illustrazione di ulteriori iniziative intraprese dalla società per ottemperare alla delibera dell'Autorità n. 28011 del 27 novembre 2019⁶.

14. Il 26 maggio 2020 l'Associazione di consumatori "Codici" ha avanzato istanza di partecipazione al procedimento IP333, accolta con comunicazione del 29 maggio 2020⁷; l'accoglimento dell'istanza è stato altresì comunicato alla finanziaria con lettera del 29 maggio 2020⁸.

³ Pubblicato nel Bollettino n. 18/2020.

⁴ Doc. 3, Comunicazione di avvio d'istruttoria del procedimento di inottemperanza alla delibera del 28011 del 27-11-2019.

⁵ Doc. 10: verbale audizione del 14 maggio 2020.

⁶ Doc. n. 11: documento integrativo alla Relazione di ottemperanza alla delibera n. 28011 del 27 novembre 2019.

⁷ Docc. nn. 12 e 14: comunicazioni relative all'istanza di partecipazione al procedimento da parte di Codici e dell'accoglimento della suddetta istanza da parte dell'Autorità.

⁸ Doc. n. 15: comunicazione a Compass dell'accoglimento dell'istanza di partecipazione all'istruttoria di Codici.

15. Il 15 giugno 2020 la società Compass ha prodotto una memoria difensiva⁹.
16. In data 8 luglio 2020, sono state trasmesse alle Parti le comunicazioni del termine per la presentazione delle memorie conclusive¹⁰.
17. Il 30 luglio 2020 sono pervenute le memorie conclusive di Compass¹¹.

IV. LE EVIDENZE ISTRUTTORIE

18. In base agli elementi istruttori acquisiti risulta che Compass abbia proseguito, anche dopo il 23 dicembre 2019, data di notifica del provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019, a porre in essere la pratica di vendita abbinata di prestiti personali e polizze decorrelate. Infatti, dalla documentazione agli atti e dai documenti forniti dalla società, aventi ad oggetto la relazione di ottemperanza e sue integrazioni in merito ad alcune iniziative intraprese, risulta che non sia stata sostanzialmente modificata la vendita abbinata dei due prodotti e che la stessa sia proseguita sino alla sua sospensione, in data 1° maggio 2020.¹²

19. Infatti, nel corso dell'audizione svolta il 14 maggio 2020 la società ha rappresentato, tra l'altro, di aver sospeso solo a partire dal 1° maggio 2020 la commercializzazione abbinata ai prestiti personali di polizze non connesse, *“salvo la possibilità di riprendere tale vendita laddove vi fossero sviluppi normativi e/o giurisprudenziali”*.

Secondo quanto dichiarato dalla società nel corso dell'audizione, la sospensione della vendita abbinata ai prestiti di polizze comporta per Compass la *“rinuncia ad una porzione di mercato significativa, attualmente praticata da diversi concorrenti della società; qualora, invece, ci fossero nuovi sviluppi di carattere normativo o giurisprudenziale, la società ritornerà a considerare la modalità di vendita abbinata”*.

20. La sospensione della suddetta attività è stata confermata da Compass nella Relazione di ottemperanza integrativa trasmessa il 19 maggio 2020, cui è allegato un documento dal quale si evince che la Direzione Marketing della finanziaria, in data 30 aprile 2020, ha diramato a tutto il personale una comunicazione interna avente ad oggetto la *“Sospensione collocamento polizze non connesse abbinata a Prestiti Personali”*, a partire dal 1° maggio 2020¹³. Da tale documento risulta che:

- dal 1° maggio 2020 è stata interrotta l'attività di vendita contestuale dei contratti assicurativi non connessi ai prestiti personali erogati da Compass, eliminando - secondo Compass, *ab origine* - la condotta oggetto del procedimento istruttorio PS11198, salva la possibilità di riprendere tale attività in caso di sopravvenuti mutamenti del quadro giuridico;
- la società intende inviare una comunicazione a coloro che, nel periodo compreso tra il 23 gennaio 2020 e il 30 aprile 2020, hanno attivato una polizza abbinata a un prestito personale, con la

⁹ Doc. n. 19: memoria di Compass.

¹⁰ Docc. nn. 20 e 21.

¹¹ Doc. n. 22.

¹² Doc. n. 11: documento integrativo alla Relazione di ottemperanza alla delibera n. 28011 del 27 novembre 2019.

¹³ Doc. n. 11, all. n. 2: la sospensione della vendita abbinata ai finanziamenti riguarda, nello specifico, le polizze: Medical Protection Plus di MetLife; Daily Protection di MetLife; Family Protection di Europ Assistance; Personal Protection Plus di Europ Assistance; Personal Protection Top di Europ Assistance.

quale sarà data la possibilità di recedere dalla polizza entro il 30 settembre 2020, riconoscendo il rimborso integrale del premio.

V. LE ARGOMENTAZIONI DI COMPASS

21. La società Compass, con le memorie del 15 giugno 2020 e del 30 luglio 2020, nel sostenere l'infondatezza degli addebiti, ha rappresentato quanto segue:

– in via preliminare, è stata eccepita la disomogeneità delle condotte contestate nella delibera di avvio del procedimento d'inottemperanza rispetto a quelle censurate nel provvedimento adottato nel mese di novembre 2019. Nella delibera di avvio d'inottemperanza, infatti, *“la separazione temporale [tra la sottoscrizione del prestito e quella della polizza] verrebbe elevata ad unico elemento necessario ai fini dell'ottemperanza”*¹⁴;

– nel Provvedimento n. 28011 di novembre 2019 non sarebbe stata contestata, infatti, la vendita abbinata di per sé dei due prodotti, né sarebbe stata considerata la separazione temporale della firma dei due contratti come un elemento necessario per la cessazione della pratica commerciale scorretta, essendo stato affermato che *“la pratica esaminata in questa sede riguarda non il fatto in sé di aver distribuito congiuntamente i prestiti e le polizze che con questi non hanno alcun collegamento”*¹⁵. Le difformi contestazioni riportate nell'avvio del procedimento d'inottemperanza rispetto alle condotte censurate nel provvedimento n. 28011 del 2019, eliminano la reiterazione della pratica come contestata nel mese di aprile 2020;

– nella Relazione prodotta si evidenzia che sarebbero stati non solo implementati gli Impegni proposti in seno al procedimento PS11198, in quella sede rigettati dall'Autorità, ma anche due ulteriori misure che, operando sinergicamente con i predetti Impegni, avrebbero dato vita ad un insieme di iniziative idonee a garantire la piena osservanza della diffida di cui al Provvedimento del 27 novembre 2019, n. 28011:

1) l'inclusione nella documentazione precontrattuale di una nuova attestazione firmata dal cliente in cui, con particolare rilievo grafico, sarebbe stata evidenziata la natura facoltativa della polizza e che questa non sarebbe necessaria per ottenere il finanziamento richiesto, con la possibilità di recesso dalla polizza, azionabile in qualunque momento e senza qualsivoglia effetto sul finanziamento e che, se esercitato entro 60 giorni, avrebbe determinato il rimborso totale del premio;

2) la separazione temporale tra sottoscrizione e attivazione della polizza, attuata attraverso il contatto telefonico con il cliente da parte di un operatore entro non meno di sette gironi dalla data di stipula dei due contratti, eliminando qualsiasi ipotetico condizionamento del consumatore circa la sua scelta assicurativa, soprattutto se si considera che il contatto col cliente avviene non solo sette giorni dopo la sottoscrizione dei contratti, ma addirittura dopo che il finanziamento è già stato erogato;

– l'Autorità non avrebbe adeguatamente considerato il complesso delle misure adottate e da adottarsi, in grado di impedire il ripetersi della pratica a suo tempo accertata;

– con riguardo all'inclusione del premio della polizza nel finanziamento e nelle rate di restituzione, rilevata nel provvedimento di avvio dell'inottemperanza, tale modalità sarebbe

¹⁴ Punto n. 10 del provvedimento del 22 aprile 2020 n. 28228.

¹⁵ Cfr. punto n. 80 del provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019, di chiusura del procedimento PS11198.

oggettivamente giustificata dal fatto che la clientela di Compass è costituita da soggetti che, in genere, si trovano in condizioni di bisogno e il premio della polizza, inserito nella rata del prestito personale, costituirebbe uno strumento utile, e talvolta imprescindibile, per il pagamento della polizza che altrimenti i soggetti finanziati non sarebbero in grado di sottoscrivere;

– l'imposizione della vendita separata dei due prodotti sarebbe in contrasto con la normativa di settore che, all'art. 120-*quinquies* del Codice delle Assicurazioni, consente pacificamente la vendita abbinata di tali prodotti e, dunque, la delibera di avvio costituisce una sorta di *escamotage* per imporre a Compass una “*misura tecnica e di settore*” che invece non può essere imposta dall'Autorità per carenza di potere della stessa;

– l'interruzione, dal 1° maggio 2020, delle condotte censurate nella delibera n. 28011 del 27 novembre 2019 attraverso la cessazione della distribuzione delle polizze è da considerare uno specifico adempimento di quanto richiesto dall'Autorità ed evidenziato nel provvedimento di avvio d'inottemperanza del 22 aprile 2020 n. 28228, con la conseguenza per l'Autorità di poter archiviare il procedimento IP333, senza accertare l'infrazione e conseguentemente senza irrogazione della sanzione;

– in subordine a tale esito, la finanziaria - nel rilevare che la condotta in questione non può essere considerata “manifestamente grave” in quanto l'asserita inottemperanza ha riguardato un lasso temporale estremamente breve, ossia dal 23 gennaio 2020 al 1° maggio 2020 e nel chiedere che sia riconosciuto lo sforzo adottato nell'implementare le misure proposte nella Relazione di ottemperanza e nella comunicazione di integrazione della Relazione di ottemperanza - richiede una conclusione del procedimento con l'applicazione di una sanzione ‘*simbolica o prossima al minimo edittale*’.

VI. VALUTAZIONI

22. Le evidenze sopra descritte dimostrano la continuazione della pratica commerciale scorretta già accertata con il provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019. Al riguardo, si rileva che Compass non ha adottato misure e comportamenti idonei a rimuovere la pratica commerciale scorretta accertata con il provvedimento medesimo, come di seguito rappresentato.

Questioni preliminari

23. In via preliminare, si rileva che, diversamente da quanto eccepito dalla società circa la disomogeneità delle condotte contestate nella delibera di avvio del procedimento d'inottemperanza rispetto a quelle censurate nel provvedimento adottato nel mese di novembre 2019, ai fini della sussistenza della continuazione e/o reiterazione della pratica in sede di valutazione dell'ottemperanza rilevano tutte le condotte successive al provvedimento originario che mirano a conservare i già accertati profili di opacità e/o aggressività, a prescindere dalla loro identità con quelle specificamente considerate nel provvedimento stesso¹⁶.

¹⁶ Sul punto, v. Tar Lazio, Sez. I, sentenza del 21 gennaio 2015, n. 994, PS6410 e IP198 – MSC Crociere. In sede di ottemperanza deve essere considerato che “*la finalità perseguita dal primo provvedimento sanzionatorio, con conseguente rilevanza di tutti i comportamenti successivi che mirino a conservare i già evidenziati profili di opacità e incompletezza, discende dalla stessa funzione dell'intero procedimento delineato dal legislatore in materia di pratiche commerciali scorrette, dovendosi altrimenti ritenere premianti le modalità elusive di esecuzione della delibera*”.

24. Priva di pregio risulta, altresì, l'eccezione sollevata dalla finanziaria in ordine alla presunta imposizione, da parte dell'Autorità, di una modalità di collocamento delle polizze decorrelate ai prestiti erogati da Compass in contrasto con la normativa di cui all'art. 120-*quinquies* del Codice delle Assicurazioni. Al riguardo, si sottolinea che la separazione temporale del momento di sottoscrizione dei due contratti costituisce null'altro che una modalità organizzativo-procedurale, strutturata in funzione di una maggiore tutela del consumatore, attraverso cui effettuare un'offerta dei prodotti di finanziamento e assicurativo che rimane congiunta, in quanto ad esempio le caratteristiche della polizza possono comunque venire illustrate in sede di conclusione del contratto di prestito. Del resto, neppure l'Ivass ha sollevato obiezioni sulla separazione temporale tra i due contratti quando ha rilasciato il proprio parere in relazione a due casi in cui due società finanziarie si erano impegnate a risolvere le criticità sollevate dall'Autorità proprio con la soluzione ora criticata da Compass¹⁷.

Questioni di merito

25. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla delibera n. 28011 del 27 novembre 2019.

26. Sul punto si osserva che la separazione tra il momento di sottoscrizione e di attivazione della polizza comporterebbe pur sempre che i due contratti di finanziamento e assicurativo siano stipulati contemporaneamente e in maniera inscindibile tra loro, non essendoci in tal modo la certezza della assenza di vincoli tra finanziamento e polizza. La completa consapevolezza dei consumatori circa la non connessione dei due contratti e la piena di libertà di scelta della polizza si può difatti realizzare soltanto tramite la separazione temporale della firma dei due contratti. In tal modo, è garantita l'assenza di qualsiasi condizionamento nella fase di richiesta del prestito personale (che, si ricorda, vede il consumatore in una situazione di particolare debolezza data la necessità del finanziamento). Il contatto telefonico da parte degli operatori di Compass - effettuato prima di sette giorni dalla data di stipula per ottenere la conferma da parte del consumatore della volontà di beneficiare della polizza - non rimuove la scorrettezza della pratica, considerato che la volontà di aderire è stata già manifestata all'atto della firma contestuale dei due contratti, ma semmai ne amplifica gli effetti.

27. Nel caso in esame, infatti, il consumatore, pur avendo sottoscritto l'adesione alla polizza contestualmente alla firma del contratto di prestito ed avendone già pagato il premio attraverso il finanziamento erogato, non fruirebbe della copertura assicurativa nel lasso di tempo (almeno sette giorni) entro il quale avviene il contatto telefonico da parte dell'operatore Compass, volto ad ottenere la conferma della volontà del consumatore stesso di aderire alla polizza decorrelata al finanziamento.

28. A conferma della continuazione della pratica il documento di presa d'atto del consumatore¹⁸, resa al momento della concessione del prestito, circa la natura facoltativa della polizza, contiene l'indicazione dell'unicità del premio finanziato attraverso il prestito concesso, chiaramente in

¹⁷ Cfr. i provvedimenti adottati ad esito dei procedimenti PS11116 e PS11117.

¹⁸ Relazione di ottemperanza del 23 gennaio 2020, pag. 3, definita come attestazione del cliente all'atto della firma del contratto di prestito (dichiarazione di consapevolezza sulla natura facoltativa e non obbligatoria del prodotto assicurativo per beneficiare del finanziamento; sull'unicità del premio anticipato, che viene finanziato e rateizzato nel prestito; sulla garanzia dell'esercizio del recesso).

contrasto con l'esigenza, al fine di evitare condizionamenti, di separare i due contratti, oltre che dal punto di vista del momento della sottoscrizione, anche da quello delle modalità di pagamento¹⁹.

29. Anche sotto tale profilo, si evidenzia che permane l'inscindibilità dei due contratti.

30. La pratica censurata con la delibera n. 28011 del 27 novembre 2019 – contrariamente a quanto eccepito dalla società - ha continuato a essere posta in essere nel lasso di tempo compreso tra la data in cui è stato notificato il citato provvedimento e il 1° maggio 2020, data a partire dalla quale Compass - dopo la notifica del provvedimento di avvio del procedimento d'inottemperanza IP333 - ha interrotto le condotte censurate, sospendendo la commercializzazione delle polizze decorrelate in abbinamento ai prestiti personali. In altri termini, la cessazione dell'attività non fa venir meno l'infrazione, anche se limita l'arco temporale di attuazione delle condotte già censurate con il provvedimento di accertamento della scorrettezza della pratica adottato ad esito del procedimento PS11198. Pertanto, è da ritenersi non accoglibile la richiesta di Compass di archiviare il presente procedimento per assenza dell'infrazione.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

31. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

32. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

33. Nel caso in esame dal conto economico della società Compass, aggiornato al 30 giugno 2019, risulta un fatturato, calcolato in linea con quanto previsto dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari, pari a circa 1.057 milioni di euro. Si considera inoltre la natura della pratica, di carattere aggressivo.

34. In base agli elementi istruttori acquisiti, risulta che la pratica oggetto del presente provvedimento d'inottemperanza abbia continuato ad essere posta in essere da Compass a decorrere dal 23 dicembre 2019, data di notifica del provvedimento n. 28011 del 27 novembre 2019, al 1° maggio 2020, data di sospensione dell'attività di vendita abbinata di prestiti personali e polizze decorrelate²⁰.

35. In ogni caso, si tiene conto del comportamento collaborativo del professionista, anche a vantaggio dei consumatori, che ha concesso la possibilità di recedere dalla polizza, con rimborso integrale del premio, a coloro che hanno sottoscritto un contratto dal 23 gennaio al 30 aprile 2020.

¹⁹ Cfr. punto n.73 del provvedimento n. 28011/2019, nella parte in cui è stata censurata la condotta in quanto facente "parte di un ampio progetto commerciale di collocamento in abbinamento ai finanziamenti di polizze assicurative che nulla hanno a che vedere con i prestiti, che si è realizzato attraverso l'inserimento obbligato del premio assicurativo nella rata mensile del prestito, con l'effetto di incrementare quest'ultima rispetto alla rata del solo finanziamento".

²⁰ Doc. 11, all. n. 2, comunicazione interna della società del 30 aprile 2020.

Pertanto, si ritiene di irrogare alla società Compass Banca S.p.A. una sanzione amministrativa pari a 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Compass Banca S.p.A. costituisce inottemperanza alla delibera del 27 novembre 2019 n. 28011;

b) di comminare alla società Compass Banca S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

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

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

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS9004B - L'OREAL-REVITALIFT LASER X3

Provvedimento n. 28346

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Professore Michele Ainis;

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

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

VISTA la propria comunicazione del 2 agosto 2013 con la quale è stato avviato il procedimento PS9004 volto a verificare l'esistenza di una eventuale violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e 22, comma 1 del Codice del Consumo, posta in essere da L'Oréal Italia S.p.A. (di seguito, anche, L'Oréal), con riferimento alla campagna promozionale relativa a tre prodotti cosmetici della linea *Revitalift Laser X3* (una crema *trattamento profondo anti-età*, un *siero anti-età* per il viso, nonché un *concentrato per contorno occhi*). In particolare, la campagna pubblicitaria - attuata mediante stampa, radio, tv, *internet*, confezione e materiale pubblicitario nei punti vendita - recava affermazioni enfatiche su caratteristiche e vanti di efficacia delle referenze: *a*) adottando un diretto raffronto tra gli effetti dei prodotti pubblicizzati ed i risultati antirughe ottenibili attraverso trattamenti di *laser* dermatologico; *b*) esaltando il carattere innovativo di alcuni principi attivi presenti nella composizione dei cosmetici; *c*) dettagliando, mediante specifiche tempistiche e percentuali di risultato, l'efficacia dei prodotti per il “miglioramento della qualità della pelle”, la ridensificazione e il rimodellamento epidermico;

VISTO il proprio provvedimento del 27 febbraio 2014, n. 24825, con il quale l'Autorità ha deliberato di chiudere il procedimento PS9004, accogliendo gli impegni presentati da L'Oréal. Gli impegni accolti contemplavano, tra l'altro, una misura generale consistente nell’“*evitare nell'ambito di future campagne pubblicitarie di propri prodotti di eseguire confronti tra l'efficacia di un prodotto cosmetico e quella di trattamenti estetici di altra natura (in particolare di medicina e chirurgia estetica)*”¹;

VISTE le sentenze del TAR del Lazio, Sez. I, 25 marzo 2015, n. 4580 e del Consiglio di Stato, Sez. VI, 21 gennaio 2020, n. 507, rese nei confronti della società Estée Lauder S.r.l., che hanno annullato il provvedimento dell'Autorità n. 24824 del 27 febbraio 2014 che aveva ritenuto scorretta, ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, la pratica commerciale consistente nella capillare e reiterata diffusione di messaggi promozionali incentrati sulla rappresentazione dei vanti antirughe, espressi in percentuale, del *siero* e della *crema per il contorno occhi* della linea *Repairwear Laser Focus*. La promozione pubblicitaria era caratterizzata dal

¹ Cfr. §19 del provvedimento n. 24825 del 2014.

raffronto diretto tra i risultati derivanti dall'impiego di detti cosmetici e gli esiti di un trattamento di medicina estetica, ovvero il "laser";

VISTA l'istanza di L'Oréal, pervenuta in data 1° luglio 2020, con la quale la Parte, alla luce delle sentenze sopra menzionate, ha chiesto la revisione degli impegni assunti nel 2014, con specifico riferimento alla sola misura generale sopra riportata;

VISTA la motivazione delle sopra menzionate sentenze del TAR e del Consiglio di Stato, nelle quali, tra l'altro, **a)** è stata ritenuta lecita la comparazione tra creme cosmetiche e trattamenti *laser* effettuati a fini cosmetici, stante la sussistenza di una condizione di succedaneità tra prodotti cosmetici e trattamenti *laser* in quanto gli stessi possono soddisfare bisogni omogenei; **b)** è stata considerata possibile, in quanto lecita, detta comparazione «*tutte le volte in cui il richiamato trattamento laser venga considerato non nell'accezione specifica diretta alla soluzione di traumi ovvero di patologie, ma piuttosto quale strumento di soluzione di meri inestetismi dovuti all'invecchiamento della pelle, quali la cura delle rughe*»²; **c)** è stata considerata corretta detta comparazione ove basata su «*l'effettuazione di studi clinici coinvolgenti un numero maggiore di soggetti, al fine di corroborare in maniera più incisiva l'affidabilità dei risultati vantati*»³;

RITENUTO, pertanto, che, in conseguenza delle citate pronunce, a seguito dell'istanza di revisione di Parte, occorre procedere alla riapertura del procedimento nei confronti di L'Oréal, nonché di Avvocati dei consumatori, in qualità di segnalante, ai sensi dell'art. 9, comma 3, lettera *b)*, del Regolamento. Ciò al fine di valutare gli elementi addotti dal professionista secondo cui l'impegno di natura generale dallo stesso assunto nel 2014, avente carattere assoluto, senza limiti di tempo ed esteso a qualsivoglia prodotto, non apparirebbe più attuale ed in linea con i principi giurisprudenziali di recente affermati, nonché al fine di consentire al professionista la presentazione di eventuali nuovi impegni, tenuto conto dei suddetti principi enunciati dai giudici amministrativi

DELIBERA

a) la riapertura, ai sensi dell'art. 9, comma 3, lettera *b)*, del Regolamento, del procedimento PS9004, avviato in data 2 agosto 2013 nei confronti di L'Oréal Italia S.p.A., nonché di Avvocati dei consumatori, in qualità di segnalante, con la denominazione PS9004B, per la revisione dell'impegno di natura generale assunto nel provvedimento del 27 febbraio 2014, n. 24825;

b) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti entro 20 giorni dal ricevimento della comunicazione del presente provvedimento;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Rosamaria Zirpoli;

d) che l'ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore;

² Cfr. Consiglio di Stato, sentenza 21 gennaio 2020, n. 507.

³ Cfr. Consiglio di Stato, sentenza 21 gennaio 2020, n. 507.

e) che il procedimento si concluderà entro centocinquanta giorni dalla data di protocollo della comunicazione del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS11597 - METAMONDO-CANCELLAZIONE PRENOTAZIONI

Provvedimento n. 28347

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTA la "*Comunicazione 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° aprile e del 10 aprile 2020*";

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11597 del 24 dicembre 2019;

VISTA l'integrazione soggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS11597 del 18 maggio 2020;

VISTO il proprio provvedimento del 1° luglio 2020, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Marcopolo S.r.l. in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, *tour operator* proprietario dell'insegna "*Italia Meta nel Mondo*" (di seguito anche "*Metamondo*"). Con sentenza del Tribunale di Venezia dell'8 giugno 2020, n. 25, la società è stata dichiarata fallita.
2. Arkus Network S.r.l., in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, operante nel settore terziario.
3. Federazione del Turismo Organizzato, in qualità di associazione di categoria segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da Marcopolo S.r.l. (ora in fallimento) consistente nella frapposizione di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali dei consumatori a seguito dell'annullamento di pacchetti turistici (prevalentemente con destinazione Russia e partenza nell'agosto 2019).
5. La predetta condotta è stata oggetto di segnalazioni, pervenute a partire dal 26 luglio 2019, da parte della Federazione del Turismo Organizzato e di alcuni consumatori i quali hanno rappresentato

di non aver conseguito alcun rimborso del corrispettivo versato a seguito della comunicazione di annullamento della prenotazione effettuata.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

6. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 24 dicembre 2019 è stato comunicato a Marcopolo S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio PS11597, per presunta violazione degli artt. 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

7. Atteso il mancato riscontro da parte del professionista alla trasmissione della comunicazione di avvio del 24 dicembre 2019 e del 24 gennaio 2020, la medesima è stata pubblicata sul Bollettino dell'Autorità del 27 aprile 2020, n. 17.

8. A seguito della trasmissione, in data 31 marzo 2020, da parte della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino, dell'esposto dell'Associazione Italiana Agenti di Viaggio (AIAV)¹, in data 15 maggio 2020 è stato esteso soggettivamente il procedimento nei confronti di Arkus Network S.r.l., in ragione dell'acquisizione da parte di quest'ultima, nell'aprile 2018, dell'intero capitale sociale della Marcopolo S.r.l.

9. Infine, il 9 giugno 2020, il Tribunale di Venezia ha trasmesso la sentenza dichiarativa di fallimento della società Marcopolo S.r.l.² e il curatore fallimentare, in data 7 luglio 2020, ha prodotto una memoria³.

10. Arkus Network S.r.l. ha depositato memorie il 20 maggio e il 15 luglio 2020⁴.

11. In data 14 luglio 2020 è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria.

2) *Le evidenze acquisite*

12. Dagli elementi acquisiti in istruttoria è emerso che il professionista alla fine di luglio 2019 ha annullato, prima della partenza, alcuni pacchetti turistici, per i quali i consumatori avevano già versato in tutto o in parte il corrispettivo, senza proporre un viaggio alternativo, né procedere al rimborso delle somme versate. In alcuni casi, Metamondo si è limitato ad avvisare i consumatori che l'annullamento delle prenotazioni costituiva una misura temporanea e straordinaria causata dal sopravvenuto inadempimento dei propri fornitori, rassicurando gli stessi sul rispetto delle obbligazioni contrattuali e invitandoli a verificare l'operatività delle polizze assicurative stipulate⁵. Invero, alcune agenzie di viaggio hanno riferito di aver ricevuto, per conto dei consumatori, una comunicazione del professionista del seguente tenore:

“Oggetto: Pratica XY

Con riferimento alla pratica in oggetto, in adempimento dei principi di buona fede e correttezza che da sempre contraddistinguono il nostro operato, siamo a comunicare con vivissimo rincrescimento,

¹ Doc. n. 22 dell'indice del fascicolo istruttorio.

² Doc. n. 26 dell'indice del fascicolo istruttorio.

³ Doc. n. 31 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁴ Docc. nn. 24 e 33 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁵ Docc. nn. 2 e 5 dell'indice del fascicolo istruttorio, che contengono comunicazioni di annullamento inviate dal professionista in data 26 luglio e 1° agosto 2019.

l'annullamento della partenza del viaggio in oggetto programmata per XX XX XX da XX, a causa della sopravvenuta indisponibilità da parte di alcuni nostri fornitori ad erogare i servizi pattuiti.

Ciò a causa di note e recenti vicende che seppur esterne alla società hanno su di essa influenza, imponendole di assumere temporanee misure straordinarie, ad esclusiva tutela dei Viaggiatori in imminente partenza.

Formuliamo le nostre scuse per quanto accaduto, con la precisazione che ogni obbligazione incombente in forza dei patti contrattuali in essere e delle disposizioni normative vigenti sarà scrupolosamente adempiuta. Segnaliamo altresì che Marcopolo srl ha in essere le polizze obbligatorie previste tra le quali la RC professionale, la polizza protection, etc. che potrete individuare nei nostri cataloghi e nel nostro sito internet.

Con i migliori saluti”.

Anche dalla corrispondenza *e-mail* intercorsa, nell'agosto 2019, tra alcune agenzie di viaggio e il *tour operator*⁶, emerge che quest'ultimo ha reso generiche rassicurazioni in ordine all'erogazione del rimborso delle pratiche “*appena possibile*”, menzionando la polizza *Filo diretto Protection* stipulata con Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. “*che copre eventuali problematiche di mancata partenza*”⁷.

13. Secondo quanto rappresentato da alcuni segnalanti, tuttavia, il professionista non avrebbe consentito loro di usufruire della polizza assicurativa al fine di conseguire i risarcimenti per la mancata fruizione dei servizi turistici. Alcuni consumatori, pertanto, dalla fine di luglio 2019 si sono attivati (anche per il tramite delle agenzie di viaggio) per chiedere direttamente alla compagnia assicurativa l'apertura del sinistro.

A tale riguardo, la compagnia assicurativa ha fatto presente di non esser stata in grado di rimborsare con celerità i consumatori sia in ragione della operatività della società⁸ - almeno fino alla revoca, avvenuta il 5 novembre 2019, dell'autorizzazione relativa all'agenzia di viaggio da parte della Regione Veneto unitamente alla cancellazione dall'elenco delle agenzie di viaggio⁹ - sia in ragione della mancata collaborazione di Metamondo. Quest'ultimo, infatti, ha reiteratamente ignorato le richieste dell'assicurazione in ordine al rilascio della documentazione necessaria ai fini dell'istruzione e della valutazione delle pratiche, inviate a partire dal 5 settembre 2019¹⁰. L'assicurazione – nella perdurante inerzia di Metamondo – ha richiesto la documentazione agli stessi

⁶ Cfr. doc. n. 13 dell'indice del fascicolo istruttorio. La *e-mail* del professionista è del 12 agosto 2019. Ad un successivo sollecito del 2 settembre il professionista rispondeva di non avere aggiornamenti e ricordava l'esistenza della polizza *Filo diretto*.

⁷ La polizza *Protection*, valida dal 28 settembre 2018 al 27 settembre 2019, prevedeva - in caso di insolvenza o fallimento di Metamondo - la garanzia dell'indennizzo in favore dei viaggiatori assicurati, degli importi versati al *tour operator* per l'acquisto del pacchetto turistico ovvero, in caso di insolvenza o fallimento occorsi durante il viaggio, la copertura del costo del biglietto per il rientro immediato o dei costi documentalmente sostenuti prima del rientro immediato o, in alternativa, il pagamento dei servizi non usufruiti.

⁸ La società, all'epoca dei fatti, risultava attiva sulla base delle visure camerali tanto che alcuni consumatori che avevano acquistato pacchetti con destinazione Uzbekistan e Azerbaijan risultavano regolarmente partiti.

⁹ Doc. n. 17 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Cfr. all. 3 al doc. 10 dell'indice del fascicolo istruttorio.

consumatori e ha, quindi, provveduto alla liquidazione, alla data del 16 giugno 2020¹¹, di 162 sinistri per un importo totale di 778.848,31 euro.

3) *Le argomentazioni difensive del professionista Arkus Network S.r.l.*

14. Con comunicazioni del 18 maggio e del 15 luglio 2020, Arkus Network S.r.l. ha affermato la propria estraneità alla condotta contestata e, in generale alle vicende gestionali di Marcopolo S.r.l., avendo alienato tutte le quote societarie il 9 agosto 2019. La società ha aggiunto di aver denunciato per diffamazione l'AIAV, autrice dell'esposto trasmesso dalla Procura della Repubblica di Torino a questa Autorità.

4) *La comunicazione del curatore fallimentare*

15. Con comunicazione del 7 luglio 2020 il curatore fallimentare designato dal Tribunale di Venezia nella procedura concorsuale a carico della società Marcopolo S.r.l. ha riferito che l'attività imprenditoriale della stessa è cessata, verosimilmente, nel settembre 2019. Il medesimo ha precisato di non esser riuscito ad avere i recapiti del personale dipendente e dei legali della società al fine di recuperare le informazioni richieste e di aver, in ogni caso, dato notizia all'amministratore unico della fallita circa la pendenza del procedimento dinnanzi l'Autorità.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

16. La pratica contestata alla società Marcopolo S.r.l. e alla società Arkus Network S.r.l. nell'ambito del presente provvedimento consiste nella frapposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori acquirenti di pacchetti turistici successivamente annullati. Molti consumatori, infatti, a partire dalla fine del mese di luglio 2019, hanno ricevuto la comunicazione dell'annullamento del viaggio prenotato, nella quale il *tour operator* si impegnava allo scrupoloso adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali; in realtà, successivamente e nonostante tale dichiarazione, i consumatori non hanno ricevuto alcuna forma di ristoro, ma sono stati pregiudicati dalla condotta negligente di Metamondo, il quale non ha provveduto a rimborsare loro gli importi versati, né ha prestato la dovuta collaborazione alla compagnia assicurativa.

17. Più precisamente, il professionista non ha offerto pacchetti equivalenti e ha, dunque, indebitamente trattenuto i corrispettivi ricevuti dai consumatori. Lo stesso, inoltre, si è limitato a rilasciare generiche rassicurazioni anche in ordine all'erogazione del rimborso delle pratiche "*appena possibile*", menzionando la polizza "*Filo diretto Protection*" per la copertura di eventuali problematiche concernenti la mancata partenza.

In effetti, dalle evidenze in atti è emerso che le richieste di trasmissione della documentazione, effettuate dalla compagnia assicurativa Nobis, sono rimaste inevase e ciò ha comportato un notevole ritardo nell'apertura delle pratiche di sinistro e nella conseguente attività di istruttoria e di liquidazione dei danni, attività che - ad un anno dall'annullamento dei pacchetti turistici - non si è ancora conclusa. Dalle risultanze istruttorie, infatti, è emerso che i sinistri liquidati ammontano, al 16 giugno 2020¹², a 162 su un totale di 202 sinistri.

¹¹ A tale data l'assicurazione precisa che l'istruttoria di circa 40 sinistri è ancora pendente (cfr. doc. n. 27 dell'indice del fascicolo istruttorio).

¹² A tale data l'assicurazione precisa che l'istruttoria di circa 40 sinistri è ancora pendente (cfr. doc. n. 27 dell'indice del fascicolo istruttorio).

18. Giova osservare che dagli elementi in atti risulta coinvolta nella realizzazione della pratica commerciale sopra descritta anche la società Arkus Network S.r.l., in qualità di controllante, dall'aprile 2018 e fino al 9 agosto 2019, del 100% delle quote societarie della Marcopolo S.r.l..

Sul punto, in risposta alle argomentazioni della società, si richiama il principio affermato dalla giurisprudenza, in base al quale “...*la controllante risponde dell'illecito antitrust posto in essere dalla controllata deve essere applicato anche in materia di sanzioni per pratiche commerciali scorrette*”. Nel dettaglio, dunque, anche in materia di pratiche commerciali scorrette così come “[n]ella materia antitrust [...] in presenza di una società che detiene il 100% del capitale sociale di un'altra società, si presume che la società controllante eserciti un'influenza determinante nello svolgimento dell'attività della controllata, tale da farla ritenere responsabile per gli illeciti da quest'ultima materialmente realizzati”¹³. Invero, la diversità dei due plessi normativi (*antitrust* e tutela del consumatore) non elide la matrice e la *ratio* comune degli stessi che, sebbene sotto diversi angoli visuali, attengono entrambi alla tutela dell'endiade costituita dal mercato e dalla libertà di concorrenza.

19. Pertanto, la pratica commerciale contestata è senza dubbio imputabile oltre che alla società Marcopolo S.r.l., anche alla controllante Arkus Network S.r.l., la quale ha detenuto il controllo totalitario della prima e, dunque, influenzato la definizione della politica aziendale della società Marcopolo S.r.l..

Inoltre, è appena il caso di osservare che la cessione della totalità delle quote detenute nella società Marcopolo S.r.l. da parte di Arkus Network S.r.l. appare sintomatica della volontà degli amministratori di quest'ultima di esonerarsi da qualsivoglia responsabilità in ordine alla pratica *de qua*.

Del resto, sulla posizione di controllo e sulla relativa presunzione di responsabilità sopradescritta nulla ha specificamente dedotto la società Arkus Network S.r.l., limitandosi ad affermare genericamente, a mezzo di due comunicazioni, di aver ceduto le quote detenute nella società Marcopolo S.r.l. e di essere “*estranea ad ogni vicenda di carattere gestionale di detta società*”.

Si ritiene, pertanto, che la condotta oggetto del provvedimento deve essere imputata anche a Arkus Network S.r.l., in quanto – fino al 9 agosto 2019, data di cessione delle quote sociali – è stata in grado di esercitare, in ragione del controllo totalitario, un'influenza determinante sull'attività di Metamondo.

20. In conclusione, per quanto sin qui osservato, non si riscontra il normale grado di diligenza professionale di cui all'art. 20 del Codice del Consumo, ossia quel grado di specifica competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere avuto riguardo alla qualità dei professionisti e alle caratteristiche dell'attività svolta.

21. La condotta dei professionisti è risultata, pertanto, idonea a determinare un indebito condizionamento dei consumatori in ragione degli illustrati ostacoli frapposti all'esercizio dei diritti dei consumatori.

22. Per quanto precede la pratica commerciale in esame risulta aggressiva ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto i professionisti hanno ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori. In particolare, hanno impedito di conseguire

¹³ Tar Lazio, sez. I, 16 ottobre 2017, n. 10360; sez. I, 2 novembre 2012, n. 9001 che richiama Corte di Giustizia, 16 novembre 2000, C 286/98 P, punto 29, Stora Kopparbergs Bergslags AB V. Commissione.

tempestivamente il rimborso del prezzo pagato dai consumatori che hanno acquistato pacchetti turistici oggetto di annullamento.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

23. 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.

24. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, 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.

25. Con riferimento alle condizioni economiche dei professionisti, Marcopolo S.r.l. è stata dichiarata fallita in data 8 giugno 2020. Per ciò che concerne Arkus Network S.r.l., dall'ultimo bilancio di esercizio pubblicato sul Registro delle imprese, risulta che nel 2018 il professionista ha realizzato ricavi dalle vendite e prestazioni pari a oltre 260.000 euro e un utile di oltre 40.000 euro.

26. Con riferimento alla gravità della violazione, si rileva che la pratica riguarda il mancato rispetto di un diritto fondamentale del consumatore, ossia la restituzione degli importi pagati a fronte della mancata prestazione del professionista, e che essa ha coinvolto un numero significativo di consumatori, per un importo complessivo stimabile, sulla base dei rimborsi effettuati e in corso di effettuazione da parte di Nobis S.p.A., superiore a 800.000 euro.

27. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale, è stata posta in essere dalla società Marcopolo S.r.l. almeno a decorrere dalla fine del mese di luglio 2019 (data delle prime evidenze agli atti)¹⁴, senza che la società si sia mai attivata per porvi fine fino alla cessazione della sua attività e alla dichiarazione del suo fallimento.

28. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta il coinvolgimento di Arkus Network S.r.l., nella realizzazione della pratica commerciale, almeno a decorrere dalla fine del mese di luglio 2019 (data delle prime evidenze agli atti)¹⁵ al 9 agosto 2019 (data della cessione delle quote sociali).

29. Nel caso di specie, considerata la situazione economica e finanziaria di Marcopolo S.r.l. e, in particolare, il suo stato di insolvenza, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Marcopolo S.r.l. in fallimento nella misura di 15.000 € (quindicimila euro).

30. Si ritiene, altresì, di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Arkus Network S.r.l. nella misura di 15.000 € (quindicimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta aggressiva ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante una condotta ostruzionistica, a condizionare indebitamente il consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali;

¹⁴ Cfr. doc. n. 2, 5, 11, 12, 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁵ Cfr. doc. n. 2, 5, 11, 12, 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società Marcopolo S.r.l. in fallimento e Arkus Network S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Marcopolo S.r.l. in fallimento una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);

c) di irrogare alla società Arkus Network S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 241.

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. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

Ai sensi dell'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 per il 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

PS11727 - RAPID TEST COVID-19*Provvedimento n. 28348*

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 e la Parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;VISTI l'art. 103 del d.l. n. 18/2020 e l'art. 37 del d.l. n. 23/2020 che dispongono una sospensione *ex lege* dei termini procedurali per effetto della quale il termine di conclusione del presente procedimento è stato posticipato al 13 ottobre 2020;VISTA la "*Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23*", approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11727 del 22 marzo 2020, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*), 22 e 25, comma 1, lettera *c*), e di condotte in violazione degli artt. 49, comma 1, lettere *h*), *n*) e *o*), e 52 del Codice del Consumo da parte della società DRT - Drug Reposition Technology S.r.l.;VISTO il proprio provvedimento del 22 marzo 2020, con il quale è stata deliberata l'inibizione dell'accesso al sito del professionista <https://testcoronavirus.shop.it>, avvalendosi della collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza, nonché la sospensione, da parte del professionista, di ogni attività diretta a diffondere i contenuti del nome a dominio <https://testcoronavirus.shop.it>, a partire dalla comunicazione del provvedimento cautelare e nelle more del procedimento;VISTO il proprio provvedimento del 22 aprile 2020, con il quale è stato deliberato che le misure comunicate dal professionista e poste in essere nei termini dallo stesso indicati soddisfacevano i requisiti richiesti dall'Autorità con il citato provvedimento cautelare del 22 marzo 2020 ai fini della rimozione del *periculum in mora*;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. DRT - Drug Reposition Technology S.r.l. (nel prosieguo anche DRT), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, attivo nel commercio *on line* attraverso il sito <https://testcoronavirus.shop.com>.

2. L'associazione dei consumatori Federconsumatori, in qualità di segnalante.

3. L'associazione dei consumatori Codici, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne le modalità di presentazione e di commercializzazione, sul sito <https://testcoronavirus.shop/it> in lingua italiana, di un *test* rapido per il rilevamento del coronavirus Covid-19, attraverso affermazioni che apparivano idonee ad ingenerare nei destinatari il convincimento che l'impiego del prodotto, in ambito domestico, consentisse l'autodiagnosi dell'eventuale avvenuto contagio del Covid-19.

In particolare, oggetto del procedimento è la presentazione del prodotto nei seguenti termini: "*test rapido per IgG/IgM COVID - 19 è un test immunologico cromatografico a flusso laterale per il rilevamento qualitativo di anticorpi (IgG e IgM) per il nuovo coronavirus nel sangue intero/siero/plasma umano. Il test fornisce un aiuto nella diagnosi di infezione del nuovo coronavirus*".

5. Con riferimento a tali affermazioni, il professionista avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta, diffondendo informazioni che potevano risultare idonee ad indurre il consumatore medio all'assunzione di una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe assunto, sulla base di una ingannevole e ambigua rappresentazione della realtà circa l'efficacia del *test*, la sua destinazione d'uso e il suo carattere sperimentale.

Infine, sul sito risultava carente l'informativa precontrattuale in ordine ai diritti spettanti ai consumatori nei contratti a distanza, con specifico riferimento alla garanzia legale di conformità, all'assistenza *post* vendita e all'esercizio del diritto di recesso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

6. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹ e della segnalazione di un'associazione dei consumatori pervenuta il 10 marzo 2020², in data 22 marzo 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11727 nei confronti di DRT - Drug Reposition Technology S.r.l., per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b*), 22 e 25, comma 1, lettera *c*) del Codice del Consumo, nonché degli artt. 49, comma 1, lettera *h*), *n*), *o*) e 52 del Codice del Consumo³.

7. In data 31 marzo 2020, l'associazione dei consumatori Codici ha chiesto, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento, di essere parte del procedimento istruttorio nei confronti di DRT⁴; la predetta istanza è stata accolta in data 1° aprile 2020⁵.

¹ Cfr. doc. n. 1bis del fascicolo istruttorio (rilevazioni schermate del sito internet <https://testcoronavirus.shop/it> effettuate d'ufficio nelle date del 17 e del 20 marzo 2020).

² Cfr. doc. n. 1 del fascicolo istruttorio.

³ Cfr. doc. n. 3 del fascicolo istruttorio.

⁴ Cfr. doc. n. 7 del fascicolo istruttorio.

⁵ Cfr. doc. n. 10 del fascicolo istruttorio.

8. In data 24 marzo 2020, è stato comunicato alle Parti il provvedimento con cui l'Autorità, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, ha disposto d'ufficio la sospensione provvisoria della pratica commerciale ritenuta scorretta, deliberando l'inibizione dell'accesso al sito del professionista, nonché la sospensione di ogni attività diretta a diffonderne i contenuti. In data 22 aprile 2020, l'Autorità ha disposto la revoca della misura cautelare, avendo accertato l'efficacia delle misure poste in essere dal professionista ai fini della rimozione del *periculum in mora*⁶.

9. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con note, e successive integrazioni, pervenute nelle date del 1°, 2 e 3 aprile 2020⁷.

10. In data 16 aprile 2020, il professionista ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente integrati nelle date del 22 e 30 aprile 2020, nonché nelle date del 4 maggio e 4 giugno 2020⁸. Una versione consolidata degli impegni è stata depositata in data 1° luglio 2020⁹.

11. In data 25 giugno 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento¹⁰.

2) *Le evidenze acquisite e le argomentazioni difensive delle Parti*

12. I documenti agli atti, con specifico riferimento ai rilievi effettuati il 17 e il 20 marzo 2020, riguardano l'acquisizione delle pagine *web* del sito *internet* <https://testcoronavirus.shop/it>, aventi ad oggetto la presentazione del *test* rapido per il rilevamento del Covid-19¹¹ con la descrizione delle sue modalità d'uso, della sua efficacia e dei benefici conseguibili con l'impiego del prodotto.

13. Nelle note difensive, il professionista ha rappresentato quanto segue.

La società è attiva dal mese di settembre 2019 e la promozione pubblicitaria del prodotto sul sito *internet* del professionista è iniziata il 3 marzo 2020 ed è terminata il 28 marzo scorso.

La società DRT dispone della attestazione di marcatura CE del prodotto richiesta dal fabbricante e, in data 26 marzo 2020, ha inoltrato al Ministero della Salute, ai sensi dell'art. 10 del Decreto Legislativo n. 332/2000, la domanda contrassegnata dal codice 1938865 ai fini della registrazione del dispositivo. Al riguardo, il Ministero della Salute, in data 6 maggio 2020, ha rappresentato che la procedura di registrazione è stata cancellata in automatico dal sistema dopo un mese dall'inserimento, in quanto l'azienda non l'ha perfezionata, avendo deciso di cessare la vendita del dispositivo.

3) *Gli impegni del professionista*

14. Come sopra indicato, gli impegni presentati dal professionista consistono nel:

1. cessare la vendita *on line* del "Rapid Test COVID-19" e rimuovere le relative comunicazioni promozionali;

⁶ Cfr. docc. nn. 3 e 23 del fascicolo istruttorio.

⁷ Cfr. docc. nn. 8, 9, 11, 12 e 13 del fascicolo istruttorio.

⁸ Cfr. docc. nn. 17, 18, 20, 21, 27 e 28 del fascicolo istruttorio.

⁹ Cfr. doc. n. 31 del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Cfr. doc. n. 30 del fascicolo istruttorio.

¹¹ Cfr. doc. n. 1 *bis* del fascicolo istruttorio (acquisizione d'ufficio delle schermate del sito *internet* <https://testcoronavirus.shop/it> rilevate nelle date del 17 e 20 marzo 2020).

2. rendere inattivo e mantenere oscurato il sito <https://testcoronavirus.shop/it>;
3. effettuare il rimborso a favore dei clienti che hanno acquistato il prodotto *on line*, essendo peraltro le relative operazioni iniziate già nel mese di aprile 2020 e terminate nel mese di giugno 2020.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

15. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 8 luglio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 10 agosto 2020, la suddetta Autorità ha ritenuto che, con riferimento al caso di specie, il consumatore medio, consultato il sito, in conseguenza delle informazioni ivi presenti, indotto in errore circa le caratteristiche del prodotto, potrebbe procedere all'acquisto dello stesso, sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*. Nel caso di specie, pertanto, il mezzo *internet* è stato ritenuto uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

16. Il presente provvedimento concerne le modalità di presentazione e di commercializzazione, sul sito <https://testcoronavirus.shop/it> in lingua italiana, di un *test* rapido per il rilevamento del Covid-19, attraverso affermazioni che apparivano idonee ad ingenerare nei destinatari il convincimento che l'impiego del prodotto, in ambito domestico, consentisse l'autodiagnosi dell'eventuale avvenuto contagio dal Covid-19.

17. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, come da ultimo integrati, siano idonei a eliminare i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio.

18. In particolare, il professionista ha cessato la promozione e la commercializzazione del prodotto, impegnandosi altresì a mantenere il sito inattivo. Risultano, in tal modo, neutralizzate le possibilità operative di reiterare la diffusione dei messaggi fuorvianti oggetto del procedimento.

Inoltre, il professionista già ha posto in essere misure di natura restitutoria, rimborsando tutti coloro che avevano acquistato *on line* il dispositivo nel periodo di diffusione dei messaggi. Si tratta di una misura efficace volta a rimuovere gli eventuali effetti pregiudizievoli prodotti dalla pratica commerciale nei confronti dei consumatori.

19. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO che gli impegni presentati dalla società DRT - Drug Reposition Technology S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società DRT - Drug Reposition Technology S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società DRT – Drug Reposition Technology 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 data 16 aprile 2020 e successivamente integrati, da ultimo, in data 1° luglio 2020, come descritti nella comunicazione 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.

Ai sensi dell’art. 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 sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ACCESSIBILITÀ DEL PAGAMENTO-TUTELA DEL CONSUMATORE

IP325 - VODAFONE-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI

Provvedimento n. 28343

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, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTO il Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11;

VISTO il Decreto Legislativo n. 135/2015, di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con particolare riferimento all'articolo 3, comma 3;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 27642 del 10 aprile 2019, con la quale l'Autorità ha accertato la violazione, da parte di Vodafone Italia S.p.A., dell'art. 9 del citato Regolamento (UE) n. 260/2012;

VISTA la propria delibera n. 28052 del 20 dicembre 2019, con la quale l'Autorità ha contestato a Vodafone Italia S.p.A. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 27642 del 10 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 27642 del 10 aprile 2019, l'Autorità ha accertato la violazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) dell'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio, che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009.

2. Vodafone ha presentato, in data 30 luglio 2019, una prima relazione di ottemperanza, nella quale ha dichiarato, in sintesi, di aver implementato le funzionalità necessarie ad accogliere le richieste di domiciliazione su conti correnti appartenenti all'area SEPA attraverso tutti i canali di vendita. In

particolare, la società ha dichiarato di aver esteso anche al canale *web* la possibilità di effettuare il pagamento del servizio tramite IBAN estero.

3. In data 30 luglio 2019, è pervenuta all’Autorità una segnalazione da parte di un concorrente riguardante l’inottemperanza di Vodafone al provvedimento sopra menzionato, in quanto la società non avrebbe provveduto alla realizzazione di misure efficaci per consentire agli utenti di gestire autonomamente la domiciliazione delle proprie utenze su IBAN di banche estere dell’Unione Europea.

4. In data 6 settembre 2019, al fine di acquisire elementi essenziali per valutare il contenuto della citata relazione di ottemperanza di Vodafone, l’Autorità ha inoltrato alla società una richiesta di informazioni e riscontri documentali.

5. Con comunicazione del 27 settembre 2019, Vodafone ha evidenziato di aver adottato una procedura che consentirebbe al cliente di scegliere come metodo di pagamento la domiciliazione bancaria su IBAN estero.

Dalla documentazione allegata, tuttavia, emerge che la procedura non consente la gestione automatizzata della richiesta *online* del pagamento automatico con IBAN estero, ma prevede la lavorazione manuale della pratica da parte del *backoffice*.

6. Più nello specifico, dalle pagine del sito istituzionale di Vodafone, acquisite agli atti, in cui sono riportati i passaggi conclusivi di una procedura di acquisto di un’offerta di telefonia fissa attraverso il canale *web*, emerge che il consumatore che intenda scegliere l’addebito ricorrente su un IBAN estero UE che presenti iniziali diverse da “IT” e “SM”, non possa attivare l’offerta inserendo fisicamente l’IBAN nella schermata ma debba contattare un operatore. Il consumatore viene, infatti, invitato a cliccare sul link “*clicca qui*” presente sotto la scritta “*se possiedi un iban estero puoi attivare l’offerta con un nostro operatore*”.

In questi casi, secondo la documentazione prodotta in atti dalla stessa Vodafone, le pratiche vengono inserite con IBAN UE, messe in uno stato di sospenso *ad hoc* “*Iban EU: da lavorare manualmente*” e inviate in un *Report* al *backoffice* per la lavorazione manuale¹.

7. Dalle rilevazioni effettuate e dai riscontri acquisiti attraverso la segnalazione del concorrente è emersa la reiterazione della condotta illecita oggetto del provvedimento sopra citato.

8. Pertanto, con provvedimento del 20 dicembre 2019, n. 28052, l’Autorità ha contestato a Vodafone Italia S.p.A. di aver violato la delibera del 10 aprile 2019 n. 27642.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

9. Il provvedimento di contestazione dell’inottemperanza alla citata delibera del 10 aprile 2019 è stato comunicato a Vodafone in data 23 dicembre 2019.

10. Nella propria memoria, pervenuta in data 10 febbraio 2020, Vodafone ha confermato che la richiesta *on line* di domiciliazione su IBAN UE non è immediata, ma richiede che il cliente sia richiamato da un operatore che procede telefonicamente a finalizzare l’ultima fase di acquisto gestendo la modalità di pagamento².

¹ Cfr. Allegato 3 alla comunicazione di Vodafone pervenuta in data 29 settembre 2019, contenente l’informativa messa a disposizione dei *call center* per procedere all’attivazione di un nuovo servizio fisso o mobile in abbonamento.

² Cfr. doc. n. 17 dell’indice del fascicolo.

11. In proposito, Vodafone ha evidenziato che la difformità meramente tecnica fra la domiciliazione su IBAN nazionale, completamente automatizzata, e quella su IBAN UE, che richiede l'intermediazione di un operatore, inciderebbe sui soli tempi di attivazione (circa 6-7 minuti in più) e non costituirebbe, pertanto, un grave ostacolo alla fruizione del servizio.

12. Secondo quanto riferito dall'operatore, si tratterebbe di una soluzione transitoria, destinata ad essere assorbita in pochi mesi da un nuovo sistema IT che realizzerà la piena uniformazione delle procedure.

In proposito, con memoria pervenuta in data 22 giugno 2020³ e nel corso dell'audizione dell'8 luglio 2020⁴, Vodafone ha evidenziato di aver approvato il rilascio, entro novembre 2020, di un sistema che dovrebbe prevedere, tra le altre funzioni, anche l'implementazione di una procedura automatizzata per l'attivazione delle offerte Vodafone con IBAN di qualsiasi paese dell'area SEPA, eliminando qualsiasi distinzione tra IBAN italiani ed esteri.

13. Vodafone ha rilevato, peraltro, che un'eventuale anticipazione del solo processo di automatizzazione della modalità di pagamento con IBAN UE – distinto dall'attuazione del suddetto programma - avrebbe richiesto un investimento *ad hoc* del tutto sproporzionato, in quanto i clienti interessati a questa modalità di pagamento risultavano di numero limitato a qualche decina.

14. Con memoria conclusiva, pervenuta in data 8 agosto 2020, inoltre, Vodafone ha rilevato che non sarebbe possibile configurare l'inottemperanza al provvedimento n. 27642, in quanto l'Autorità avrebbe integrato l'ordine inibitorio iniziale - ossia la cessazione della condotta consistente nel non consentire alla clientela il pagamento dei servizi di telefonia tramite domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia - introducendovi l'esigenza di fornire al consumatore un procedimento completamente autonomo ed automatizzato, identico a quello già attuato per coloro che scelgono, come modalità di pagamento, l'addebito diretto su IBAN italiano.

III. VALUTAZIONI

15. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27642.

16. Difatti, diversamente da quanto sostenuto da Vodafone, dalla documentazione acquisita durante il procedimento di inottemperanza emerge come, rispetto alla procedura *online*, il professionista abbia continuato a violare l'ordine inibitorio contenuto nel suddetto provvedimento, ponendo in essere una discriminazione tra IBAN italiani e IBAN esteri, in violazione degli artt. 9 ed 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio, che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009.

17. In particolare, Vodafone non ha provveduto a consentire al consumatore di procedere, in completa autonomia e senza alcuna discriminazione, alla domiciliazione delle proprie utenze di telefonia fissa su IBAN di banche estere dell'Unione Europea mediante l'inserimento di tale IBAN all'interno di una stringa dedicata, così come possibile per i consumatori titolari di un IBAN italiano.

³ Cfr. doc. n. 30 dell'indice del fascicolo.

⁴ Cfr. doc. n. 34 dell'indice del fascicolo.

18. Come evidenziato dalla stessa Vodafone, infatti, la stringa presente sul sito *internet* nella pagina dedicata agli strumenti di pagamento può essere utilizzata solo dai consumatori titolari di un IBAN italiano. Diversamente, il consumatore che intenda scegliere l'addebito ricorrente mediante un IBAN estero UE che presenti iniziali diverse da "IT" e "SM", non può attivare l'offerta inserendo fisicamente l'IBAN nella schermata, ma deve contattare un operatore che, secondo la documentazione prodotta in atti dalla stessa Vodafone, provvede ad una lavorazione manuale della pratica.

19. Quanto all'osservazione di Vodafone, relativa al fatto che l'Autorità avrebbe integrato l'ordine inibitorio iniziale - ossia la cessazione della condotta consistente nell'impedire alla clientela il pagamento dei servizi di telefonia tramite domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia - si rileva che già nel provvedimento n. 27642 del 10 aprile 2019 era stato chiaramente evidenziato come la violazione appena descritta fosse stata realizzata anche attraverso l'impossibilità di inserire *on line* gli IBAN diversi da quelli nazionali (punto 30 del provvedimento) e come, in ogni caso, la violazione accertata si riferisse a una discriminazione tra la possibilità di domiciliazione su conti correnti nazionali ed esteri, fra i quali non deve essere prevista alcun tipo di distinzione.

20. Pertanto, le procedure adottate da Vodafone, non consentendo la gestione automatizzata delle richieste *online* del pagamento ricorrente con IBAN estero, determinano una discriminazione tra IBAN italiani e IBAN esteri, in violazione del provvedimento n. 27642 del 10 aprile 2019.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

21. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

22. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili ed in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

23. Con riguardo alla gravità della violazione, nella fattispecie può tenersi conto della rilevante dimensione economica dell'operatore che, al 31 marzo 2019, presentava un valore dei ricavi pari a circa 5.961 milioni di euro⁵.

24. Si tiene altresì conto che la condotta costituisca una violazione del Regolamento (UE) n. 260/2012, finalizzato alla creazione del mercato unico europeo dei pagamenti e di cui si sarebbe dovuto dare attuazione a partire dal 1° febbraio 2014.

Tale obiettivo è posto a rischio, secondo la Commissione europea, proprio dalle pratiche di IBAN *discrimination* che sfruttano la posizione di debolezza in cui versa il consumatore medio a causa di un'asimmetria informativa che non gli consente di avere piena contezza del suo diritto ad ottenere la domiciliazione delle utenze sul proprio conto corrente estero.

⁵ Bilancio di esercizio di Vodafone Italia S.p.A. al 31 marzo 2019.

25. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere a partire dal 24 aprile 2019, data della notifica del provvedimento del 10 aprile 2019, n. 27642, e che l'inottemperanza è ancora in corso⁶.

26. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 500.000 euro (cinquecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento di Vodafone Italia S.p.A., costituisce inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27642, ;

b) di comminare a Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro).

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

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

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

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso,

⁶ Cfr. memoria del 22 giugno 2020, doc. 30 dell'indice del fascicolo.

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'articolo 8, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

IP326 - WIND-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI

Provvedimento n. 28344

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTO il Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11;

VISTO il Decreto Legislativo n. 135/2015, di attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con particolare riferimento all'articolo 3, comma 3;

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, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 27643 del 10 aprile 2019, con la quale l'Autorità ha accertato la violazione da parte di Wind Tre S.p.A. del Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11;

VISTA la propria delibera n. 28053 del 20 dicembre 2019, con la quale l'Autorità ha contestato a Wind Tre S.p.A. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 27643 del 10 aprile 2019;

VISTA la propria delibera del 17 marzo 2020, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria Covid-19 e della necessità di assicurare alla Parte il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio;

VISTA la propria delibera del 23 giugno 2020, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento, sussistendo particolari esigenze istruttorie in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 27643 del 10 aprile 2019, l’Autorità ha accertato la violazione da parte di Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind Tre) del Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio, che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro, modificando il Regolamento (CE) n. 924/2009, con particolare riferimento agli artt. 9 ed 11.
2. Nel corso del procedimento sanzionatorio Wind Tre ha dichiarato di aver concluso una complessa procedura di adeguamento dei sistemi che, a partire dal 31 marzo 2019, le avrebbe consentito di accettare addebiti ricorsivi su conti correnti esteri nel caso di offerte non abbinata a un prodotto o a prodotti di fascia medio bassa. Le modifiche ai sistemi avrebbero comportato una revisione dei processi e dei sistemi informativi, compreso il sito *web* ufficiale.
3. In data 30 luglio 2019, è pervenuta all’Autorità una segnalazione riguardante il persistere della violazione di Wind Tre, in quanto la società non avrebbe provveduto alla realizzazione di misure efficaci per consentire agli utenti di gestire autonomamente la domiciliazione delle proprie utenze su IBAN di banche estere dell’Unione Europea.
4. In particolare, da una simulazione di acquisto di un servizio di linea fissa effettuata in data 27 luglio 2019, è emerso che, nella schermata nella quale devono essere scelte le “*modalità di pagamento*”, l’addebito su conto corrente non consente l’inserimento di un IBAN con iniziali estere che viene segnalato come campo non valido (“*campo codice paese non valido*”).
5. Nel mese di agosto 2019, due consumatori hanno denunciato il perdurare della violazione. In particolare, un consumatore ha riferito di essersi visto rifiutare la sua richiesta del maggio 2019, di domiciliazione su IBAN olandese e di aver ricevuto nel luglio 2019 una risposta da parte della Società nella quale veniva invitato a fornire un IBAN italiano.
6. Con riscontro pervenuto in data 26 settembre 2019, a seguito di apposita richiesta di informazioni, Wind Tre non ha, tuttavia, fornito alcuna documentazione circa la possibilità per il consumatore di procedere *online* e con immediata risposta positiva automatica alla domiciliazione delle proprie utenze su banca estera. Piuttosto, si è limitata a produrre documentazione interna sulla procedura “manuale” seguita dagli addetti del *call center* nel caso di richiesta da parte dell’utente di “*variazione del metodo di pagamento*” e, nello specifico, di domiciliazione presso una Banca UE dell’area SEPA.
7. Dagli stessi *screenshot* prodotti in atti da Wind Tre emerge come la stessa informativa fornita al pubblico, nelle FAQ presenti sul sito *internet*, si limiti a citare la possibilità per il consumatore di effettuare il pagamento tramite conto corrente estero (facoltà da sempre concessa ai consumatori da Wind Tre, mediante bonifici singoli effettuati ogni volta dal cliente) e non anche tramite domiciliazione bancaria (addebito ricorrente) con IBAN estero.
8. Inoltre, alcune rilevazioni effettuate sul sito *internet* di Wind Tre in data 5 dicembre 2019 confermavano il perdurare della circostanza in base alla quale, nella pagina dedicata alle “*modalità di pagamento*” delle offerte relative al servizio di telefonia fissa, l’inserimento di un IBAN con iniziali estere viene segnalato come campo non valido (“*campo codice paese non valido*”).
9. Dalle rilevazioni effettuate e dai riscontri acquisiti è emersa la reiterazione della condotta illecita oggetto del provvedimento sopra citato sui servizi linea fissa.
10. Pertanto, con provvedimento del 20 novembre 2019, n. 28053, l’Autorità ha contestato a Wind Tre S.p.A. di aver violato la delibera del 10 aprile 2019 n. 27643.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

11. Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera del 10 aprile 2019 è stato comunicato a Wind Tre S.p.A. in data 23 dicembre 2019.

12. Con comunicazione pervenuta in data 21 gennaio 2020, il professionista ha sostenuto che l'indisponibilità dell'IBAN europeo per attivazioni *online* è dovuta ad un mero errore materiale e che, in ogni caso, la nuova piattaforma è in grado di acquisire IBAN europei anche per l'attivazione *online*.

13. Al fine di chiarire tale aspetto, a partire dal 19 gennaio 2020, Wind Tre ha integrato la pagina dedicata alla scelta dello strumento di pagamento, sotto la stringa per l'inserimento dell'IBAN italiano, con la seguente frase: "*Per domiciliare i pagamenti su IBAN europeo chiama gratuitamente il numero 800999205 oppure clicca sull'apposita icona e ti chiamiamo noi*".

14. Nell'audizione tenutasi l'8 giugno 2020, il professionista ha inoltre confermato che la stringa può essere utilizzata dai consumatori titolari di un IBAN italiano e che nella pagina del sito non è presente la stringa nella quale inserire l'IBAN europeo. Come risulta dall'informativa inserita nella pagina di scelta del metodo di pagamento, infatti, il consumatore che intenda domiciliare i pagamenti su IBAN europeo deve chiamare il servizio clienti e comunicare il codice dell'IBAN estero all'operatore, che procederà ad inserirlo a sistema. Ciò avviene per ragioni di sicurezza. È infatti l'operatore a verificare l'esattezza dell'IBAN estero, evitando errori o refusi.

15. Nel corso del procedimento, Wind Tre ha evidenziato che il primo sviluppo strutturale utile per la modifica della procedura *online*, tale da consentire al consumatore di procedere in completa autonomia alla domiciliazione del pagamento su conto corrente europeo mediante l'inserimento dell'IBAN estero all'interno di una stringa dedicata, era previsto per il 20 settembre 2020¹.

16. Nella memoria conclusiva, pervenuta in data 30 luglio 2020, Wind Tre ha confermato di aver modificato - a partire dal 27 luglio 2020 - il processo per l'attivazione di linea fissa via *web* mediante l'inserimento da parte del Cliente della stringa corrispondente al conto bancario estero, senza necessità di intervento del *call center* per il completamento della procedura di attivazione.

III. VALUTAZIONI

17. Il presente procedimento ha ad oggetto il comportamento posto in essere da Wind Tre in relazione alla diversa modalità di gestione delle domiciliazioni su IBAN esteri rispetto a quelle previste per gli IBAN nazionali, durante il processo di acquisizione di linea fissa tramite il canale *web*, attraverso il quale non è consentito agli utenti di gestire autonomamente la domiciliazione delle proprie utenze su IBAN di banche estere dell'Unione Europea.

18. In particolare, dalla documentazione acquisita nel corso del procedimento è emerso che, rispetto alla procedura *online*, Wind Tre non ha provveduto a consentire al consumatore di procedere in completa autonomia alla domiciliazione delle proprie utenze su IBAN di banche estere dell'Unione Europea mediante l'inserimento dell'IBAN estero all'interno di una stringa dedicata.

19. Come evidenziato dalla stessa Wind Tre, infatti, la stringa presente sul sito *internet* nella pagina dedicata alla scelta dello strumento di pagamento poteva essere utilizzata, almeno sino al 27 luglio 2020, solo dai consumatori titolari di un IBAN italiano. Sino a quella data, il consumatore che

¹ Cfr. doc. n. 17 dell'indice del fascicolo.

intendeva domiciliare i pagamenti su IBAN europeo doveva chiamare il servizio clienti e comunicare il codice dell'IBAN estero all'operatore che avrebbe provveduto ad inserirlo a sistema.

20. Risulta, inoltre, che nel periodo compreso tra luglio 2019 e gennaio 2020 il consumatore non è stato posto nella condizione di domiciliare il pagamento su un IBAN estero, con modalità standardizzata, attivando l'offerta *online*.

21. Come riferito da Wind Tre, infatti, il testo "*per domiciliare i pagamenti su Iban Europeo chiama gratuitamente il numero 800999205 oppure clicca sull'apposita icona e ti chiamiamo noi*", risulta essere stato inserito sotto la stringa per l'inserimento dell'IBAN italiano nella pagina dedicata alle modalità di pagamento, solo a partire dal 19 gennaio 2020².

22. Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che la reiterazione del comportamento posto in essere dal professionista nell'ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa - consistente nel non consentire alla clientela, nel caso di offerte di telefonia non abbinate ad un prodotto o abbinate ad un prodotto di fascia bassa, il pagamento dei servizi tramite domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, con modalità analoghe a quanto previsto per i conti correnti nazionali - costituisca inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27643.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

23. Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

24. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

25. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie della rilevante dimensione economica dell'operatore che, dal bilancio della società al 31 dicembre 2019, presenta un valore dei ricavi pari a 5 miliardi e 59 milioni di euro³.

26. Si tiene altresì conto che la condotta costituisce una violazione del Regolamento (UE) n. 260/2012, da attuarsi a partire dal 1° febbraio 2014 e finalizzato alla creazione del mercato unico europeo dei pagamenti.

Tale obiettivo è posto a rischio, secondo la Commissione europea, proprio dalle pratiche di *Iban discrimination* che sfruttano la posizione di debolezza in cui versa il consumatore medio a causa di un'asimmetria informativa che non gli consente di avere piena contezza del suo diritto ad ottenere la domiciliazione delle utenze sul proprio conto corrente estero.

27. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere dal 24 aprile 2019, data di notifica del provvedimento

² Cfr. doc. nn. 10, 16 e 17 dell'indice del fascicolo.

³ Cfr. Bilancio di esercizio di Wind Tre S.p.A. al 31 dicembre 2019.

n. 27643 del 10 aprile 2019, sino al 27 luglio 2020, data in cui Wind Tre S.p.A., seppur con grave ritardo, ha definitivamente rimosso la contestata pratica di *Iban discrimination*.

28. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 300.000 € (trecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento di Wind Tre S.p.A. costituisce inottemperanza alla delibera del 10 aprile 2019, n. 27643;

b) di comminare a Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro).

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

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

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

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

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

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

8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PV9 - ENEL-VIOLAZIONE NORMATIVA SU GEOBLOCK

Provvedimento n. 28349

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo) e, in particolare, l'art. 27;

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 Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il Regolamento (CE) N. 924/2009, con particolare riferimento all'art. 9;

VISTO il Decreto Legislativo n. 135/2015, di attuazione dell'art. 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012, con particolare riferimento al comma 3 dell'art. 3;

VISTO l'art. 5 del Regolamento UE 2018/302, nonché l'art. 144-*bis*, comma 9-*bis*, del Codice del Consumo;

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. LA PARTE

1. Enel Energia S.p.A. (di seguito, Enel o anche EE), società attiva nel settore dei servizi di fornitura e vendita di gas naturale ed energia elettrica nel mercato libero. La società presenta al 31 dicembre 2019¹ un fatturato pari a circa 14 miliardi di euro e un utile di esercizio di circa 1 miliardo di euro.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Enel nell'ambito della commercializzazione di servizi di erogazione di energia elettrica e gas, consistente nel non consentire alla clientela il pagamento di tali servizi tramite la domiciliazione bancaria su conti correnti accessi presso banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia e, quindi, con IBAN non caratterizzati dalla presenza di 27 caratteri e dalle iniziali nazionali “IT...”.

¹ Bilancio estratto da banca dati Telemaco

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

3. A seguito di alcune segnalazioni di consumatori, , in data 27 febbraio 2020 l'Autorità ha comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PV9, contestando la presunta violazione dell'art. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012, nonché dell'art. 5 del Regolamento (UE) n. 2018/302.

4. In particolare, in tale sede veniva ipotizzata la violazione di tali disposizioni nella misura in cui risultasse accertato che Enel non accetti bonifici e addebiti diretti in conto per il pagamento dei propri servizi da conti accesi presso istituti bancari aventi sede nel territorio dell'Unione, ma non situati nel territorio nazionale, realizzandosi in tal modo una discriminazione geografica nell'uso dei suddetti strumenti di pagamento (c.d. "*IBAN discrimination*").

5. In data 24 giugno 2020 Enel ha depositato una breve memoria difensiva fornendo altresì le ulteriori informazioni richieste nella citata comunicazione di avvio del procedimento.

6. In data 25 giugno 2020 Enel è stata sentita in audizione.

7. In data 1° luglio 2020, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ENEL ha presentato una proposta di impegni volti a rimuovere i profili di illiceità della condotta oggetto di contestazione.

8. In data 29 luglio 2020 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

2) *Le evidenze acquisite*

9. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che, per il pagamento dei propri servizi, la società non consente l'utilizzo di conti esteri in via automatica, permettendo il ricorso a quello strumento di pagamento, mediante l'invio del modulo di attivazione, solo successivamente al pagamento della prima fattura. Tale passaggio, secondo il professionista, sarebbe necessario al fine di individuare e identificare il cliente e l'utenza in modo univoco.

10. Pertanto, nei casi di attivazione di un'offerta tramite il sito *internet*, quando il cliente inserisce un iban con codice diverso da "IT", si apre un *pop-up* che rinvia ai servizi di assistenza alla clientela i quali guidano alla compilazione del modulo per l'attivazione della domiciliazione bancaria su un conto estero. Dal mese di marzo 2020 Enel ha implementato una modifica al sistema, al fine di consentire al cliente l'attivazione immediata della domiciliazione bancaria estera (senza attendere la ricezione della prima fattura), attraverso l'indicazione sul modulo da parte dell'utente di POD/PDR e codice fiscale, ovvero di due coordinate che consentono – al pari del numero cliente – l'identificazione univoca della fornitura interessata.

3) *Gli impegni presentati dalla Parte*

11. Con la citata comunicazione del 30 giugno 2020, Enel ha presentato i seguenti impegni:

Implementazione funzionalità automatica per domiciliazione su conti correnti esteri

- EE si impegna ad implementare una nuova funzionalità a carattere permanente che consentirà ai clienti, attuali e potenziali (c.d. "*prospect*"), di richiedere e attivare la domiciliazione su conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diversi dall'Italia) o negli altri Stati appartenenti all'AREA SEPA, attraverso una procedura automatizzata a supporto dei consulenti che gestiscono il contatto con il cliente finale. Per effetto della

implementazione di tale funzionalità, i clienti interessati potranno attivare una domiciliazione SEPA secondo le stesse modalità previste oggi per la gestione delle richieste di addebiti su IBAN relativi a conti correnti di banche situate in Italia.

– La suddetta funzionalità riguarderà le generalità delle offerte proposte e verrà implementata su tutti i canali acquisitivi, ossia *web*, telefonico e canali fisici, secondo le tempistiche di seguito dettagliate:

– entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni, sul sito *internet*, sia i clienti attuali che i clienti *prospect* potranno richiedere la domiciliazione SEPA; inoltre, i clienti *prospect*, già al momento della sottoscrizione dell’offerta, potranno inserire l’IBAN su cui effettuare la domiciliazione in maniera automatica e analoga a quanto previsto per le domiciliazioni nazionali, mentre i vecchi clienti potranno accedere all’area riservata *MyEnel* sul sito *internet* della Società e modificare le impostazioni di pagamento nella sezione “*Servizi/Addebito Diretto*”.

– Sugli altri canali (fisici e telefonico), tale funzionalità verrà implementata entro il 31 dicembre 2020. Tali tempistiche sono necessitate dal completamento di tutti gli sviluppi al sistema propedeutici all’implementazione della nuova funzionalità che impatterà su tutti i canali di contatto con il cliente finale.

12. La società, inoltre, ha fatto presente che durante il periodo necessario al completamento della implementazione di tali misure su questi ultimi canali acquisitivi, i clienti (attuali e potenziali) della Società che intendano attivare una qualsiasi offerta disponibile nel portafoglio della Società potranno alternativamente: (i) effettuare l’attivazione tramite sito *internet* della Società e richiedere la domiciliazione estera SEPA in maniera automatica al momento della sottoscrizione dell’offerta; (ii) effettuare l’attivazione tramite il canale fisico o telefonico e, in tal caso, la Società continuerà ad applicare il processo correntemente in uso per l’attivazione della domiciliazione SEPA, attraverso l’apposito modulo.

I) Attività formativa in materia di domiciliazioni bancarie SEPA erogata agli operatori dei Partner della Società incaricati di gestire l’attività di contatto con i clienti finali

13. La società, inoltre, si impegna ad effettuare un’apposita attività formativa nei confronti di tutti i Partner che svolgono, per conto della società, attività di contatto con la clientela finale attraverso il canale telefonico, fisico, *webchat* e documentale. In particolare, tale attività avrà lo scopo di sensibilizzare gli operatori interessati sul rispetto dei processi interni definiti dalla società in materia di domiciliazioni SEPA e si articolerà come segue:

- entro 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino a dicembre 2020 gli operatori verranno informati, con cadenza mensile, tramite pubblicazione di un’apposita *news*, circa l’implementazione della funzionalità della gestione automatizzata della domiciliazione SEPA sul canale *web* (*area pubblica e riservata*) e per le misure transitorie inerenti l’attivazione di detta domiciliazione sugli altri canali fisici e telefonici;

- nel mese di dicembre 2020 verrà fornita agli operatori un’apposita informativa in merito all’implementazione, a partire dal 1° gennaio 2021, della soluzione a regime anche per gli altri canali fisici e telefonici; inoltre, nel mese di gennaio 2021 verrà offerta loro una apposita attività di formazione *online*.

14. La società, infine, procederà ad effettuare con cadenza trimestrale dei *refresh* informativi con apposite *news*. Tali attività di *refresh* verranno effettuati dalla Società per un periodo di 1 anno decorrente dalla data di notifica del Provvedimento.

II) Campagna comunicazionale volta a pubblicizzare la nuova funzionalità di richiesta e attivazione automatizzata e indiscriminata della domiciliazione SEPA

15. EE si impegna ad effettuare una campagna comunicazionale allo scopo di informare i clienti (attuali e potenziali) in merito alle diverse possibilità che gli stessi avranno per attivare una domiciliazione SEPA per il pagamento delle proprie bollette. Tale campagna comunicazionale verrà effettuata sia in fattura, sia attraverso il sito *internet* della Società secondo le modalità di seguito descritte.

In particolare, EE veicolerà una prima informativa con messaggio inserito in fattura – non oltre il primo ciclo di fatturazione utile, decorsi due mesi dalla data di notifica del Provvedimento di accettazione degli impegni - nonché attraverso una *news*, pubblicata (anche in lingua inglese) sul proprio sito *web*, decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino alla data di implementazione della soluzione a regime (anche sui canali fisici e telefonici). Decorsi due mesi dalla data di implementazione della soluzione a regime, EE effettuerà una seconda informativa ai clienti tramite messaggio inserito in fattura e sul proprio sito *web*.

16. Con tale informativa, EE renderà edotti i clienti dell'implementazione della nuova funzionalità che consente la domiciliazione SEPA in maniera automatica per le attivazioni sul sito *web*. Il messaggio conterrà anche l'informazione in merito alle procedure attualmente in uso in relazione alle domiciliazioni SEPA sui canali fisici e telefonico.

III) Supporto dedicato ai clienti di EE che hanno richiesto ma non completato la domiciliazione SEPA per consentire agli stessi di finalizzare l'attivazione di tale domiciliazione

17. EE si impegna a ricontattare tutti i clienti che, tra il 1° ottobre 2018 e il 2 marzo 2020, hanno richiesto alla Società di attivare la domiciliazione SEPA ma che, per ragioni imputabili al cliente ovvero ad errori posti in essere dai singoli operatori gestionali, non sono riusciti a completare tale attivazione. Tali soggetti, complessivamente pari a 1.098, ove ancora clienti della Società, saranno ricontattati allo scopo di offrire loro tutto il supporto necessario per consentirgli, laddove ancora interessati, di completare il processo di domiciliazione in AREA SEPA. Tale attività di ricontatto verrà avviata decorsi 30 giorni dalla data di notifica del Provvedimento da parte dell'Autorità e sarà effettuata attraverso canale telefonico ovvero, se non possibile tramite tale modalità, mediante una comunicazione scritta inviata per *email* o, in ultima istanza, mediante comunicazione a mezzo posta. Tale attività di ricontatto verrà effettuata dalla Società entro un periodo di due mesi decorrenti dalla suddetta data.

IV) Rimozione della pre-impostazione del prefisso telefonico italiano +39 nel form online per l'attivazione delle offerte tramite sito internet della Società

18. La Società si impegna a rimuovere, entro il 31 dicembre 2020, dal *form online* per l'attivazione delle offerte tramite sito *internet* di EE la pre-impostazione del prefisso italiano +39 nella casella dedicata all'inserimento del numero telefonico da parte del cliente. Tale misura avrà carattere permanente, si sostanzierà nell'eliminazione, nell'apposito spazio dedicato all'inserimento del prefisso telefonico, del valore preimpostato +39, consentendo al cliente di poter inserire, in modalità

self-care, il proprio numero telefonico, comprensivo del prefisso di un qualsiasi Stato dell'Unione Europea.

V) Potenziamento dei canali di contatto preposti alla gestione e assistenza dei clienti finali che opereranno per l'interazione in lingua diversa dall'italiano, in linea con i più elevati standard europei

19. EE ha già da tempo implementato al proprio interno un sistema che permette di gestire e assistere la propria clientela anche in lingua straniera. In particolare, la Società ha già attivo un servizio di traduzione di reclami e comunicazioni scritte provenienti da clienti, sia in forma cartacea sia in forma virtuale, che permette di rispondere nella medesima lingua impiegata dall'utente. Rispetto a tale servizio, EE si impegna a rendere i clienti (attuali e potenziali) maggiormente edotti della possibilità di scrivere ed essere gestiti dalla Società in 20 diverse lingue straniere, inserendo all'interno del proprio sito *internet*, nella sezione "Contattaci", un'apposita informativa in tal senso, valevole anche per le sotto-sezioni "*Scrivimi su Web*", "*Scrivi al responsabile*" e "*modulo reclamo online*". Tale misura verrà implementata da EE entro il 1° gennaio 2021.

20. Rispetto ai canali digitali, sui canali social di *Facebook* di EE è già attivo un servizio che permette la gestione in tempo reale delle richieste e comunicazioni della clientela in lingua inglese. A tale servizio sono attualmente dedicati 29 operatori. Parimenti, tra gli operatori preposti al servizio di messaggistica con il cliente mediante *webchat* disponibile sul sito *internet*, sono altresì presenti soggetti in grado di gestire le richieste dei clienti anche in lingua inglese.

21. Al fine di migliorare gli *standard* di gestione e assistenza anche rispetto a clientela straniera, EE si impegna, entro il 1° gennaio 2021, ad aumentare il numero di operatori preposti al servizio di messaggistica in lingua estera con il cliente mediante *webchat*, sia nell'area pubblica del sito *internet* della Società, sia in quella riservata del cliente, e sul canale *Social Facebook*, potenziando l'assistenza prestata in lingua tedesca, mediante l'assunzione e il mantenimento di due ulteriori operatori a ciò preposti.

22. Inoltre, al fine di migliorare ulteriormente l'esperienza di acquisto e di assistenza *post sales* della propria clientela, entro il 30 aprile 2021, la Società si impegna a mettere a disposizione della clientela una versione tradotta in lingua inglese anche dell'area riservata del proprio sito *internet*, nonché del *form online* per l'attivazione delle offerte tramite sito *internet* di EE.

23. Attualmente la Società garantisce ai propri clienti l'assistenza sul proprio canale telefonico da parte di uno specifico numero di operatori anche in lingua inglese, spagnola e tedesca. Anche rispetto a tale canale, è intenzione della Società impegnarsi a potenziare tale servizio, mediante la modifica, entro il 1° gennaio 2021, del proprio albero fonico che permetta di indirizzare immediatamente agli operatori che parlano in lingua inglese le chiamate dei clienti che necessitano di assistenza in lingua estera. Tale impegno prevede, quindi, lo sviluppo di un nuovo modello di gestione delle chiamate, che consenta di ottimizzare il traffico e ridurre i tempi di attesa del cliente per ricevere l'assistenza richiesta in lingua inglese.

VI) Periodo di validità degli Impegni

24. Gli Impegni sopra descritti saranno vincolanti per EE in caso di loro accettazione da parte di codesta Autorità, con conseguente chiusura del procedimento senza accertamento di alcuna infrazione e senza irrogazione di alcuna sanzione, ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo.

Gli Impegni saranno assunti da EE a tempo indeterminato, fatto salvo per gli impegni sub II) e III) e IV), per la cui durata si rimanda a quanto rappresentato nella relativa descrizione.

EE si riserva la facoltà di presentare all’Autorità un’istanza di riesame degli Impegni in caso di mutamento di circostanze di fatto e di diritto rilevanti, ivi inclusa l’introduzione di misure normative o regolamentari.

IV. VALUTAZIONI

25. In via preliminare, è opportuno sottolineare che l’eliminazione della discriminazione geografica nell’uso di bonifici ed addebiti diretti in euro, quale ostacolo alla piena attuazione del sistema SEPA e, più in generale, alla realizzazione del mercato unico dei pagamenti, è stata considerata un obiettivo prioritario a livello europeo².

26. Al riguardo, l’art. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 stabilisce, in particolare, che “*Il beneficiario che accetta un bonifico o riceve fondi mediante addebito diretto da un pagatore titolare di un conto di pagamento interno all’Unione non specifica lo Stato membro nel quale è situato tale conto di pagamento, sempre che il conto di pagamento sia raggiungibile conformemente all’art. 3*”.

27. Gli impegni presentati da Enel con la citata comunicazione del 1° luglio 2020 appaiono risolutivi ai fini dell’eliminazione della violazione oggetto di contestazione, in quanto consentiranno in futuro agli utenti di procedere in maniera generalizzata all’utilizzo dell’IBAN del proprio conto corrente estero conforme agli standard UE del sistema SEPA allo stesso modo in cui attualmente vengono utilizzati gli IBAN di banche italiane. Infatti, Enel realizzerà una nuova funzionalità a carattere permanente che consentirà ai clienti di pagare il corrispettivo per i servizi offerti per il tramite di conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell’Unione (anche diverso dall’Italia).

28. Enel si è dunque impegnata - entro un termine ragionevole vista la complessità delle modifiche tecniche da realizzare sull’architettura di rete dei propri sistemi di pagamento e in generale di gestione della clientela - ad effettuare trasformazioni di sistema che consentiranno domiciliazioni su IBAN esteri sia per i nuovi (in sede di adesione alle offerte) che per i vecchi clienti (come opzione di variazione dei mezzi di pagamento) attraverso i vari canali che la società mette a disposizione della clientela, evitando lavorazioni e procedure “*ad hoc*”.

29. Gli impegni presentati da Enel appaiono, quindi, idonei a rimuovere i profili oggetto di contestazione, conformando la condotta della società a quanto stabilito dalla norma europea, in quanto prevedono una modifica globale e di “sistema” su tutte le procedure automatizzate di domiciliazione delle fatture. Tale modifica dell’architettura dei sistemi di pagamento consentirà, quindi, a tutti i consumatori con conti correnti presso banche estere in ambito UE di richiedere ed ottenere in maniera autonoma la domiciliazione utilizzando tali conti esteri. L’impegno di modifica dei propri sistemi proposto dalla società Enel consentirà, infatti, di gestire integralmente le richieste in maniera automatizzata e indifferenziata, senza dover far ricorso a lavorazioni specifiche. Le domiciliazioni su conti esteri saranno trattate in maniera identica rispetto alle richieste di

² Nell’ambito della “Relazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio sull’applicazione del regolamento (UE) n. 260/2012” del 27 novembre 2017 (COM(2017) 683 final), l’eliminazione dell’IBAN discrimination viene definita come la “la priorità principale della Commissione europea per quanto riguarda l’applicazione del regolamento SEPA”.

domiciliazione degli abbonamenti su IBAN nazionali, che sarà garantita a prescindere dalla nazionalità del c/c di domiciliazione.

30. Inoltre, le misure proposte da Enel sono dirette anche a superare le criticità verificatesi in passato, atteso che il professionista si impegna a ricontattare quei consumatori che non erano riusciti ad attivare la domiciliazione bancaria sul conto corrente estero, i quali - qualora ancora interessati - potranno attivare tale modalità di pagamento, in conformità del sistema SEPA volto a realizzare il mercato unico dei pagamenti.

31. Gli impegni proposti riguardano anche il miglioramento dei canali di assistenza alla clientela con l'implementazione dei servizi di assistenza di lingua inglese già esistenti e l'introduzione di nuove funzionalità di lingua tedesca, nonché di messaggistica tramite *webchat* che permette di rispondere al cliente nella medesima lingua impiegata da quest'ultimo per formulare la richiesta.

32. Gli impegni prevedono, infine, una campagna informativa per rendere edotti i consumatori della possibilità di domiciliare i pagamenti su conti esteri. Essa sarà articolata su diversi canali di diffusione (sito *web* e fatture). Tale misura risulta particolarmente apprezzabile al fine di rendere edotti i consumatori sulla possibilità di utilizzare per i pagamenti dei servizi di energia elettrica e gas forniti dal professionista anche conti correnti individuati da prefissi europei diversi da "IT".

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Enel Energia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Enel Energia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Enel Energia S.p.A., 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 data 30 giugno 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento (allegato 1);

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 ENEL Energia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni mediante la presentazione di una relazione supportata da riscontri documentali.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PV/9 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 27 febbraio 2020 avente ad oggetto le condotte di ENEL Energia S.p.A. in materia di mancata accettazione della domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, ENEL Energia S.p.A., 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:

1) Implementazione funzionalità automatica per domiciliazione su conti correnti esteri

- EE si impegna ad implementare una nuova funzionalità a carattere permanente che consentirà ai clienti, sia potenziali (c.d. "prospect") che già clienti di EE, di richiedere e attivare la domiciliazione su conti correnti di istituti bancari aventi sede presso un qualsiasi Stato membro dell'Unione (anche diversi dall'Italia) o negli altri Stati appartenenti all'AREA SEPA, attraverso una procedura automatizzata a supporto dei consulenti che gestiscono il contatto con il cliente finale. Per effetto della implementazione di tale funzionalità, i clienti interessati potranno attivare una domiciliazione SEPA secondo le stesse ed identiche modalità previste oggi per la gestione delle richieste di addebiti su IBAN relativi a conti correnti di banche situate in Italia.

- La suddetta funzionalità riguarderà le generalità delle offerte proposte e verrà implementata su tutti i canali acquisitivi, ossia *web*, telefonico e canali fisici, secondo le tempistiche di seguito dettagliate:

- entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni, sul sito internet, sia i già clienti della Società sia i clienti *prospect* potranno richiedere la domiciliazione SEPA; i clienti *prospect*, già al momento della sottoscrizione dell'offerta, potranno inserire l'IBAN su cui effettuare la domiciliazione in maniera automatica e analoga a quanto previsto per le domiciliazioni nazionali, mentre i già clienti potranno accedere all'area riservata *MyEnel* sul sito internet della Società e modificare le impostazioni di pagamento nella sezione "*Servizi/Addebito Diretto*".

- Sugli altri canali (fisici e telefonico), tale funzionalità verrà implementata entro il 31 dicembre 2020. Tali tempistiche sono necessitate dal completamento di tutti gli sviluppi a sistema propedeutici all'implementazione della nuova funzionalità che impatterà su tutti i canali di contatto con il cliente finale.

La società, ha fatto presente che durante il periodo intercorrente tra la data di notifica del Provvedimento e la data di completamento della implementazione di tale misura su questi ultimi canali acquisitivi, i clienti (attuali e potenziali) della Società che intendano attivare una qualsiasi offerta disponibile nel portafoglio della Società potranno alternativamente: (i) effettuare l'attivazione tramite sito internet della Società e richiedere la domiciliazione estera SEPA in maniera automatica al momento della sottoscrizione dell'offerta; (ii) effettuare l'attivazione tramite il canale fisico o telefonico, ed in tal caso, la Società continuerà ad applicare il processo correntemente in uso per l'attivazione della domiciliazione SEPA, attraverso l'apposito modulo.

II) Attività formativa in materia di domiciliazioni bancarie SEPA erogata agli operatori dei Partner della Società incaricati di gestire l'attività di contatto con i clienti finali

EE si impegna ad effettuare una apposita attività formativa nei confronti di tutti i Partner che svolgono, per conto della società, attività di contatto con la clientela finale attraverso il canale telefonico, fisico, *webchat* e documentale. In particolare, tale attività avrà lo scopo di sensibilizzare gli operatori interessati sul rispetto dei processi interni definiti dalla società in materia di domiciliazioni SEPA e si articolerà come segue:

entro 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino a dicembre 2020 gli operatori verranno informati, con cadenza mensile, tramite pubblicazione di un'apposita *news* sulla piattaforma di *Knowledge* della Società circa l'implementazione della funzionalità della gestione automatizzata della domiciliazione SEPA sul canale *web* (*area pubblica e riservata*) e per le misure transitorie inerenti l'attivazione di detta domiciliazione sugli altri canali fisici e telefonici;

nel mese di dicembre 2020 verrà fornita agli operatori un'apposita informativa sulla suddetta piattaforma *Knowledge* in merito all'implementazione, a partire dal 1° gennaio 2021, della soluzione a regime anche per gli altri canali fisici e telefonici; inoltre, nel mese di gennaio 2021 verrà offerta loro, sempre su tale piattaforma, una apposita attività di formazione *online*

III) Campagna comunicazionale volta a pubblicizzare la nuova funzionalità di richiesta e attivazione automatizzata e indiscriminata della domiciliazione SEPA

EE si impegna ad effettuare una campagna comunicazionale allo scopo di informare i clienti (attuali e potenziali) in merito alle diverse possibilità che gli stessi avranno per attivare una domiciliazione SEPA per il pagamento delle proprie bollette. Tale campagna comunicazionale verrà effettuata sia in fattura sia attraverso il sito internet della Società secondo le modalità di seguito descritte.

In particolare, EE veicolerà una **prima informativa** con messaggio inserito in fattura – non oltre il primo ciclo di fatturazione utile, decorsi due mesi dalla data di notifica del Provvedimento di accettazione degli impegni - nonché attraverso una *news* pubblicata (anche in lingua inglese) sul proprio sito *web* decorsi 10 giorni lavorativi dalla data di notifica del Provvedimento e fino alla data di implementazione della soluzione a regime (anche sui canali fisici e telefonici). Decorsi due mesi dalla data di implementazione della soluzione a regime, EE effettuerà una seconda informativa ai clienti tramite messaggio inserito in fattura e sul proprio sito *web*.

Con tale informativa, EE renderà edotti i clienti dell'implementazione della nuova funzionalità che consente la domiciliazione SEPA in maniera automatica per le attivazioni sul sito *web*. Il messaggio conterrà anche l'informazione in merito alle procedure attualmente in uso in relazione alle domiciliazioni SEPA sui canali fisici e telefonico.

IV) Supporto dedicato ai clienti di EE che hanno richiesto ma non completato la domiciliazione SEPA per consentire agli stessi di finalizzare l'attivazione di tale domiciliazione

EE si impegna a ricontattare tutti i clienti che, tra il 1° ottobre 2018 e il 2 marzo 2020, hanno richiesto alla Società di attivare la domiciliazione SEPA ma che, per ragioni imputabili al cliente ovvero ad errori posti in essere dai singoli operatori gestionali, non sono riusciti a completare tale attivazione. Tali soggetti, complessivamente pari a 1.098, ove ancora clienti della scrivente, saranno ricontattati allo scopo di offrire loro tutto il supporto necessario per consentirgli, laddove ancora interessati, di completare il processo di domiciliazione in Area SEPA. Tale attività di ricontatto verrà avviata

decorsi 30 giorni dalla data di notifica del Provvedimento da parte dell’Autorità e sarà effettuata attraverso canale telefonico ovvero, se non possibile tramite tale modalità, mediante una comunicazione scritta inviata per email o, in ultima istanza, mediante comunicazione a mezzo posta. Tale attività di ricontatto verrà effettuata dalla Società entro un periodo di due mesi decorrenti dalla suddetta data.

V) Rimozione della pre-impostazione del prefisso telefonico italiano +39 nel form online per l’attivazione delle offerte tramite sito internet della Società

La Società si impegna a rimuovere, entro il 31 dicembre 2020, dal *form online* per l’attivazione delle offerte tramite sito internet di EE la pre-impostazione del prefisso italiano +39 nella casella dedicata all’inserimento del numero telefonico da parte del cliente. Tale misura avrà carattere permanente, si sostanzierà nell’eliminazione, nell’apposito spazio dedicato all’inserimento del prefisso telefonico, del valore preimpostato +39, consentendo al cliente in modalità *self-care* di poter inserire il proprio numero telefonico, comprensivo del prefisso di un qualsiasi Stato dell’Unione Europea.

VI) Potenziamento dei canali di contatto preposti alla gestione e assistenza dei clienti finali che opereranno per l’interazione in lingua diversa dall’italiano, in linea con i più elevati standard europei

EE ha già da tempo implementato al proprio interno un sistema che permette di gestire e assistere la propria clientela anche in lingua straniera diversa dall’italiano. In particolare, la Società ha già attivo un servizio di traduzione in lingua italiana di reclami e comunicazioni scritte provenienti da clienti sia in forma cartacea sia in forma virtuale e che permette di rispondere al cliente nella medesima lingua impiegata dallo stesso. Rispetto a tale servizio, EE si impegna a rendere i clienti (attuali e potenziali) maggiormente edotti della possibilità di scrivere ed essere gestiti dalla Società in 20 diverse lingue straniere, inserendo all’interno del proprio sito internet, nella sezione “Contattaci”, un’apposita informativa in tal senso, valevole anche per le sotto-sezioni “*Scrivimi su Web*”, “*Scrivi al responsabile*” e “*modulo reclamo online*”. Tale misura verrà implementata da EE entro il 1° gennaio 2021.

Rispetto ai canali digitali, sui canali social di *Facebook* di EE è già attivo un servizio che permette la gestione in tempo reale delle richieste e comunicazioni della clientela in lingua inglese. A tale servizio sono attualmente dedicati 29 operatori. Parimenti, tra gli operatori preposti al servizio di messaggistica con il cliente mediante *webchat* disponibile sul sito internet, sono altresì presenti soggetti in grado di gestire le richieste dei clienti anche in lingua inglese.

Al fine di migliorare gli *standard* di gestione e assistenza anche rispetto a clientela straniera, EE si impegna, entro il 1° gennaio 2021, ad aumentare il numero di operatori preposti al servizio di messaggistica in lingua estera con il cliente mediante *webchat*, sia nell’area pubblica del sito internet della Società, sia in quella riservata del cliente, e sul canale *Social Facebook*, potenziando l’assistenza prestata in lingua tedesca, mediante l’assunzione e il mantenimento di due ulteriori operatori a ciò preposti.

Inoltre, fine di migliorare ulteriormente l’esperienza di acquisto e di assistenza *post sales* della propria clientela, entro il 30 aprile 2021, la Società si impegna a mettere a disposizione della clientela una versione tradotta in lingua inglese anche dell’area riservata del proprio sito internet, nonché del *form online* per l’attivazione delle offerte tramite sito internet di EE.

Attualmente la Società garantisce ai propri clienti l'assistenza sul proprio canale telefonico da parte di uno specifico numero di operatori anche in lingua inglese, spagnola e tedesca. Anche rispetto a tale canale, è intenzione della Società impegnarsi a potenziare tale servizio, mediante la modifica, entro il 1° gennaio 2021, del proprio albero fonico che permetta di indirizzare immediatamente agli operatori che parlano in lingua inglese le chiamate dei clienti che necessitano di assistenza in lingua estera. Tale impegno prevede, quindi, lo sviluppo di un nuovo modello di gestione delle chiamate, che consenta di ottimizzare il traffico e ridurre i tempi di attesa del cliente per ricevere l'assistenza richiesta in lingua inglese.

Eventuale periodo di validità degli Impegni

Gli Impegni saranno assunti da EE a tempo indeterminato, fatto salvo per gli impegni *sub* II) e III) e IV), per la cui durata si rimanda a quanto rappresentato nella relativa descrizione.

EE si riserva la facoltà di presentare all'Autorità un'istanza di riesame degli Impegni in caso di mutamento di circostanze di fatto e di diritto rilevanti, ivi inclusa l'introduzione di misure normative o regolamentari.

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXX- N. 38 - 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
