

**PS11595 - ACTIVISION BLIZZARD-ACQUISTI NEI VIDEOGIOCHI**  
*Allegato al provvedimento n. 28452*

## ALLEGATO A

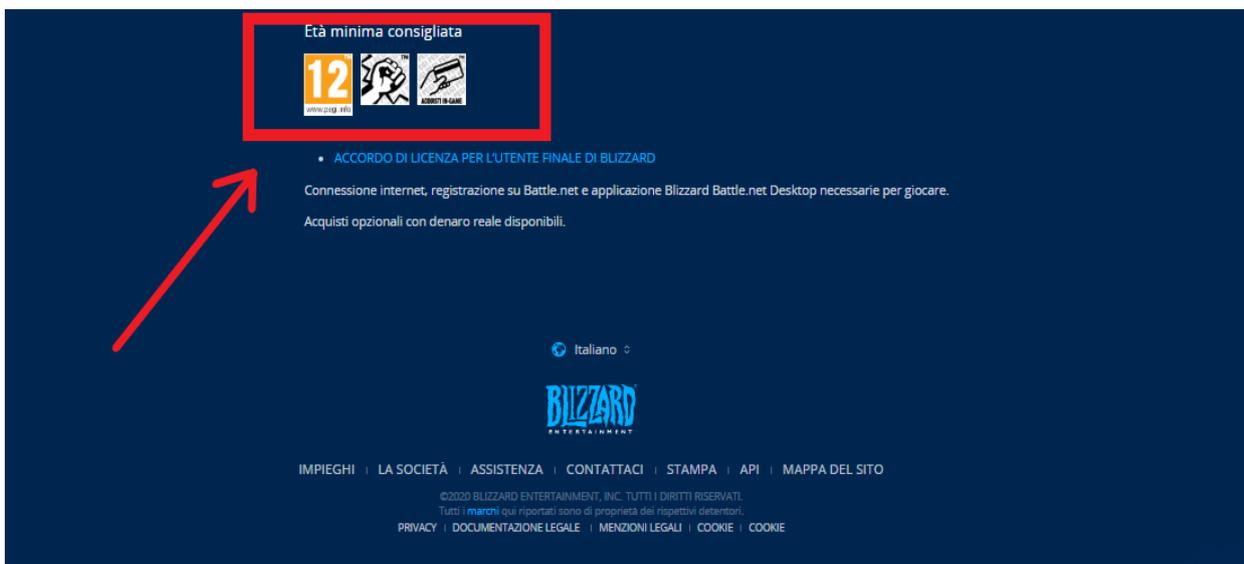
### IMPEGNI PROPOSTI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 27 comma 7 del Codice del consumo, e senza che questo possa in alcun modo costituire un'ammissione di responsabilità, il Gruppo Activision Blizzard propone l'adozione delle seguenti misure in relazione ai videogiochi che offrono acquisti in-game elencati nell'Allegato 1 prodotto con la memoria del 29 aprile 2020) (di seguito i **Videogiochi**).

Gli screenshot che verranno di seguito utilizzati per esemplificare le modalità di attuazione degli impegni sono relativi ai videogiochi *Hearthstone* e *Overwatch*, con la precisazione che i miglioramenti indicati ai punti che seguono verranno introdotti con riguardo a tutti i Videogiochi.

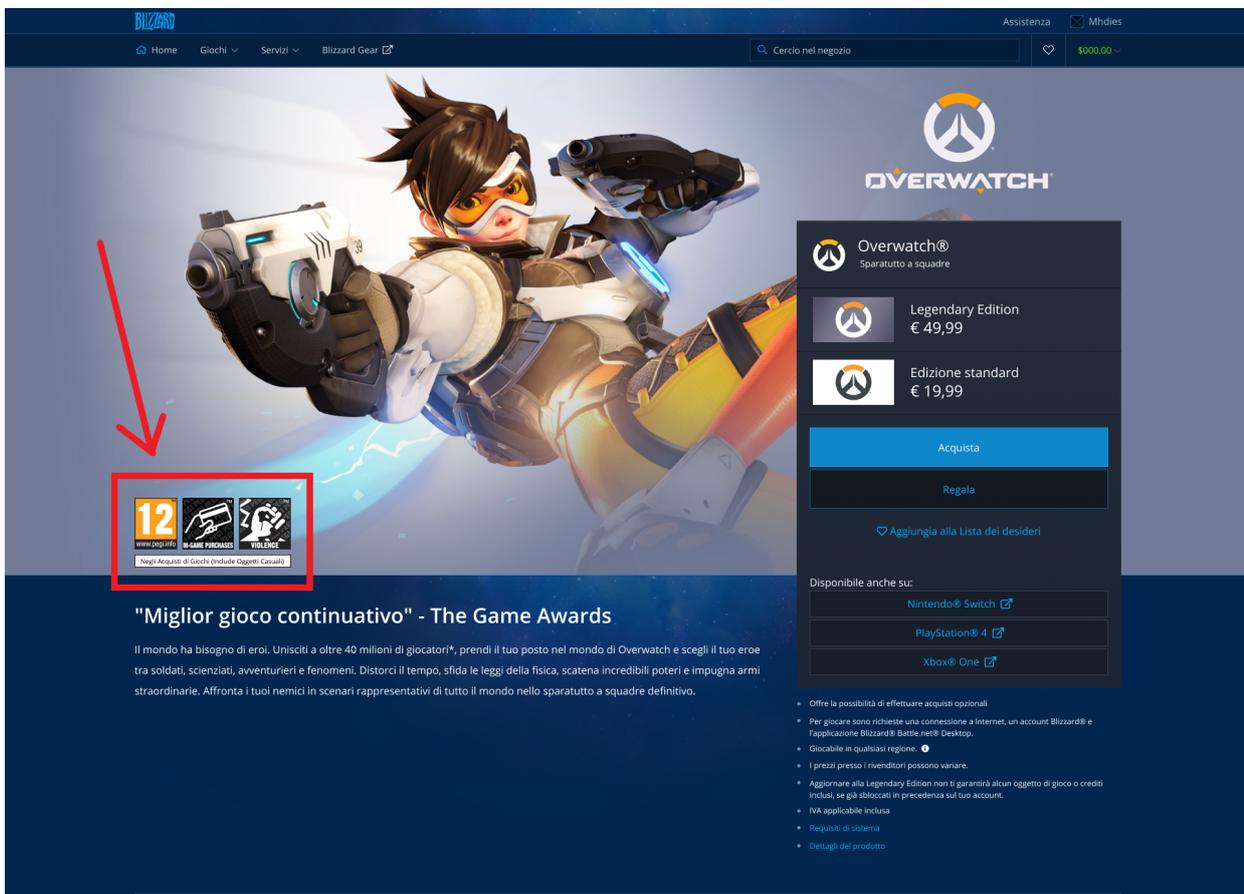
- A.** Il Gruppo Activision Blizzard, allo scopo di chiarire ulteriormente le informazioni (e le relative dimensioni e caratteristiche grafiche) relative alla presenza, al funzionamento e alle finalità degli acquisti in-game all'interno dei Videogiochi introdurrà i seguenti miglioramenti:
- i.** **L'etichetta PEGI indicante gli acquisti "in-game" e (per quanto concerne i Videogiochi che includono loot boxes e pacchetti di carte) la versione in lingua italiana del disclaimer recentemente introdotto da PEGI che informa i consumatori della presenza di loot boxes o analoghi meccanismi saranno mostrati nella pagina di dettaglio relativa a ciascun Videogioco nel negozio online accessibile dai consumatori italiani all'indirizzo <https://eu.shop.battle.net/it-it> (il *Negoziato Battle*) in posizione prominente e in maniera chiaramente percepibile dai consumatori, come mostrato di seguito:**

*Attuale versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negoziato Battle (in cui l'etichetta PEGI indicante gli acquisti in-game è riprodotta in calce alla pagina):*



*Nuova versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negoziato Battle (in cui l'etichetta PEGI sarà riprodotta nel primo frame della pagina, in una posizione di*

risalto rispetto agli altri contenuti ivi presenti e in maniera chiaramente visibile ai consumatori all'accesso alla pagina):

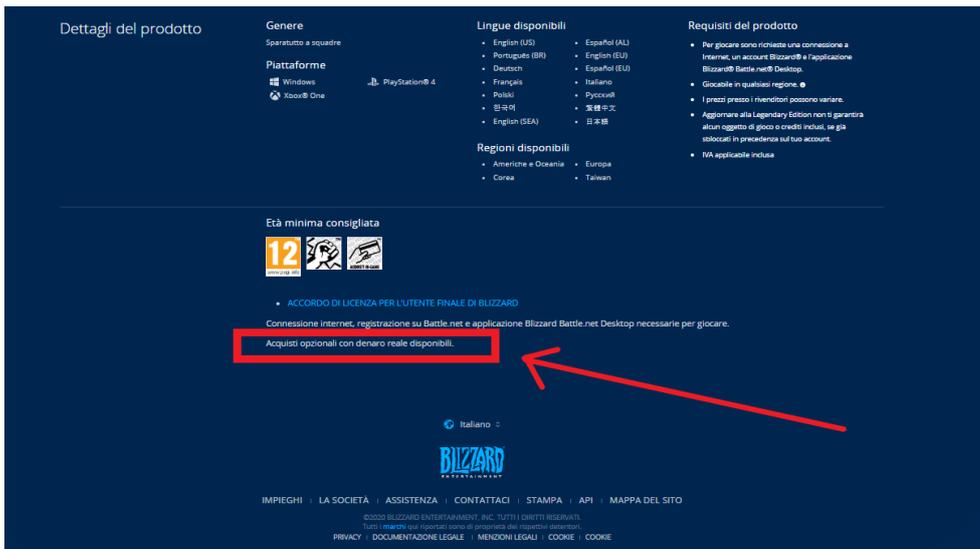


- ii. L'etichetta PEGI indicante gli acquisti "in-game" e (per quanto concerne i Videogiochi che includono *loot boxes* e pacchetti di carte) il disclaimer indicato al punto A.i. che precede saranno altresì mostrati all'interno dei siti Internet dedicati a ciascun Videogioco inclusi nell'Elenco 1 unito al presente Allegato A (di seguito i *Siti dei Videogiochi*) con modalità analoghe a quelle utilizzate per il Negozio Battle, compatibilmente con le limitazioni tecnico-editoriali di ciascun Sito dei Videogiochi.
- iii. La dicitura già utilizzata nelle pagine di dettaglio dei Videogiochi nel Negozio Battle per indicare la presenza di acquisti in-game sarà riformulata e resa più chiara e comprensibile per i consumatori, come di seguito illustrato:

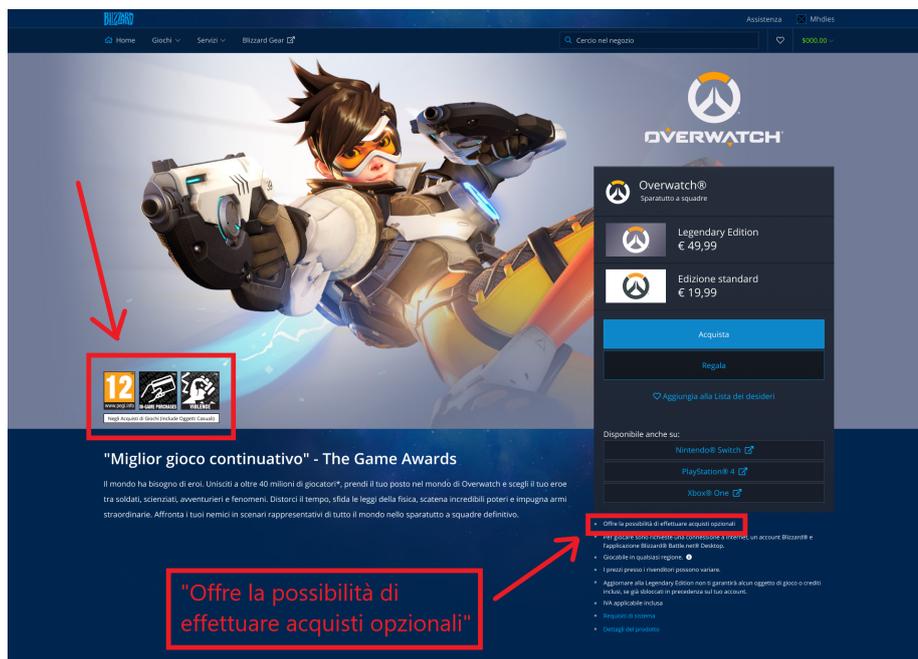
<b>Attuale versione</b>
"Acquisti opzionali con denaro reale disponibili"
<b>Nuova versione</b>
"Offre la possibilità di effettuare acquisti opzionali"

- iv. **La nuova formulazione della dicitura relativa alla presenza di acquisti in-game indicata al punto A.iii. che precede sarà mostrata in una posizione prominente all'interno della pagina di dettaglio del Videogioco nel Negozio Battle e nel relativo Sito del Videogioco (compatibilmente con le limitazioni tecnico-editoriali applicabili a tale Sito del Videogioco), come mostrato di seguito:**

*Attuale versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (in cui la dicitura relativa alla presenza di acquisti in-game è mostrata in calce alla pagina):*

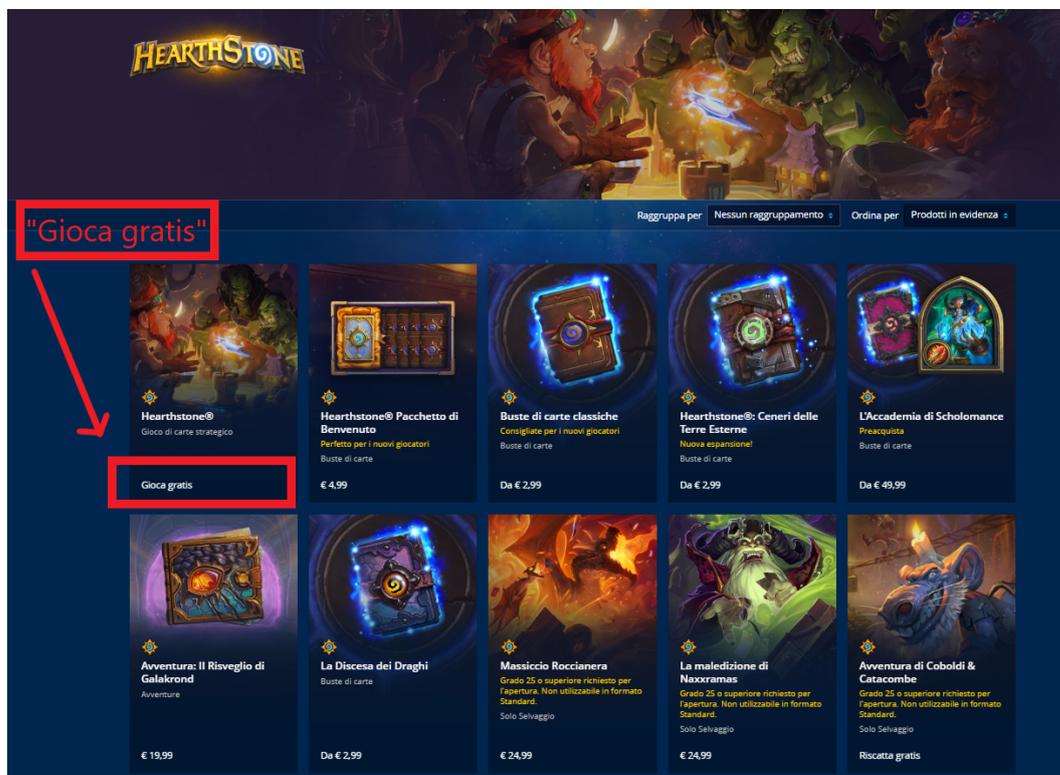


*Nuova versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (nella quale la nuova formulazione della dicitura relativa agli acquisti in-game sarà mostrata nell'elenco puntato posto in prossimità della call-to-action, in aggiunta peraltro all'etichetta PEGI sugli acquisti in-game conformemente a quanto previsto al punto A.i. che precede):*

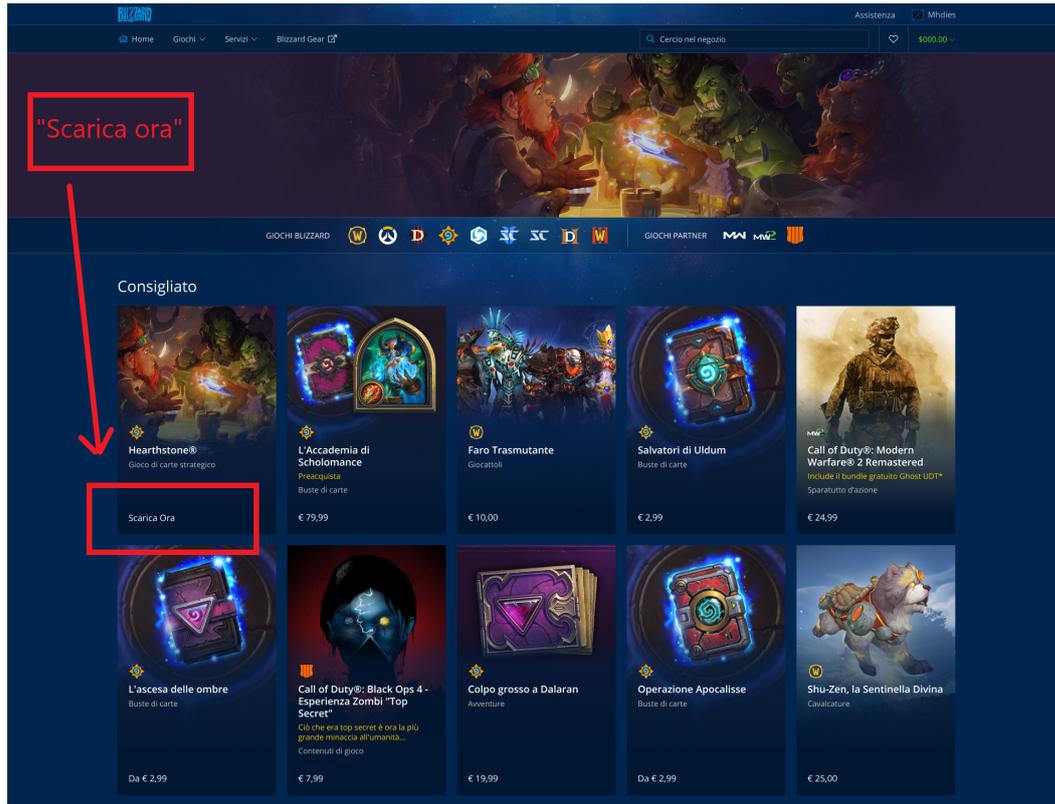


- v. Le diciture “Gioca gratis” (ad esempio nel caso di *Hearthstone*) e “Gratis per tutti” (come nel caso di *Call of Duty: Warzone*) utilizzate all’interno del Negozio Battle e nei Siti dei Videogiochi (prevalentemente sul bottone che avvia il relativo download), nonché nel materiale promozionale distribuito tramite gli account di social media di titolarità del Gruppo Activision Blizzard destinati a consumatori di lingua italiana inclusi nell’Elenco 2 unito al presente Allegato A, saranno modificati e/o qualificati dal Gruppo Activision Blizzard mediante appositi disclaimer, limitazioni e/o precisazioni, come illustrato di seguito:

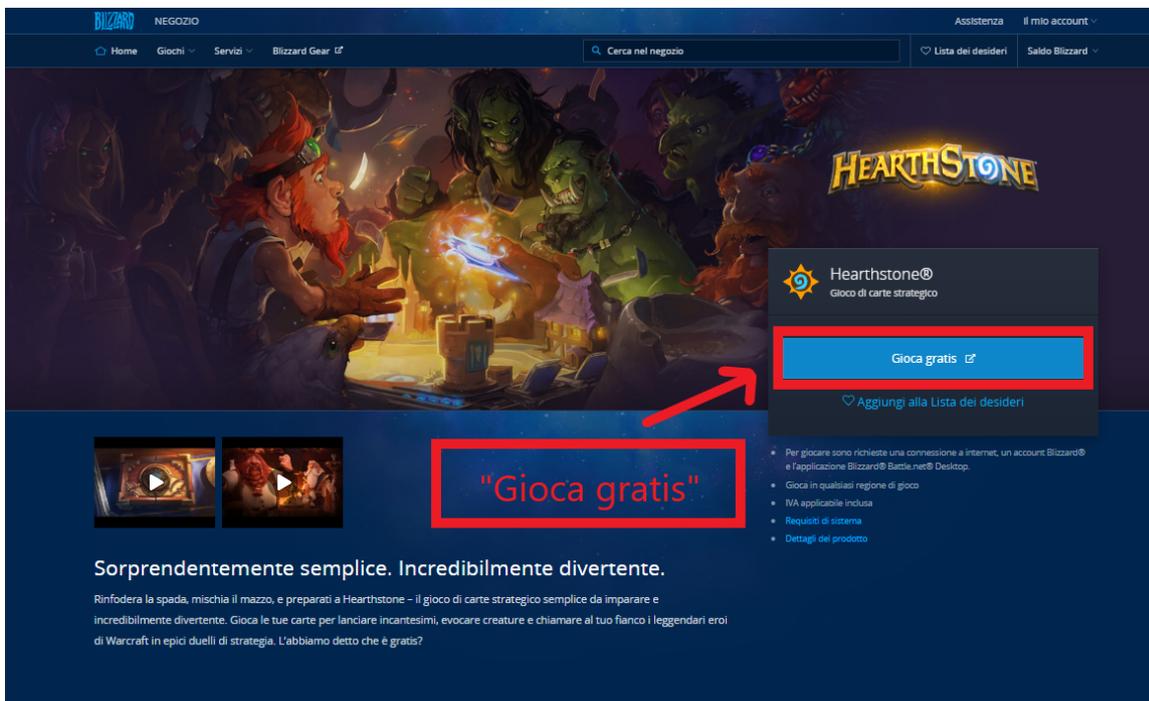
Attuale versione della homepage della sezione *Hearthstone* nel Negozio Battle (nella quale viene utilizzata la dicitura “Gioca gratis”):



Nuova versione della homepage della sezione *Hearthstone* nel Negozio Battle (nella quale “Gioca gratis” verrà sostituito dalla dicitura “Scarica Ora”, o analogha espressione):

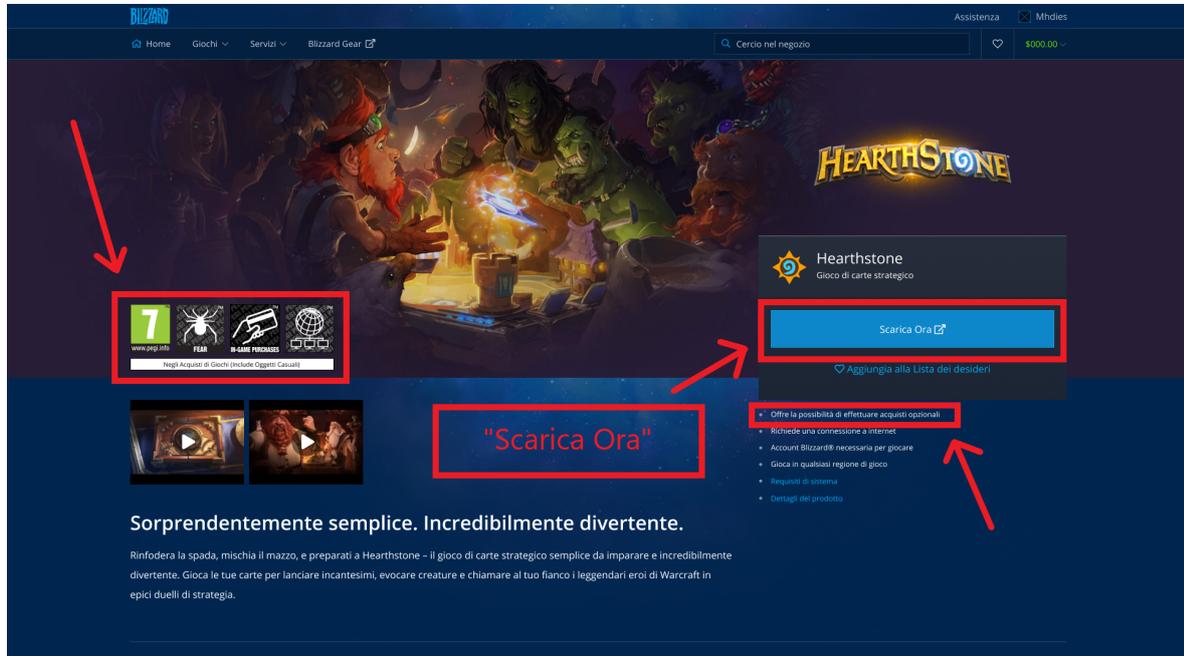


Attuale versione della pagina di dettaglio di Hearthstone sul Negozio Battle (nella quale è apposta la dicitura "Gioca gratis" sul tasto che avvia il download del videogioco):



Nuova versione della pagina di dettaglio di Hearthstone sul Negozio Battle (nella quale sul tasto che avvia il download del videogioco l'espressione "Gioca gratis" è sostituita dalla dicitura "Scarica Ora", e nella quale verranno peraltro aggiunte

in posizione prominente sia l'etichetta PEGI sugli acquisti in-game sia la nuova formulazione della dicitura relativa alla presenza di acquisti in-game, conformemente a quanto previsto rispettivamente ai punti A.i. e A.iv. che precedono):

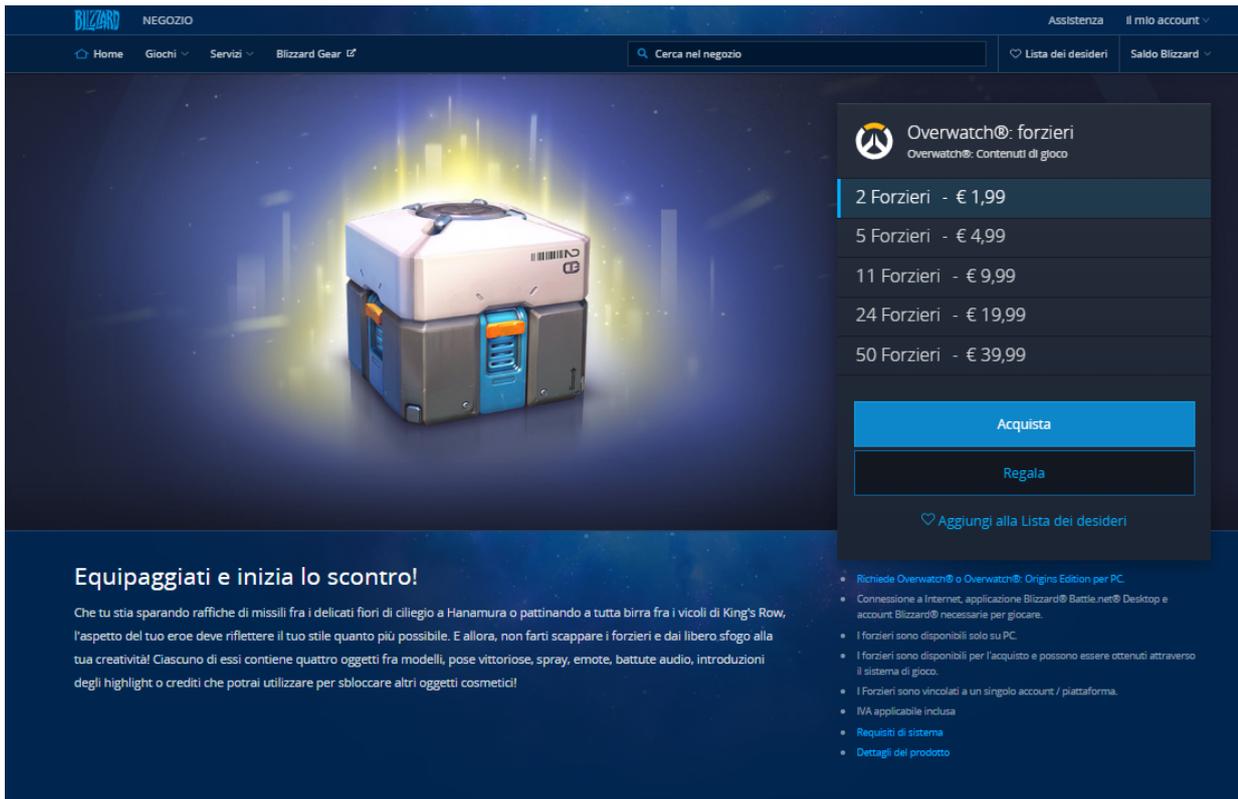


La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell'Autorità che renda il relativo impegno vincolante per il Gruppo Activision Blizzard, e comunque entro 90 giorni.

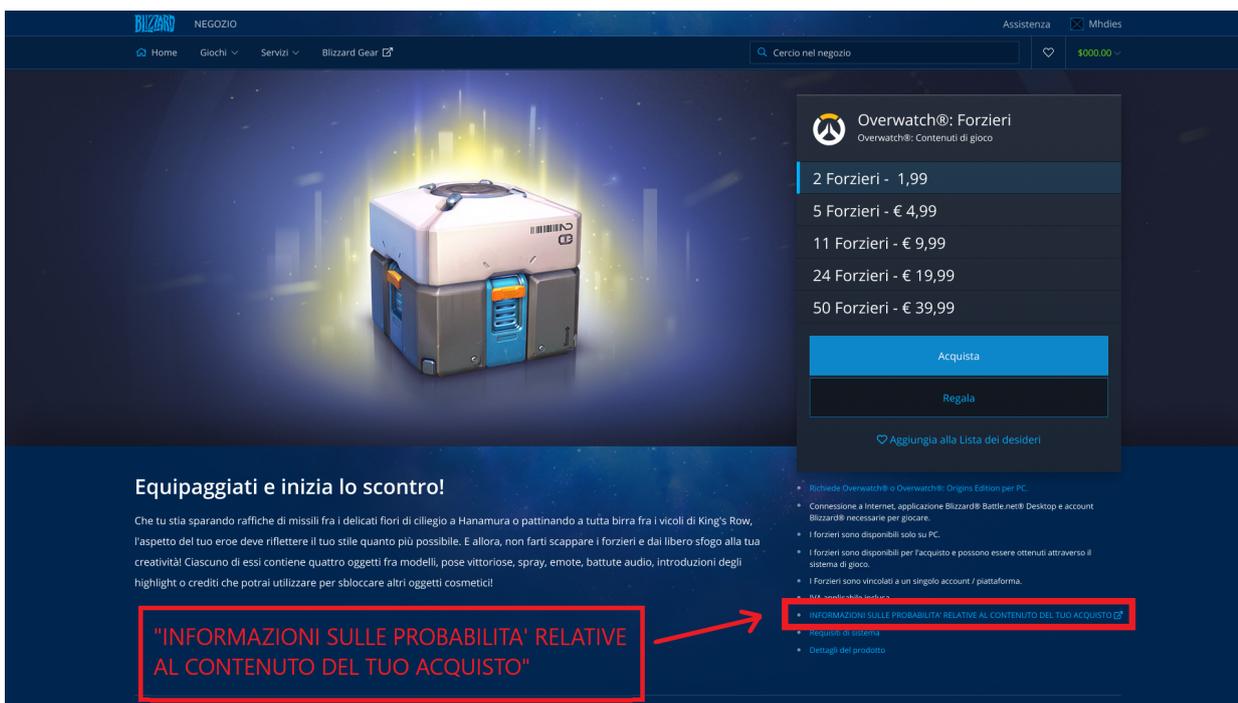
**B.** Il Gruppo Activision Blizzard, allo scopo di introdurre informazioni, avvertimenti e istruzioni migliori per spiegare il funzionamento delle *loot boxes* e dei pacchetti di carte in relazione ai videogiochi che offrono queste funzionalità, apporrà i seguenti miglioramenti:

- i.** **Le informazioni sulle probabilità di ottenere certi item tramite le *loot boxes* o i pacchetti di carte verranno rese disponibili ai consumatori direttamente nella pagina di dettaglio nel Negozio Battle dedicata al relativo Videogioco a mezzo di una evidente dicitura in caratteri maiuscoli che costituisce altresì un link a una specifica pagina di aiuto, come mostrato di seguito:**

*Attuale versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (la quale non prevede informazioni relative alle probabilità relative al contenuto dei forzieri):*



Nuova versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (nella quale è inserita in carattere maiuscolo la dicitura "INFORMAZIONI SULLE PROBABILITA' RELATIVE AL CONTENUTO DEL TUO ACQUISTO" che costituisce altresì un link alla pagina contenente le informazioni di dettaglio sulle probabilità relative al contenuto dei forzieri):



Pagina di aiuto relativa alle probabilità relative al contenuto dei forzieri di Overwatch (allo stato non è disponibile una rappresentazione grafica della pagina, ma si riporta di seguito il testo che verrà incluso al suo interno):

IT

Il team di Overwatch precisa che le probabilità di ottenere oggetti di differente rarità in ciascun forziere sono quelle dettagliate qui di seguito.

Ciascun forziere contiene 4 oggetti selezionati in maniera casuale che possono essere utilizzati per personalizzare gli eroi o il profilo del giocatore. A ciascun oggetto è associato un grado di rarità specifico (Comune, Rara, Epica e Leggendaria) e ciascun forziere contiene almeno un oggetto di qualità Rara o migliore.

Le probabilità ufficiali relative ai forzieri sono le seguenti:

- RARA – 1 oggetto di qualità Rara o migliore è incluso in ogni forziere;
- EPICA – 1 oggetto di qualità Epica è incluso in circa il 18,5% dei forzieri;
- LEGGENDARIA – 1 oggetto di qualità Leggendaria è incluso in circa il 7,5% dei forzieri.

Aspetto indicativo della pagina di aiuto relativa alle probabilità per i pacchetti di carte di Hearthstone:

HEARTHSTONE

## (DRAFT) PRECISAZIONE SULLE PROBABILITÀ DI OTTENERE CARTE

Blizzard Entertainment

[Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [Google+](#)



Il team di Hearthstone precisa che le probabilità di ottenere carte di differente rarità in ogni busta sono quelle dettagliate qui di seguito.

Ogni busta di Hearthstone contiene 5 carte. Ogni carta può essere di 4 rarità differenti (Comune, Rara, Epica e Leggendaria)

Le probabilità di ottenere carte non Comuni sono:

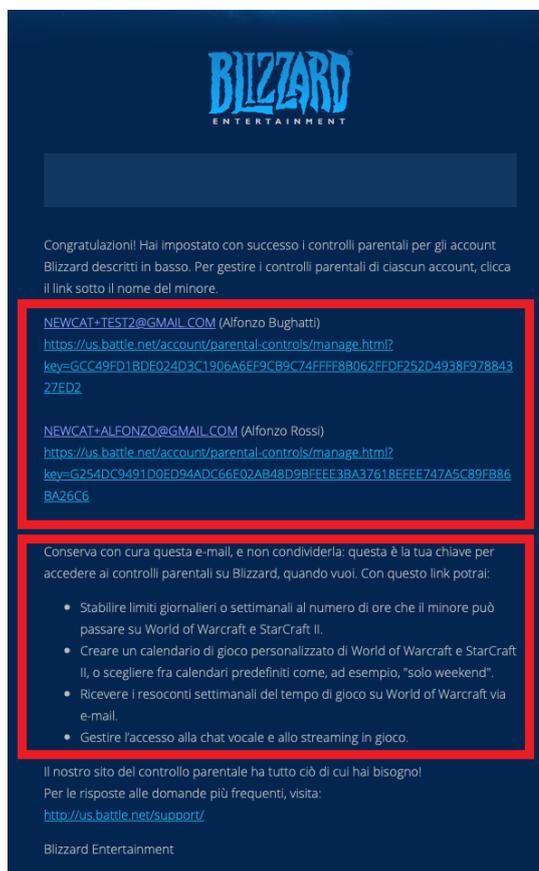
- RARA– Almeno 1 carta di qualità Rara o migliore in ogni busta;
- EPICA– Una media di 1 carta Epica ogni 5 buste;
- LEGGENDARIA– Una media di 1 carta Leggendaria ogni 20 buste.

- ii. **Le informazioni sulle probabilità di ottenere certi item tramite le loot boxes o i pacchetti di carte verranno altresì rese disponibili ai consumatori, con modalità analoghe a quelle descritte al punto B.i. che precede, all'interno del negozio accessibile nel corso dell'esperienza di gioco (fermi gli specifici adeguamenti richiesti in ragione del peculiare funzionamento e della caratterizzazione anche grafica di ciascun Videogioco).**

La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell'Autorità che renda il relativo impegno vincolante per il Gruppo Activision Blizzard, e comunque entro 90 giorni.

- C. Il Gruppo Activision Blizzard, nell'ambito del robusto sistema di Parental Control già presente nei propri negozi online, al fine di assicurarsi che siano messi a disposizione di genitori/tutori strumenti adeguati a supervisionare l'utilizzo dei Videogiochi da parte di bambini e adolescenti e per prevenire acquisti indesiderati e sconsiderati da parte di questi ultimi, si impegna ad adottare le seguenti misure:

- i. **Il Gruppo Activision Blizzard si assicurerà che l'email inviata a genitori/tutori durante il procedimento di registrazione degli account dei figli minori continui a includere un link all'interfaccia di gestione del Parental Control presente sul Negozio Battle, nonché un invito al genitore/tutore a conservare la predetta email per potere efficacemente e rapidamente gestire in ogni momento il sistema di Parental Control, come mostrato di seguito:**



- ii. **Il Gruppo Activision Blizzard si assicurerà che sia richiesto ai genitori/tutori un comportamento attivo/consapevole per consentire ai minori di poter effettuare acquisti in-game, prevedendo che la funzione “Permetti gli acquisti in gioco” (o analogo dicitura) nell’interfaccia di gestione del Parental Control presente sul Negozio Battle debba essere volontariamente selezionata dal genitore/tutore (attraverso l’apposizione dell’apposita spunta) e non risulti preselezionata automaticamente, come mostrato di seguito:**

**ATTIVAZIONE DEL CONTROLLO PARENTALE**

CONTROLLI PARENTALI  
Controllo parentale per: **NEWCAT+TEST2@GMAIL.COM**

I nostri controlli parentali ti aiuteranno a monitorare e gestire l'accesso del minore sotto la tua tutela ai giochi online e/o al tuo account. Se hai delle domande relative a questo servizio, leggi il nostro [articolo di assistenza dei controlli parentali](#).

**Impostazioni Blizzard**

**Settaggi della privacy**

- Attiva l'account silenzioso di Blizzard**  
Se rendi silenzioso questo account esso non potrà più prendere parte alle comunicazioni fra giocatori, inclusi i canali di chat e i messaggi privati, come pure la chat di guida portatile e la chat fra BattleTag. Inoltre, rendere silenzioso questo account disabiliterà l'ID reale.
- Abilita ID reale:**  
Abilitare l'ID reale ti offre l'accesso alle funzioni sociali avanzate dei servizi Blizzard, come la possibilità di chattare fra giochi differenti. Se la funzione di ID reale viene attivata, il nome e cognome associati all'account (il tuo vero nome o quello del minore) saranno visibili agli altri. Per ulteriori informazioni, visita la [nostra pagina dedicata all'ID reale](#).
- Attiva profilo**  
Consenti ad altri utenti di vedere il profilo Blizzard del minore.
- Attiva Gruppi Blizzard**  
Consenti al minore di unirsi ai Gruppi Blizzard, dove può parlare via chat con altri membri dello stesso gruppo. Potrà creare a sua volta gruppi e accettare inviti in altri gruppi.
- Attiva i suggerimenti agli amici degli amici**  
Se disabiliti questa opzione, il contatto del minore sotto la tua tutela non sarà suggerito agli amici dei suoi amici.

**Permetti la pubblicazione sui forum**  
Abilitare questo servizio permetterà all'utente di questo account Blizzard di pubblicare messaggi sui forum delle comunità Blizzard come ad esempio i forum ufficiali di World of Warcraft, StarCraft II, Diablo III e Blizzard.

**Chat vocale e streaming**

Controlla la possibilità di utilizzare la chat vocale per questo account Blizzard. La chat vocale è disponibile su Battle.net, World of Warcraft, StarCraft II e Overwatch. Questa impostazione non influisce sull'utilizzo di applicazioni di chat vocale di terze parti.

**Ascolta, parla e trasmetti in streaming.**    **Ascolta soltanto\***    **Disabilita la chat vocale**

\* L'opzione «ascolta soltanto» non è supportata in StarCraft II. Se selezioni questa opzione, la chat vocale sarà disabilitata quando si gioca StarCraft II.

**Gestione del tempo di gioco**

**Fuso orario:**  
Seleziona il tuo fuso orario per abilitare i resoconti dei tempi di gioco e impostare i limiti al tempo di gioco.

Seleziona fuso orario  \*OL = Ora legale

**Opzioni per gli acquisti**

**Acquisti in gioco**

- Permetti gli acquisti in gioco**  
Questa opzione, se attivata, consente all'utente di questo account Blizzard di effettuare acquisti in gioco con valuta reale e di accedere a tutti i metodi di pagamento registrati sull'account.

**SALVA LE IMPOSTAZIONI**   **CANCELLA**

NOTA: possono passare fino a 30 minuti prima dell'effettivo cambio delle impostazioni.

La misura sopra indicata non richiede ulteriori azioni da parte del Gruppo Activision Blizzard, trattandosi di un impegno a mantenere in essere sistemi di protezione già offerti dal Gruppo Activision Blizzard ai propri consumatori.

- D. Condizionatamente all'accettazione da parte dell'Autorità della Presentazione di impegni, il Gruppo Activision Blizzard darà comunicazione scritta (tramite posta certificata o analogo strumento di comunicazione) alle piattaforme terze che distribuiscono i Videogiochi in merito ai miglioramenti indicati ai punti A.-C. che precedono e alla loro approvazione da parte dell'Autorità.**

La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell'Autorità che renda il relativo impegno vincolante per il Gruppo Activision Blizzard, e comunque entro 90 giorni.

\*\*\*

### Elenco 1 – Siti dei Videogiochi

<b>Nome del Videogioco</b>	<b>URL</b>
<b>Activision</b>	<a href="https://www.activision.com/it/">https://www.activision.com/it/</a>
<b>Blizzard</b>	<a href="https://www.blizzard.com/it-it/">https://www.blizzard.com/it-it/</a>
<b>Blizzard (Negozio Battle)</b>	<a href="https://eu.shop.battle.net/it-it/">https://eu.shop.battle.net/it-it/</a>
<b>Call of Duty</b>	<a href="https://www.callofduty.com/it/">https://www.callofduty.com/it/</a>
<b>Diablo 3</b>	<a href="https://eu.diablo3.com/it/">https://eu.diablo3.com/it/</a>
<b>Diablo 4</b>	<a href="https://diablo4.blizzard.com/it-it/">https://diablo4.blizzard.com/it-it/</a>
<b>Diablo Immortal</b>	<a href="https://diabloimmortal.com/it-it/">https://diabloimmortal.com/it-it/</a>
<b>Hearthstone</b>	<a href="https://playhearthstone.com/it-it/">https://playhearthstone.com/it-it/</a>
<b>Heroes of the Storm</b>	<a href="https://heroesofthestorm.com/it-it/">https://heroesofthestorm.com/it-it/</a>
<b>Overwatch</b>	<a href="https://playoverwatch.com/it-it/">https://playoverwatch.com/it-it/</a>
<b>StarCraft 2</b>	<a href="https://starcraft2.com/it-it/">https://starcraft2.com/it-it/</a>
<b>StarCraft Remastered</b>	<a href="https://starcraft.com/it-it/">https://starcraft.com/it-it/</a>
<b>Warcraft 3 Reforged</b>	<a href="https://playwarcraft3.com/it-it/">https://playwarcraft3.com/it-it/</a>
<b>World of Warcraft</b>	<a href="https://worldofwarcraft.com/it-it/">https://worldofwarcraft.com/it-it/</a>

## Elenco 2 – Account di social media

Nome del Videogioco	Categoria	URL
<b>Call of Duty</b>	Twitter	<a href="https://twitter.com/CalofDutyIT">https://twitter.com/CalofDutyIT</a>
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/CalofDutyIT/">https://www.facebook.com/CalofDutyIT/</a>
	Instagram	<a href="https://www.instagram.com/calofdutyit/">https://www.instagram.com/calofdutyit/</a>
<b>Diablo 3</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/diabloito">https://www.youtube.com/user/diabloito</a>
	Facebook	N/A
	Twitter	N/A
<b>Diablo 4</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/diabloito">https://www.youtube.com/user/diabloito</a>
<b>Diablo Immortal</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/diabloito">https://www.youtube.com/user/diabloito</a>
<b>Hearthstone</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/HearthstoneIT">https://www.youtube.com/user/HearthstoneIT</a>
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/Hearthstone.it">https://www.facebook.com/Hearthstone.it</a>
	Twitter	<a href="https://twitter.com/Hearthstone_IT">https://twitter.com/Hearthstone_IT</a>
<b>Heroes of the Storm</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/BlizzHeroesIT">https://www.youtube.com/user/BlizzHeroesIT</a>
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/heroesofthestorm.it">https://www.facebook.com/heroesofthestorm.it</a>
	Twitter	N/A
<b>Overwatch</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCtZSgPKKL4JG2Sdm4NQL0tQ">https://www.youtube.com/channel/UCtZSgPKKL4JG2Sdm4NQL0tQ</a>
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/OverwatchIT">https://www.facebook.com/OverwatchIT</a>
	Twitter	<a href="https://twitter.com/OverwatchIT">https://twitter.com/OverwatchIT</a>
<b>StarCraft 2</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/starcraftit">https://www.youtube.com/user/starcraftit</a>
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/Starcraft.it/">https://www.facebook.com/Starcraft.it/</a>
	Twitter	<a href="https://twitter.com/StarCraft_IT">https://twitter.com/StarCraft_IT</a>
<b>StarCraft Remastered</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/starcraftit">https://www.youtube.com/user/starcraftit</a>
<b>Warcraft 3 Reforged</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCuPxIWUPz2YS79iwqsAiB9Q">https://www.youtube.com/channel/UCuPxIWUPz2YS79iwqsAiB9Q</a>
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/WorldofWarcraft.it">https://www.facebook.com/WorldofWarcraft.it</a>
<b>World of Warcraft</b>	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCuPxIWUPz2YS79iwqsAiB9Q">https://www.youtube.com/channel/UCuPxIWUPz2YS79iwqsAiB9Q</a>
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/WorldofWarcraft.it">https://www.facebook.com/WorldofWarcraft.it</a>
	Twitter	N/A

**PS11653 - PARCLICK-COMMISSIONE PAYPAL**

*Allegato al provvedimento n. 28453*

**ALLA DIREZIONE GENERALE TUTELA DEL CONSUMATORE  
AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

[protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)

**VERSIONE NON CONFIDENZIALE**

**IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO,  
DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL  
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA  
DEL CONSUMATORE (Delibera AGCM 1 aprile 2015, n.25411)**

- 1) Numero del Procedimento **PS11653**  
Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista **18 febbraio 2020**, anche se i **termini risultano in ogni caso sospesi fino al 15 maggio 2020** in virtù dell'articolo 37 del Decreto Legge 8 aprile 2020 n° 23.
- 2) **PARCLICK SL** SEDE LEGALE: Città Madrid (Spagna) Via (calle) Fray Luis de León n.11 CAP (CP) 28012
- 3) Le condotte oggetto del procedimento sarebbero state individuate dopo l'analisi del procedimento di prenotazione dei parcheggi offerto sul sito *parclick.it*, in cui si ritiene che il professionista richieda senza previo avviso ed in aggiunta al prezzo inizialmente indicato al consumatore, il pagamento di alcune spese di gestione ed un supplemento per l'uso di un mezzo di pagamento elettronico. Inoltre, nei termini e condizioni prospettate per l'uso del servizio si prevedeva che la giurisdizione competente fosse la spagnola ed il foro applicabile la città di Madrid. Si era quindi riscontrata una possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 62 e 66 bis del Codice del Consumo.
- 4) **Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

**4.1) Box informativo delle spese di gestione**

**4.1) Informazione sulle spese di gestione**

L'Autorità ritiene che Parclick debba implementare l'informazione sulle spese di gestione del sito *parclick.it*. L'obbiettivo è che l'utente sia avvisato sin dal primo momento dell'esistenza di spese di gestione, ove applicabili.

Parclick conferma la sua disponibilità a mostrare il prezzo finale complessivo (parcheggio più spese di gestione) subito dopo che l'utente abbia selezionato la città e le date di arrivo e partenza.

Il nuovo prezzo finale complessivo verrà quindi indicato (i) nella seconda schermata nella lista dei parcheggi e nella mappa e (iii) nella terza schermata, in cui l'utente ha selezionato il parcheggio.

Una volta cliccato su "PRENOTA", l'utente potrà, nella quarta schermata, prendere visione di entrambi gli importi in forma individuale, e di seguito, del totale da pagare.

In questo modo, il consumatore riceverà con la massima trasparenza possibile l'informazione sul costo totale, con il dettaglio del prezzo del parcheggio e delle spese di gestione del sito che gli offre il servizio.

Infine, Parclick è disposto a realizzare la modifica del sito internet *Parclick.it* in un termine di un minimo di due settimane dall'approvazione degli impegni da parte dell'Autorità.

#### **4.2) PayPal è stato rimosso dalla web. Promozione**

Con il fine di proteggere il più possibile il consumatore, il servizio di pagamento di PayPal è stato rimosso *ad cautelam* dal sito Parclick.it ed eliminato dalle condizioni generali che spiegavano il suo funzionamento.

Con carattere aggiuntivo, e con la finalità ultima di riparare il danno economico che possano aver subito gli utenti (italiani o stranieri) che, avvalendosi del servizio di PayPal dallo scorso 19 giugno 2017., hanno prenotato un parcheggio (in Italia o all'estero) sul sito Parclick.it, ci impegnamo ad offrire un 5% di sconto sulla prossima prenotazione che quegli stessi utenti realizzino sul sito Parclick.it.

Una volta confermata da questa Autorità che la rimozione di PayPal deve essere mantenuta e convalidata la correttezza dell'impegno in quanto alla promozione, Parclick procederà ad informare questa Autorità dell'avvenuto adempimento, rimanendo sin d'ora a sua disposizione per offrire qualsiasi chiarimento ed eventuale implementazione dello stesso.

#### **4.3) Correzione immediata del foro. Efficace sistema di gestione dei reclami**

Secondo le indicazioni dell'Autorità, Parclick ha modificato la menzione del foro competente per la risoluzione di possibili controversie giudiziali.

È risaputo che la controversia giudiziale è un'*extrema ratio* a cui un consumatore accede, con molta reticenza, quando risulta realmente impossibile risolvere un problema giuridico in termini amichevoli.

Proprio per questo motivo, Parclick ha sempre mantenuto, fin dapprima di conoscere l'avvio del procedimento dell'Autorità, una chiara predisposizione ad evitare qualsiasi controversia con i suoi clienti, risolvendo i reclami dei suoi clienti con il rimborso -completo o parziale- della prenotazione.

La gestione dei reclami viene realizzata da un dipartimento specifico di Attenzione al Cliente, disponibile al seguente indirizzo e-mail: [info@parclick.com](mailto:info@parclick.com), che con un procedimento agile e praticamente immediato risponde ai quesiti posti dai clienti.

La maggior parte dei reclami sorge dal fatto che il parcheggio sia stato trovato chiuso dall'utente e che non abbia quindi potuto lasciare l'autovettura al momento dell'arrivo.

In aggiunta a queste misure, ricordiamo che fin dall'inizio, il sito ha informato correttamente sulla possibilità di utilizzare la piattaforma ODR messa a disposizione dalla Commissione Europea, senza che nessun utente l'abbia mai utilizzata, come prova dell'effettiva esistenza di un servizio di reclami interno di Parclick funziona correttamente.

In conclusione, Parclick rinnova quindi il suo impegno ad offrire un servizio di qualità per i clienti ed a procedere a rimborsarli quando non risultino soddisfatti dal servizio per un motivo giustificato ed aggiunge ora chiarezza all'informazione del sito, in cui viene specificato che nelle controversie sorte con i consumatori, saranno competenti i tribunali del luogo di residenza o di domicilio del cliente.

## **5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria**

I presenti impegni sono stati formulati partendo dal riconoscimento oggettivo della necessità di porre rimedio alle criticità segnalate dall'Autorità. Gli stessi sono stati approntati in un'ottica collaborativa e al fine di favorire quanto più possibile la tutela del consumatore.

Parclick è una società che offre un servizio innovativo e di configurazione relativamente recente ed in continua crescita.

Però, anche se si tratta di una realtà giovane, il professionista si è attivato con grande professionalità e su più piani al fine di migliorare la comprensione delle spese associate all'uso del sito, rendere maggiormente esplicite le condizioni di prenotazione dei parcheggi, apportando notevoli modifiche e miglioramenti sia alla grafica che ai contenuti del sito.

La volontà di essere trasparenti e chiari in quanto al prezzo del servizio offerto, ha indirizzato gli sforzi della società a modificare il sito per indicare il prezzo complessivo e ad eliminare il servizio PayPal.

Del pari, anche quanto previsto nell'ambito della proposta di sconto per gli utenti che usarono PayPal, è inequivocabilmente diretto ad eliminare ogni possibile danno economico dovuto allo schema di pagamento anteriore.

In questo senso, ci teniamo a ricordare che questa modalità di pagamento non era una forma di arricchimento senza causa di Parclick, dal momento che la commissione era destinata al pagamento per il servizio offerto dalla suddetta società terza.

Per ultimo, le modifiche in quanto al foro sono state realizzate non appena Parclick ha conosciuto il contenuto dell'avvio del procedimento, essendosi altresì impegnato già fin dall'inizio della creazione del sito, ad instaurare un sistema di reclami molto efficace e che ha permesso di evitare qualsiasi controversia. Appare quindi chiaro che il motivo per cui consumatori non hanno agito in giudizio è perchè non ne hanno mai avuto bisogno, e non per l'informazione incorretta che era stata indicata nel sito.

In definitiva, lo sforzo che Parclick sta profondendo appare in linea con quanto richiesto dall'Autorità al fine di porre una tutela adeguata nei confronti del consumatore.

\*\*\*\*\*

Alla luce di tutte le considerazioni che precedono si ritiene che gli impegni offerti da Parclick soddisfino i requisiti di ammissibilità dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Nel ribadire che tale proposta di proporre lo scopo di superare i rilievi dell'autorità e di fornire ai consumatori una rappresentazione veritiera del modello utilizzato, Parclick manifesta la piena disponibilità a cooperare ed a discutere con l'Autorità gli impegni proposti.

Madrid, 10 luglio 2020

Parclick SL

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a small dot at the end, likely representing the name Luis Felipe Paris.

---

Luis Felipe Paris  
Amministratore delegato

**PV14 - AMERICAN EXPRESS-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI**  
*Allegato al provvedimento n. 28457*

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi degli artt. 27, comma 7, e 66, comma 3, del codice del consumo, nonché degli artt. 9 e 21 del 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, clausole vessatorie**

**NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

Numero del Procedimento: PV14 (“Procedimento”)

Data di notifica della comunicazione di avvio del Procedimento (“Atto di Avvio”) da parte dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“Autorità”): 4.6.2020

Termine per la presentazione della proposta di impegni: 20.7.2020

**PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI**

American Express Italia S.r.l. – Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15 – 00148 Roma

**PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELL’ATTO DI AVVIO**

Con l’Atto di Avvio, notificato ad American Express Italia S.r.l. (“Amex”) in data 4.6.2020, l’Autorità ha avviato il Procedimento al fine di verificare l’eventuale violazione degli artt. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e 5 del Regolamento UE 2018/302 in relazione condotta di Amex di seguito descritta,.

In specie, l’Atto di Avvio prospetta che Amex: (i) impedirebbe alla clientela di utilizzare conti correnti accesi presso banche estere UE dell’area SEPA diverse da quelle italiane per domiciliare e addebitare le proprie spese sulle carte di pagamento American Express; (ii) non consentirebbe di richiedere attraverso il proprio portale *web* una carta di pagamento agli utenti residenti in Italia che intendano utilizzare per l’addebito del saldo della carta il proprio conto corrente con un IBAN non “IT” (ossia, un conto corrente bancario con un IBAN SEPA non italiano) (Atto di Avvio, § II).

In relazione alla suddetta condotta, l’Atto di Avvio prospetta la possibile violazione delle richiamate norme europee, nella misura in cui Amex, da un lato, non accetterebbe addebiti diretti su conti correnti bancari accesi presso banche non italiane operanti sul circuito SEPA come mezzo di pagamento del saldo della carta di pagamento American Express da parte dei relativi titolari e, dall’altro, respingerebbe le richieste di emissione di carte di pagamento (c.d. *application*) nei casi in cui il richiedente indichi, nell’*application*, un conto corrente acceso presso una banca europea non italiana (c.d. “*Iban discrimination*”) (Atto di Avvio, § III).

**DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ**

In via preliminare, Amex nota che l’art. 5 del Regolamento UE 2018/302 non si applica ai servizi di pagamento offerti da Amex oggetto del Procedimento. Infatti, come chiariscono l’art. 1(3) e il considerando 8 del Regolamento UE 2018/302, tale Regolamento non si applica – nella sua interezza – alle “*attività di cui all’articolo 2, paragrafo 2, della direttiva*

2006/123/CE”, ivi inclusi i “servizi finanziari” e, in particolare, i “servizi di pagamento”, “in deroga alle disposizioni del presente regolamento concernenti la non discriminazione in materia di pagamenti”.

Fermo restando quanto precede, Amex richiama inoltre rispettosamente l’attenzione di codesta Spett.le Autorità sulle seguenti fondamentali circostanze, illustrate più in dettaglio nella risposta alla richiesta di informazioni del 4.6.2020, depositata da Amex il 20.7.2020 (la “Risposta”, cui si rinvia espressamente). Ad avviso di Amex, tali circostanze dimostrano la piena legittimità della propria condotta ai sensi delle richiamate norme europee.

- I sistemi e le procedure attuali di *back-office* di Amex consentono a tutti i clienti – in qualsiasi momento nel corso dell’intero rapporto contrattuale – di pagare il saldo della propria carta di pagamento American Express mediante addebito diretto su un conto corrente italiano o estero (ossia, un conto corrente bancario con un IBAN SEPA non italiano), con modalità completamente automatizzate<sup>1</sup>.
  - In particolare, [omissis], i sistemi informatici di *back-office* di Amex sono stati aggiornati in modo da garantire una gestione efficace e automatizzata tutti i mandati di addebito diretto, indipendentemente dal fatto che il relativo conto corrente bancario abbia un IBAN SEPA italiano o estero (Risposta, § II.1-2).
- Anche i sistemi e le procedure di *front-end* di Amex, così come la documentazione contrattuale e i materiali promozionali sono stati aggiornati (e sono in corso di aggiornamento) in linea con i suddetti aggiornamenti dei sistemi e procedure di *back-office*. In particolare:
  - I sistemi e le procedure attuali di *onboarding* di Amex relativi alle *application* presentate tramite il sito *web* della stessa (il canale di acquisizione *online*) consentono ai consumatori – di *default* (cioè, con modalità automatizzate) – di indicare nell’*application* per una carta di pagamento American Express un conto corrente bancario con un IBAN SEPA italiano o estero. A breve, ciò varrà anche per le *application* presentate *online* per i prodotti dedicati alle piccole e medie imprese (“SBS”)<sup>2-3</sup>.
  - I sistemi e le procedure di *onboarding* di Amex relativi alle *application* per le carte inviate per posta, e-mail o attraverso il canale di vendita diretta (canale di acquisizione cartaceo) consentono attualmente a tutti i potenziali clienti (consumatori, SBS e

---

<sup>1</sup> [omissis]

<sup>2</sup> [omissis]

<sup>3</sup> Le piattaforme di *onboarding online* di Amex [omissis] consentono attualmente ai clienti di indicare IBAN esteri appartenenti a 17 Paesi dell’area SEPA [omissis]. Tuttavia, questa limitazione riguarda solo la fase di iscrizione *online*, poiché, come già spiegato, i sistemi di *back-office* di Amex supportano i mandati di addebito diretto su qualsiasi IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell’area SEPA per il quale siano disponibili i servizi di addebito diretto SEPA. Pertanto, tutti i clienti esistenti (ivi inclusi coloro che hanno presentato l’*application* tramite queste piattaforme) possono, in qualsiasi momento, modificare l’IBAN indicato in sede di richiesta della carta di pagamento e impostare un mandato di addebito diretto su qualsiasi IBAN SEPA, semplicemente contattando il *Customer Service* mediante una procedura già consolidata ed efficace. In ogni caso, Amex sta migliorando i propri sistemi di *onboarding* al fine di consentire ai clienti di indicare nelle *application* qualsiasi IBAN SEPA. [omissis]

*corporate*) di indicare, nelle *application*, per qualsiasi prodotto American Express un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero (Risposta, §II.1-2)<sup>4</sup>.

- [omissis], i termini e le condizioni generali di Amex per i prodotti dedicati ai consumatori prevedono che i relativi titolari possano utilizzare indifferentemente un conto corrente acceso presso una banca italiana o europea. Allo stesso modo, [omissis], i materiali promozionali dedicati ai prodotti dedicati ai consumatori disponibili sul sito *web* di Amex ([www.americanexpress.com/it/carte-di-credito/tutte-le-carte/?inav=it\\_menu\\_cards\\_tutte\\_le\\_carte](http://www.americanexpress.com/it/carte-di-credito/tutte-le-carte/?inav=it_menu_cards_tutte_le_carte)) informano i consumatori in merito alla possibilità di indicare un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero (Risposta, § II.5)<sup>5</sup>.

\* \* \*

Tutto ciò premesso, è solo al fine di raggiungere una rapida conclusione del Procedimento e in un'ottica di fattiva cooperazione con codesta Spett.le Autorità, oltre che in coerenza con i propri costanti sforzi tesi a migliorare il grado di soddisfazione dei propri clienti e il livello dei presidi a tutela dei consumatori, che Amex presenta la seguente proposta di impegni (“Impegni”), ai sensi degli artt. 27, comma 7, del codice del consumo e 9 del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*.

Resta fermo che gli Impegni non costituiscono (né possono per alcuna ragione essere interpretati quale) riconoscimento di qualsivoglia violazione di qualsiasi norma da parte di Amex.

#### **I. Aggiornamento dei sistemi e delle procedure di *back-office* e *front-end* esistenti**

Amex aggiornerà i sistemi e le procedure di *back-office* e di *front-end* esistenti in modo da introdurre soluzioni automatizzate che consentano, rispettivamente:

- a) ad Amex di acquisire, gestire ed elaborare efficacemente tutti i mandati di addebito diretto SEPA, consentendo a tutti i clienti (consumatori, SBS e *corporate*) di pagare, in modo indifferenziato, il saldo della propria carta di pagamento American Express mediante un addebito diretto SEPA su un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;
- b) ai potenziali clienti di richiedere qualsiasi prodotto American Express, attraverso tutti i canali di acquisizione, indicando nell'*application* un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;

---

<sup>4</sup> Amex acquisisce clienti consumatori, SBS e *corporate* anche attraverso i canali di acquisizione agenti e *telemarketing*, [omissis]. Entrambe le piattaforme sono attualmente in fase di aggiornamento per consentire di ricevere, gestire ed elaborare le *application* che indichino un IBAN SEPA italiano o estero (cfr., Risposta, § II.1-2).

<sup>5</sup> Alla luce delle attuali limitazioni (descritte *supra* nella nota n. 3), il sito *web* di Amex precisa che i consumatori possono indicare, nelle loro *application* per una carta di pagamento American Express, un IBAN SEPA di uno qualsiasi dei 17 Paesi dell'area SEPA attualmente supportati.

- c) ad Amex di acquisire, elaborare e gestire efficacemente tutte le *application sub* lett. b) *supra*.

## **II. Modifiche alla documentazione contrattuale e al materiale promozionale di Amex**

Amex modificherà la propria documentazione contrattuale e il materiale promozionale disponibili sul proprio sito *web* ([www.americanexpress.com/it/](http://www.americanexpress.com/it/)) come segue:

- a) i termini e le condizioni relativi a tutti i propri prodotti (per clienti SBS e *corporate*) prevedranno che i relativi titolari possano indicare e utilizzare indifferentemente qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA.

Si deposita *sub* Allegato 1 un estratto delle sezioni e clausole rilevanti della documentazione contrattuale relativa ai prodotti American Express, modificata da Amex secondo quanto sopra previsto;

- b) la sezione del sito *web* [www.americanexpress.com/it/](http://www.americanexpress.com/it/) dedicata ai prodotti per i consumatori, SBS e *corporate*:
- i. informerà i potenziali clienti della possibilità di indicare – in sede di *application* per una carta di pagamento American Express nonché in qualsiasi momento nel corso del rapporto contrattuale – e utilizzare un conto corrente con un IBAN SEPA italiano o estero di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;
  - ii. fornirà informazioni su come indicare e utilizzare detti conti correnti secondo quanto descritto *supra* al punto (i) (o su come modificare la scelta precedentemente effettuata dal cliente).

Ai fini dell'Impegno n. II.b, Amex modificherà:

- la pagina accessibile tramite il *link* “*Scopri di più*” per ciascuna delle carte di pagamento dedicate ai consumatori incluse nella sezione “*Carte Personali*” del sito di Amex;
- la pagina accessibile tramite il *link* “*Scopri di più*” per ciascuna delle carte di pagamento SBS incluse nella sezione “*Carte Business*” del sito di Amex;
- la pagina accessibile tramite il *link* “*Scopri di più*” per ciascuna delle carte di pagamento *corporate* incluse nella sezione “*Carte Corporate*” del sito di Amex.

## **III. Comunicazione all'intera base clienti attiva di Amex**

Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Amex invierà una comunicazione a tutti i titolari con una carta di pagamento attiva inserendo un messaggio *ad hoc* (“messaggio CIP”) in due estratti conto consecutivi. Il messaggio CIP:

- a) ricorderà al titolare la possibilità di utilizzare un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;

- b) rinvierà alla relativa pagina del sito *web* di Amex citata nell'Impegno II.b, dove il titolare potrà trovare le informazioni necessarie a tal fine.

L'Allegato 2 contiene un esempio delle modalità con cui Amex intenderebbe attuare tale Impegno.

#### **IV. Comunicazione via e-mail a un cluster di titolari esistenti e titolari potenziali**

1. Nei limiti di quanto consentito dalla normativa applicabile, Amex invierà una comunicazione via e-mail ("Comunicazione") ai titolari esistenti e ai titolari potenziali, i cui indirizzi sono presenti nel *database* di Amex, che abbiano chiesto di utilizzare un IBAN SEPA non italiano prima della Data di Efficacia degli Impegni I-II-III, ma la cui richiesta non si sia conclusa con l'inserimento del conto corrente bancario richiesto. La Comunicazione:
  - a) ricorderà al cliente la possibilità di utilizzare IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA;
  - b) rinvierà alla relativa pagina del sito *web* di Amex citata nell'Impegno II.b, dove il cliente potrà trovare tutte le informazioni necessarie per: (i) indicare, nell'*application* del relativo prodotto American Express, un IBAN SEPA non italiano di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA; (ii) modificare il conto corrente bancario già indicato e in uso con riferimento al proprio prodotto American Express.
2. Ai fini del presente Impegno, per "*titolari esistenti*" e "*titolari potenziali*" si intende rispettivamente:
  - "*Titolari esistenti*", persone che, in seguito alla risposta di Amex alla loro richiesta *sub* punto 1 *supra*, hanno deciso di utilizzare un IBAN SEPA italiano;
  - "*Titolari potenziali*", persone che, in seguito alla risposta di Amex alla loro richiesta *sub* punto 1 *supra*, hanno deciso di rinunciare a presentare un'*application* per una carta di pagamento American Express o di sciogliere il proprio rapporto contrattuale con Amex.

L'Allegato 3 contiene un esempio delle modalità con cui Amex intenderebbe attuare tale impegno.

#### **Entrata in vigore e durata**

Gli Impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica dell'auspicato provvedimento di accettazione degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo ("Data di Validità").

La data di attuazione degli Impegni ("Data di Efficacia") sarà la seguente:

- gli Impegni I, II e III saranno attuati entro 6 mesi dalla Data di Validità;
- l'Impegno IV sarà attuato entro 7 mesi dalla Data di Validità.

Clausola di revisione

Amex si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

**CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'ATTO DI AVVIO**

Amex ritiene che gli Impegni siano ammissibili e idonei a far venire meno le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità nell'Atto di Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine. Ad avviso di Amex, nel caso di specie l'adozione di una decisione di accettazione degli Impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo sarebbe pienamente legittima ed è particolarmente auspicabile in un'ottica di efficiente gestione del Procedimento e, al contempo, di più efficace tutela dei consumatori, consentendo il conseguimento, in tempi celeri, di risultati superiori a quelli conseguibili con un ordinario *iter* procedimentale.

In via preliminare, Amex rileva che gli Impegni sono certamente ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo. Infatti, impregiudicata qualsiasi ulteriore considerazione difensiva, le circostanze illustrate nella premessa della presente proposta di Impegni, cui per brevità si rinvia, confermano che l'operato di Amex è conforme agli artt. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e 5 del Regolamento UE 2018/302 (ferma restando la non applicabilità dell'art. 5 del Regolamento (UE) n. 2018/302, per le ragioni illustrate in premessa). Per definizione, Amex dunque non ha posto in essere alcuna condotta "*manifestamente scorretta e grave*" ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo.

Gli Impegni – sia singolarmente presi, sia *a fortiori* congiuntamente considerati – sono inoltre idonei a fare venire meno qualsiasi eventuale residua preoccupazione dell'Autorità, andando persino oltre quanto sarebbe a tal fine strettamente necessario.

L'Impegno I migliorerà ulteriormente i sistemi e le procedure di *back-office* e *front-end* di Amex, introducendo soluzioni e processi automatizzati, che garantiranno pienamente -- per tutti i prodotti e in qualsiasi fase del rapporto con la clientela (*application* e per tutta la durata del rapporto contrattuale) – la possibilità di utilizzare IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA. In virtù di questi miglioramenti del sistema – che, come indicato in premessa, sono già stati integralmente (per quanto riguarda il sistema di *back-office*, [omissis] e parzialmente (per quanto riguarda i sistemi di *front-end*) attuati – Amex sarà in grado di gestire ed elaborare efficacemente, in modo automatizzato e indifferenziato, tutti i mandati di addebito diretto (permettendo così a tutti i clienti il pagamento del saldo delle proprie carte di pagamento attraverso un addebito diretto) su qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA. Inoltre, i consumatori possono già presentare un'*application* attraverso il canale di acquisizione *online* e tutti i clienti possono già fare altrettanto attraverso il canale di acquisizione cartaceo, indicando un conto corrente bancario con un IBAN SEPA italiano o estero (fatta salva la limitazione dei 17 Paesi SEPA, che verrà comunque superata con l'attuazione del presente Impegno I). Tuttavia, a seguito dell'attuazione dell'aggiornamento dei sistemi di *front-end* relativi (i) al canale di acquisizione *online* per i prodotti SBS e (ii) ai canali di acquisizione agenti e *telemarketing*, sia per i prodotti dedicati ai consumatori, sia per quelli SBS e *corporate* (previsti nell'Impegno I(b)-(c)), tutti i potenziali clienti (ossia, consumatori, SBS e clienti *corporate*) potranno richiedere qualsiasi prodotto American Express, attraverso tutti i canali di acquisizione, indicando

indifferentemente in sede di *application* qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA<sup>6</sup>. Allo stesso tempo, Amex sarà in grado di acquisire, elaborare e gestire efficacemente tutte queste richieste con modalità automatizzate.

Come evidenziato, Amex ha già aggiornato, sia i termini e le condizioni, sia il materiale promozionale sul proprio sito *web* per i prodotti dedicati ai consumatori. Con gli **Impegni II e III**, Amex migliorando ulteriormente la chiarezza, la qualità e l'accessibilità delle informazioni relative alla possibilità per i clienti di indicare (in fase di *application*) e/o utilizzare (in qualsiasi momento, nel corso del rapporto contrattuale) qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA.

In particolare, le misure previste con tali impegni interesseranno diversi canali di diffusione (il sito *web* di Amex e i messaggi CIP) idonei a raggiungere, sia l'intera platea dei clienti attivi di Amex (il messaggio CIP, come da Impegno III), ma qualsiasi utente in ipotesi interessato ad avvalersi dei prodotti American Express (il sito *web*, come da Impegno II.b). Queste misure garantiranno un livello ancora più elevato di trasparenza sulle questioni oggetto del Procedimento, rafforzando così i presidi a garanzia della consapevolezza degli utenti circa la possibilità di utilizzare qualsiasi conto corrente con un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA, nonché circa le relative modalità di utilizzo, assicurando in tal modo un ulteriore incremento dell'effettività di quanto previsto dagli artt. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 e 5 del Regolamento (UE) 2018/302 (fermo restando che quest'ultimo non si applica nel presente caso).

Inoltre, con l'**Impegno IV**, a definitivo *comfort* di codesta Spett.le Autorità e ulteriore sforzo di tutela della clientela, Amex invierà anche – nei limiti di quanto consentito dalla normativa sul trattamento dei dati personali – una comunicazione individuale via *e-mail* ai titolari esistenti e ai titolari potenziali, i cui indirizzi sono presenti nel *database* di Amex<sup>7</sup>, che avevano chiesto di utilizzare un IBAN SEPA non italiano prima della Data di Efficacia degli Impegni I-II-III, ma la cui richiesta non si è conclusa con l'inserimento del conto corrente bancario richiesto. Con questa *e-mail* Amex: (i) richiamerà l'attenzione del cliente sulla possibilità di utilizzare un IBAN SEPA di qualsiasi Paese dell'area SEPA per il quale siano disponibili servizi di addebito diretto SEPA; (ii) fornirà le informazioni necessarie a tal fine.

L'Impegno IV (congiuntamente all'Impegno I) consentirà ai destinatari della Comunicazione di effettuare una nuova libera scelta, decidendo eventualmente di utilizzare un IBAN SEPA di un Paese dell'area SEPA per il quale sono disponibili servizi di addebito diretto SEPA. Pertanto, grazie all'Impegno IV (congiuntamente all'Impegno I), Amex non solo rimuoverà, per il futuro, ogni eventuale preoccupazione di codesta Spett.le Autorità, ma rimuoverà anche *ex post* eventuali effetti prodottisi prima dell'attuazione delle soluzioni automatizzate previste dall'Impegno I e delle misure informative previste dagli Impegni II-III, andando ben oltre quanto sarebbe quindi necessario per rispondere alle preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità nell'Atto di Avvio.

[omissis]

\* \* \*

<sup>6</sup> Per completezza, come ulteriormente chiarito nella Risposta, Amex acquisisce anche clienti consumatori e SBS attraverso banche che offrono carte di pagamento American Express ai propri clienti. [omissis]

<sup>7</sup> [omissis].

Alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene che gli Impegni siano pienamente idonei a far venir meno le preoccupazioni manifestate da codesta Spett.le Autorità con l'Atto Avvio, andando anche oltre quanto necessario a tal fine.

Amex confida, pertanto, che codesta Spett.le Autorità vorrà chiudere il procedimento con una decisione di accettazione degli Impegni, *“senza procedere all'accertamento dell'infrazione”* ai sensi dell'art. 27, comma 7, del codice del consumo.