



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXIV - n. 42

Publicato sul sito *www.agcm.it*
28 ottobre 2024

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
A561 - APP TRACKING TRANSPARENCY DI APPLE	
<i>Provvedimento n. 31340</i>	5
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	7
C12663 - GLOBAL SOUND TECHNOLOGIES PARTICIPATIONS-ART-CHIARA-ALFA REAL ESTATE- BROOKERS-VIPER HOLDING-RECA-RI.VI/RCF GROUP	
<i>Provvedimento n. 31341</i>	7
C12671 - NUMIA/BCC POS	
<i>Provvedimento n. 31342</i>	10
C12673 - SD WORX PEOPLE SOLUTIONS/CALDERA	
<i>Provvedimento n. 31343</i>	17
C12674 - DEDAGROUP/SCAI	
<i>Provvedimento n. 31344</i>	26
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	33
PS12503 - STAR ITALIA-BONUS BAGNO	
<i>Provvedimento n. 31345</i>	33
PS12700 - MÈTIS-SOLLECITI DI PAGAMENTO	
<i>Provvedimento n. 31346</i>	58

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

A561 - APP TRACKING TRANSPARENCY DI APPLE

Provvedimento n. 31340

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTO il proprio provvedimento n. 30620 del 2 maggio 2023 con il quale è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990, nei confronti delle società Apple Inc., Apple Distribution International Ltd e Apple Italia S.r.l. (di seguito, "Apple") per accertare l'esistenza di violazioni della concorrenza ai sensi dell'articolo 102 TFUE;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che, dagli elementi agli atti e dall'istruttoria sinora condotta in relazione alla implementazione dell'ATT *policy* da parte di Apple, sembra emergere che quest'ultima, avendo creato e reso strumento imprescindibile per gli sviluppatori di applicazioni terze per il sistema operativo mobile iOS una soluzione tecnica che prevede l'utilizzo del codice identificativo *Identifier for Advertisers* (IDFA) ai fini del trattamento dei dati degli utenti per la personalizzazione degli annunci pubblicitari, ha imposto agli sviluppatori terzi l'obbligo di sottoporre agli utenti una specifica richiesta del consenso per l'accesso all'IDFA che si sovrappone, nelle modalità di presentazione agli utenti, agli obblighi di richiesta del consenso che, ai sensi della normativa *privacy*, gravano sugli stessi sviluppatori in quanto titolari del trattamento dei dati degli utenti che utilizzano le loro *app*;

CONSIDERATO che tale condotta assume rilevanza ai sensi dell'articolo 102 TFUE in quanto potrebbe configurare - sul mercato dello sviluppo e della distribuzione di *app* per utenti del sistema operativo iOS - l'imposizione, da parte di Apple, agli sviluppatori di applicazioni terze, di condizioni non oggettive, non trasparenti, non proporzionate e suscettibili di avvantaggiare la stessa Apple in merito alle modalità di richiesta del consenso degli utenti ai fini dello sfruttamento dei dati a fini pubblicitari;

CONSIDERATO che l'implementazione dell'ATT *policy* da parte di Apple è oggetto di valutazione da parte di più Autorità della Rete Europea della Concorrenza;

CONSIDERATA l'esigenza di assicurare il coordinamento con le iniziative istruttorie di tali Autorità, al fine di garantire l'applicazione coerente dell'articolo 102 TFUE;

CONSIDERATA la complessità delle fattispecie oggetto di analisi e la necessità di garantire il pieno esercizio del diritto al contraddittorio;

RITENUTO pertanto necessario estendere oggettivamente l'istruttoria e disporre la proroga del termine di conclusione del procedimento, attualmente fissato al 31 marzo 2025;

DELIBERA

a) di estendere oggettivamente il procedimento A561, avviato in data 2 maggio 2023, in relazione alla potenziale restrittività della condotta posta in essere da Apple sul mercato dello sviluppo e della distribuzione di *app* per utenti del sistema operativo iOS e consistente nell'imposizione agli sviluppatori di applicazioni terze per il sistema operativo mobile iOS di condizioni non oggettive, non trasparenti, non proporzionate e suscettibili di avvantaggiare la stessa Apple in merito alle modalità di richiesta del consenso degli utenti ai fini dello sfruttamento dei dati a fini pubblicitari;

b) di prorogare il termine di conclusione del procedimento al 31 ottobre 2025;

c) che la responsabile del procedimento è la Dott.ssa Lara Magnani;

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

e) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni di questa Autorità dai legali rappresentanti delle Parti o da persone da essi delegate.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12663 - GLOBAL SOUND TECHNOLOGIES PARTICIPATIONS-ART-CHIARA-ALFA REAL ESTATE-BROOKERS-VIPER HOLDING-RECA-RI.VI/RCF GROUP

Provvedimento n. 31341

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione delle società Global Sound Technologies Participations S.à.r.l., Art S.r.l., Chiara S.r.l., Alfa Real Estate S.r.l., Brookers S.p.A., Viper Holding S.r.l., RI. VI. S.r.l. e RECA S.r.l., pervenuta in data 26 agosto 2024;

VISTA la richiesta di informazioni, inviata in data 10 settembre 2024, con conseguente interruzione dei termini, ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTE le informazioni aggiuntive inviate, in data 16 settembre 2024, dalle società Global Sound Technologies Participations S.à.r.l., Art S.r.l., Chiara S.r.l., Alfa Real Estate S.r.l., Brookers S.p.A., Viper Holding S.r.l., RI. VI. S.r.l. e RECA S.r.l.;

CONSIDERATO quanto segue

I. LE PARTI

Il Gruppo Investindustrial

1. Global Sound Technologies Participations S.à.r.l. (di seguito, "TopCo") è un veicolo di investimento indirettamente detenuto da fondi di investimento Investindustrial VIII SCSp e i suoi fondi affiliati. I Fondi Investindustrial sono gestiti/assistiti da società il cui capitale sociale è, in ultima istanza, interamente detenuto da Investindustrial S.A., a capo del gruppo Investindustrial (di seguito, "Gruppo Investindustrial").

2. Il Gruppo Investindustrial è un gruppo di società di investimento, *holding* e *financial advisory* gestite in modo indipendente, il cui portafoglio è focalizzato in quattro aree di investimento: industria manifatturiera, consumo, salute e servizi. Nel 2023, il Gruppo Investindustrial ha realizzato un fatturato consolidato di [10-20]* miliardi di euro, di cui [2-3] miliardi di euro in Italia.

I soci reinvestitori

3. Art S.r.l., controllato in ultima istanza da [A.V.];

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

4. Alfa Real Estate S.r.l., società con sede legale in Reggio Emilia, il cui capitale è riconducibile a diverse persone fisiche ([M.Ma.] per il 6,5%, di cui lo 0,4% tramite Maverik Holding S.r.l.; [Al.Ma.] 1,6% e 25,6% tramite la controllata Brookers S.p.A.; [A.V.] 44,5%; [R.Mo.]12,6%; [C.V.] 8,5%; e [An.Ma.] 0,5%);
5. Brookers S.p.A., con sede legale in Reggio Emilia, il cui capitale sociale è detenuto da [Al.Ma.] (77,3%) e dalla moglie [A.C.] (22,7%);
6. Viper Holding S.r.l., con sede legale in Milano, controllata da [M.Ma.];
7. Chiara S.r.l. con sede legale in Reggio Emilia, controllata da [C.V.];
8. RI.VI S.r.l., con sede legale in Reggio Emilia, il cui capitale sociale è detenuto da [An.Ma.] (90%) e dal marito [S.S.] (10%);
9. RECA S.r.l., con sede legale in Reggio Emilia, il cui capitale sociale è detenuto da [S.Mo.] (45%), [F.Mo.] (45%) e [R.Mo.] (10%).
10. Nel seguito, Art S.r.l., Alfa Real Estate S.r.l., Brookers S.p.A., Viper Holding S.r.l., Chiara S.r.l., RI.VI S.r.l. e RECA S.r.l. e le persone fisiche a cui viene fatto ricondurre il loro controllo saranno indicate congiuntamente come “Soci Re-Investitori”.

La Target

11. RCF Group S.p.A. (di seguito, “RCF”) è la *holding* dell’omonimo gruppo attivo nel mercato delle attrezzature audio video e luci (di seguito, “AVL”) e, in particolare, nella progettazione e produzione di sistemi audio professionali. L’offerta di RCF comprende una vasta gamma di prodotti *hardware*, di cui gli altoparlanti rappresentano il *core business*, a cui si affiancano altre attrezzature per studi di registrazione, sistemi di gestione per allarmi antincendio ed evacuazione, amplificatori, microfoni, sistemi per conferenze e trasduttori. Nel 2023, RCF ha realizzato un fatturato consolidato pari a [100-567] milioni di euro, di cui [10-35] milioni di euro in Italia.

12. Il capitale sociale di RCF è attualmente detenuto da: [Al.Ma.] (1,3%); ART S.r.l. (controllata da [A.V.], 37,4%), [C.V.] (7,2%); Alfa Real Estate S.r.l. (10,6%); Brookers S.p.A. (partecipata al 77,3% da [Al.Ma.], 21,4%); Partecipazione S.r.l. (0,3%); Viper Holding S.r.l. (controllata da [M.Ma.], 5,5%); [An.Ma.] (0,4%); [R.Mo.] (usufrutto delle azioni di [S.Mo.]; [F.Mo.], in misura paritaria per un totale del 10,5% del capitale di RCS) e Sonica S.p.A. (5,4% del capitale, azioni senza diritto di voto).

II. DESCRIZIONE DELL’OPERAZIONE

13. Secondo quanto comunicato dalle Parti, l’operazione notificata, (di seguito, “Operazione”) consisterebbe nell’acquisizione del controllo congiunto, da parte del Gruppo Investindustrial e dei Soci Reinvestitori, di RCF Group S.p.A. e delle sue controllate. In particolare, l’intero capitale sociale di RCF sarà acquistato da una società veicolo (di seguito, “HoldCo”), il cui capitale sarà ripartito, a seguito anche di operazioni di re-investimento, come segue: (i) il Gruppo Investindustrial

sarà titolare di azioni “B” rappresentative del 45% dei diritti economici e del 55% dei diritti di voto di HoldCo, nonché di azioni “C”, rappresentative del 10% dei diritti economici e prive di diritti di voto di HoldCo; (ii) i Soci Re-Investitori saranno titolari di azioni “A” rappresentative del 45% dei diritti economici e del 45% dei diritti di voto di HoldCo. I patti tra le parti richiedono, altresì, un *quorum* del 66% per l’adozione di tutte le delibere assembleari di HoldCo.

III. QUALIFICAZIONE DELL’OPERAZIONE

14. L’Operazione, in quanto comporta l’acquisizione del controllo di imprese, costituisce una concentrazione ai sensi dell’articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990. Essa rientra nell’ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all’articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004.

15. Tale concentrazione, tuttavia, non è soggetta all’obbligo di comunicazione preventiva disposto dall’articolo 16, commi 1 e 2, della medesima legge, in quanto non vi sono almeno due imprese interessate dall’Operazione con fatturato totale realizzato individualmente a livello nazionale superiore a 35 milioni di euro.

RITENUTO, pertanto, che l’operazione non è soggetta a obbligo di comunicazione preventiva ai sensi dell’articolo 16, comma 1, della legge n. 287/1990;

DELIBERA

che non vi è luogo a provvedere.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell’articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

C12671 - NUMIA/BCC POS*Provvedimento n. 31342*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società FSI SGR S.p.A., pervenuta in data 15 gennaio 2024;

VISTO il proprio provvedimento del 6 febbraio 2024, n. 31058;

VISTA la comunicazione della società Numia S.p.A., pervenuta in data 12 settembre 2024;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. NUMIA S.p.A. (di seguito, "Numia") è un Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) - autorizzato e sottoposto a vigilanza della Banca d'Italia - che svolge attività di monetica e più precisamente: i) attività di abilitazione e gestione dei pagamenti ricevuti da esercenti commerciali (fisici o digitali) ricevuti tramite sistemi di pagamento digitale, c.d. *merchant acquiring* a livello *wholesale*; ii) attività di emissione di carte di pagamento (credito, debito e prepagate) e di autorizzazione di pagamenti e transazioni effettuate con le stesse, c.d. *card issuing* e iii) attività di personalizzazione della carte di pagamento, c.d. *card personalization*. Numia è controllata indirettamente e in via esclusiva, tramite il fondo FSI I, da FSI SGR S.p.A. (di seguito, "FSI"), società di gestione del risparmio di diritto italiano, il cui capitale sociale è interamente detenuto da Magenta 71 S.r.l., con una partecipazione di controllo, e da ION Capital Partners Limited. FSI attualmente gestisce i fondi di *private equity* FSI I e FSI II, fondi comuni di investimento alternativi di tipo chiuso riservati.

Nel 2023, il fatturato consolidato realizzato a livello globale da FSI è stato pari a circa [567-700]* milioni di euro, di cui circa [567-700] milioni nell'Unione europea e circa [567-700] in Italia.

2. Il ramo di azienda di BCC Sinergia S.p.A. (di seguito, "BCC Sinergia" e, con esclusivo riferimento al ramo di azienda, "Ramo Sinergia"), costituito dall'insieme degli *asset* di BCC Sinergia relativi alla gestione dei terminali POS e della produzione e personalizzazione delle carte di pagamento (c.d. *card personalization*), è stato acquisito nel 2024 da Numia¹.

Nel 2023, il fatturato realizzato da Ramo Sinergia è stato pari a circa [1-10] milioni di euro a livello globale, tutti riferibili al territorio italiano.

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

¹ Cfr. C12599 - FSI SGR/BCC PAY-Ramo di azienda di BCC Sinergia, provvedimento n. 32058 del 6 febbraio 2024, in Bollettino n. 8/2024.

3. BCC POS S.p.A. (di seguito, “BCC POS”) è una società soggetta al controllo esclusivo di Iccrea Banca S.p.A. (di seguito, “Iccrea Banca”), società a sua volta parte del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea (di seguito, “Gruppo Iccrea”), che svolge attività di *front office* e offre servizi relativi alla fornitura di soluzioni POS, SmartPOS e assistenza post-vendita a favore della clientela delle Banche di Credito Cooperativo (di seguito, “BCC”) aderenti al Gruppo Iccrea attraverso appositi contratti di fornitura. In particolare, BCC POS si occupa dell’attività di acquisto, noleggio, vendita, manutenzione e assistenza dei terminali POS.

Nel 2023, BCC POS ha realizzato, interamente in Italia, un fatturato di circa [10-35] milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL’OPERAZIONE

4. L’operazione comunicata (di seguito, “Operazione”) ha a oggetto le acquisizioni tramite cui Numia:

- ha rilevato da Iccrea Banca il Ramo Sinergia (operazione già comunicata all’Autorità in data 15 gennaio 2024 e autorizzata in data 6 febbraio 2024²);
- rileverà, dalla stessa Iccrea Banca, BCC POS.

5. Si tratta di due acquisizioni che, secondo tempistiche autonome, intervengono, a livello di gruppo, tra gli stessi contraenti, con Numia (e, per il suo tramite, FSI) in qualità di soggetto acquirente e Iccrea Banca di parte cedente. Entrambe sono state disciplinate nel medesimo accordo di investimento sottoscritto da FSI e Iccrea Banca il 29 gennaio 2022, cui è stata data esecuzione in data 3 agosto 2022³.

6. In base a quanto dichiarato dalle Parti, l’Operazione prevede altresì un accordo di promozione e collocamento tra Numia e Iccrea Banca in forza del quale le banche di credito cooperativo aderenti al Gruppo Iccrea assumeranno degli obblighi di esclusiva in favore dei servizi offerti da BCC POS, [omissis].

7. Secondo quanto notificato dalle Parti, le acquisizioni del Ramo Sinergia e di BCC POS risultano funzionali all’estensione della catena del valore gestita direttamente da Numia in aree operative e di *business* contigue e sinergiche ai propri principali ambiti di attività, *card issuing* e *wholesale merchant acquiring*, attraverso l’internalizzazione di attività quali la personalizzazione delle carte di pagamento e il servizio di gestione terminali POS, nel caso del Ramo Sinergia, e la gestione di terminali e di fornitura di POS, nel caso di BCC POS.

III. QUALIFICAZIONE DELL’OPERAZIONE

8. L’Operazione, globalmente considerata, costituisce una concentrazione ai sensi dell’articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990. Essa rientra nell’ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all’articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all’obbligo di comunicazione preventiva disposto dall’articolo 16, comma 1, della

² *Ibidem*.

³ L’accordo prevedeva, fra l’altro, il diritto di Numia ad acquistare il Ramo Sinergia, nonché il ramo di azienda costituito dalle attività svolte dalla società Coopersystem S.p.A. afferenti ai prodotti e i servizi POS, ramo di azienda *medio tempore* acquisito da BCC POS.

medesima legge, in quanto il fatturato totale⁴ realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate in entrambe le acquisizioni è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due di esse è stato superiore a 35 milioni di euro⁵.

9. L'acquisizione del Ramo Sinergia e l'acquisizione di BCC POS, in quanto realizzatesi tra le medesime parti e intervallate da un periodo temporale inferiore ai due anni, debbono essere valutate alla stregua di un'unica operazione⁶. Il calcolo del fatturato rilevante delle Parti deve pertanto essere effettuato sia con riferimento alla presente transazione sia a quella già realizzata del Ramo Sinergia, in ragione del cumulo della due operazioni; ciò comporta il raggiungimento dei valori di fatturato tali da superare le soglie indicate nella disposizione legislativa nazionale.

10. Con riferimento all'accordo di promozione e collocamento fra Numia e Iccrea Banca, si ritiene che non possa essere considerato parte integrante dell'operazione né una restrizione accessoria, in quanto contiene un vincolo di esclusiva e, come chiarito al punto 34 dalla Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni, *“gli obblighi che comportano quantitativi illimitati o l'esclusiva o che conferiscono uno status di fornitore o acquirente privilegiato non sono necessari alla realizzazione della concentrazione”*⁷.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

a) I mercati interessati

11. In ragione delle attività svolta dalle Parti, l'Operazione interessa, sotto il profilo merceologico, il mercato del *wholesale merchant acquiring* e della fornitura dei POS e dei servizi correlati, dove opera BCC POS, nonché il mercato della *card personalization*, in cui è attivo il Ramo Sinergia.

⁴ Alla luce delle modifiche apportate dall'articolo 32 della legge n. 118/2022 all'articolo 16 comma 2 della legge n. 287/1990, il fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari risulta sostituito dalla somma delle seguenti voci di provento al netto, se del caso, dell'imposta sul valore aggiunto e di altre imposte direttamente associate ai proventi: a) interessi e proventi assimilati; b) proventi di azioni, quote e altri titoli a reddito variabile, proventi di partecipazioni, proventi di partecipazioni in imprese collegate e altri proventi su titoli; c) proventi per commissioni; d) profitti da operazioni finanziarie; e) altri proventi di gestione.

⁵ Cfr. provvedimento n. 31088 dell'11 marzo 2024 *“Rivalutazione soglie fatturato ex art. 16, comma 1, della legge n. 287/90”*, in Bollettino n.10 dell'11 marzo 2024.

⁶ Ciò in ragione del principio espresso dall'articolo 5, comma 2, del Regolamento (CE) n. 139/2004, per cui *“due o più transazioni [...] concluse tra le stesse persone o imprese in un periodo di due anni, sono da considerarsi un'unica concentrazione realizzata il giorno dell'ultima transazione”*. Tale principio risulta ribadito e meglio precisato dalla Commissione europea nella sua Comunicazione consolidata 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, ai §§. 49-50. In particolare, il §. 50 prevede che *“se due o più operazioni (ciascuna delle quali determina un'acquisizione di controllo) hanno luogo tra le medesime persone o imprese nell'arco di un periodo di due anni, saranno considerate come una concentrazione unica, indipendentemente dal fatto che riguardino lo stesso settore o parti della stessa attività”*. Inoltre, il successivo §. 137 chiarisce che *“il secondo comma dell'articolo 5, paragrafo 2, contiene una disposizione particolare sulle operazioni scaglionate in più fasi o gli accordi conclusi in un secondo tempo sulla scia di accordi precedenti: le concentrazioni precedenti (entro un periodo di due anni) tra le medesime parti sono soggette a obbligo di (ri)notifica insieme all'operazione più recente, a condizione che questa costituisca una concentrazione, qualora le soglie siano raggiunte per una o più operazioni, considerate separatamente o nel loro insieme”*.

⁷ Cfr. *“Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni”*, in G.U.C.E. 2005/C-56/03 del 5 marzo 2005.

a.1) I mercati dei servizi di merchant acquiring

12. I servizi di *merchant acquiring* consistono in una serie di attività volte a consentire agli esercenti di accettare pagamenti tramite carta, sia presso i punti vendita tradizionali sia *online*, e di assicurarsi la successiva ricezione del denaro relativo a tali transazioni. Tali servizi includono principalmente: (a) la commercializzazione di prodotti e servizi necessari e accessori all'accettazione di pagamenti, al fine di consentire agli esercenti di accettare quanti più metodi di pagamento possibile; (b) l'attività di contrattualizzazione degli esercenti e la fornitura dell'infrastruttura tecnica (*hardware/software* - terminali POS) per l'accettazione di pagamenti e l'acquisizione di dati sulle transazioni; (c) la verifica dell'idoneità dell'esercente ad aderire al circuito di pagamento e la gestione del rapporto con i circuiti stessi; (d) lo svolgimento di qualsiasi attività necessaria per compensare e regolare il trasferimento di denaro all'issuer che ha emesso la carta di pagamento (c.d. *interchange fee*), al circuito di pagamento attraverso la cui rete è stata indirizzata la transazione (c.d. *scheme fee*) e all'esercente con riferimento all'operazione eseguita, al netto delle varie commissioni dovute al *merchant acquirer* e (e) la fornitura di altri servizi vari e/o accessori relativi al *merchant acquiring*. I servizi elencati sono forniti agli esercenti dalle banche o dai Prestatori di Servizi di Pagamento - PSP; le banche, a loro volta, possono autoprodurre tali servizi o acquistarli all'ingrosso (a livello *wholesale*) dai PSP.

13. Quanto all'individuazione dei mercati rilevanti inerenti alla succitata attività, l'Autorità nei suoi precedenti⁸ ha individuato due mercati distinti per: i) il *wholesale merchant acquiring* e il ii) *retail merchant acquiring*. In relazione all'Operazione viene in rilievo il solo mercato del *wholesale merchant acquiring*, la cui domanda è rappresentata dalle banche che acquistano i servizi dai PSP per poi rivenderli agli esercenti, eventualmente in abbinamento ad altri prodotti e servizi (ad esempio, servizi di *processing*, di gestione terminali e di fornitura di POS).

In particolare, le attività di Ramo Sinergia e BBC POS sono relative alla sola gestione di terminali POS e attività correlate.

14. Dal punto di vista geografico, tale mercato presenta una dimensione sovranazionale, pari ai confini dello Spazio economico europeo⁹.

a.2) Il mercato della produzione e personalizzazione delle carte di pagamento smart

15. In merito al secondo mercato interessato, va premesso che la produzione delle carte di pagamento *smart*¹⁰ consta di due fasi: la prima riguarda la fabbricazione della carta vera e propria, mentre la seconda, cui fanno riferimento le attività del Ramo Sinergia, è incentrata sulla personalizzazione della carta di pagamento *smart*, ovvero l'aggiunta dei dettagli del titolare sia sulla carta (nome, numero della carta, data di scadenza) sia all'interno del *chip* (nome, numero di conto, PIN e dettagli del conto), nonché la spedizione della stessa carta presso la residenza del titolare o presso la banca

⁸ Cfr., da ultimo, C12502 - *Nexi/Ramo di azienda di BPER Banca*, provvedimento n. 30415 del 13 dicembre 2022, in Bollettino n. 1/2023 e C12634 - *BCC Pay/Ramo di azienda di Banco BPM*, provvedimento n. 31209 del 21 maggio 2024, in Bollettino n. 23/2024.

⁹ Cfr., in particolare, C12373 - *Nexi/SIA*, provvedimento n. 29839 del 12 ottobre 2021, in Bollettino n. 41/2021.

¹⁰ Le carte di pagamento *smart* sono strumenti di pagamento con microprocessori incorporati che memorizzano e proteggono i dati della carta e garantiscono standard di sicurezza avanzati non disponibili con le tradizionali carte a banda magnetica. Questi standard di sicurezza sono sviluppati con l'obiettivo di prevenire pratiche fraudolente come lo *skimming* e la clonazione delle carte e includono l'autenticazione statica o dinamica dei dati e altre capacità applicative.

collocatrice. La personalizzazione delle carte riveste dunque carattere accessorio alla loro produzione: infatti, i principali produttori insieme alla fornitura delle carte di pagamento *smart* prestano anche servizi di personalizzazione. Ciò posto, gli *issuer* possono rifornirsi da un unico interlocutore, ad esempio un produttore che offre anche i servizi di personalizzazione (o un operatore specializzato solo nella personalizzazione che a sua volta si procuri le carte da un produttore, come nel caso del Ramo Sinergia, che si approvvigiona da fornitori terzi), oppure rifornirsi di carte non personalizzate e di servizi di personalizzazione separatamente.

16. In relazione ai servizi di produzione e personalizzazione di carte di pagamento *smart*, la Commissione europea, nella sua prassi più recente¹¹, ha sottolineato la presenza di alcuni elementi a favore di una distinzione tra produzione e fornitura di carte non personalizzate e di carte personalizzate e, segnatamente, ha evidenziato che: *a)* la maggior parte degli acquirenti acquistano i due servizi da soggetti differenti; *b)* gli acquirenti basano le proprie scelte in merito al fornitore di carte secondo criteri differenti a seconda che si tratti di carte personalizzate e carte non personalizzate; *c)* diversi soggetti offrono solo uno dei due servizi, ossia la fornitura di carte personalizzate, e hanno rappresentato molte difficoltà a produrre carte non personalizzate.

Nella decisione relativa all'operazione di acquisizione del Ramo Sinergia¹², l'Autorità ha ritenuto che, dal punto di vista merceologico, non fossero presenti elementi univoci a favore di una definizione di mercato unica per i due servizi o distinta; anche nel caso di specie, la definizione merceologica del mercato può essere lasciata aperta. Dal punto di vista geografico, l'Autorità, nella sua più recente casistica, ha propeeso per attribuire al mercato una dimensione sovranazionale, dal momento che non sussistono barriere normative o tecnologiche che impediscano agli operatori di approvvigionarsi anche da fornitori non residenti sul territorio italiano e che i principali fornitori di tali servizi, che non risiedono in Italia, operano a livello europeo offrendo i propri servizi anche ad acquirenti italiani¹³.

b) Effetti dell'Operazione

17. L'Operazione, sulla base dei dati e delle informazioni fornite dalle Parti, non appare idonea a determinare effetti distorsivi per la concorrenza.

18. Con riferimento al mercato sovranazionale dei servizi di *wholesale merchant acquiring* e della fornitura di POS e servizi collegati, rileva sottolineare come sia il Ramo Sinergia sia BCC POS operino esclusivamente nei confronti di Numia o delle banche aderenti al Gruppo Iccrea (già clienti di Numia per tali servizi). In particolare, fermo restando che la quota detenuta da Numia nel mercato in esame è contenuta, attualmente pari al [1-5%]¹⁴ (dati del 2023 forniti dalle Parti), si osserva che il Ramo Sinergia svolge: *i)* indirettamente, per conto di Numia e nei confronti della sua clientela, il servizio di gestione terminali POS e *ii)* direttamente, su base *captive*, il servizio di gestione terminali per società del Gruppo Iccrea che sono comunque clienti di Numia; analogamente, BCC POS

¹¹ Cfr. decisione della Commissione europea M.10075 - *Nexi/Nets Group* del 9 marzo 2021.

¹² Cfr. C12599 - *FSI SGR/BCC PAY-Ramo di azienda di BCC Sinergia*, cit.

¹³ Cfr. C12373 - *Nexi/SIA*, provvedimento n. 29839 del 12 ottobre 2021, §. 100, cit.

¹⁴ Prendendo in considerazione il contributo relativo al ramo di azienda di Banco BPM, la cui acquisizione, già valutata dall'Autorità (cfr. C12634 - *BCC Pay/Ramo di azienda di Banco BPM*, cit.), è in corso di completamento, la quota congiunta delle Parti sarebbe pari al [1-5%].

fornisce per ciascuna banca aderente al Gruppo Iccrea, in favore dei relativi clienti/esercenti convenzionati, i servizi relativi ai terminali POS.

Come già osservato in relazione all'acquisizione del Ramo Sinergia, l'Operazione in esame non determinerà un aumento della quota di Numia, né della sua controllante FSI. Inoltre, si consideri che nel mercato del *wholesale merchant acquiring* e della fornitura di POS e servizi collegati sono presenti numerosi e qualificati concorrenti, attivi anche a livello internazionale, quali ad esempio Crédit Mutuel (con una quota stimata del 25-30%), Global Payment/TSYS (10-15%) e Nexi (5-10%).

19. Non si realizzano, pertanto, sovrapposizioni orizzontali suscettibili di creare criticità dal punto di vista concorrenziale.

20. Con riguardo ai possibili effetti verticali, si ravvisa un legame verticale fra i servizi di *card issuing* e quelli di *card personalization*, laddove i servizi di fornitura e personalizzazione di carte possono di fatto costituire un *input* per i servizi di *issuing*. Con riferimento ai servizi di *card personalization*, come osservato in merito alla già perfezionata acquisizione di Ramo Sinergia, rileva sottolineare che la società svolge le proprie attività esclusivamente a favore di Numia che, al pari della controllante FSI, non era attiva in tale mercato. Peraltro, le quote di mercato acquisite da Numia in seguito all'acquisizione del Ramo Sinergia, sia a livello sovranazionale che nazionale, risultano trascurabili e pari, rispettivamente, [*inferiori all'1%*] e al [*1-5%*].

Atteso che le Parti hanno dichiarato che la quota di mercato di Numia nel *card issuing* è contenuta¹⁵, in ogni caso inferiore al 15% (sia per le carte di credito che per le carte di debito), e stante la quota trascurabile di Numia nel *card personalization*, sulla base delle informazioni comunicate non si ravvisa la presenza di effetti di natura verticale derivanti dall'operazione in esame tali da consentire a Numia di poter alterare le dinamiche di mercato.

21. Alla luce delle considerazioni suesposte, l'Operazione non appare nel suo complesso suscettibile di determinare effetti pregiudizievoli per la concorrenza, non determinando modifiche sostanziali nei mercati interessati.

RITENUTO, pertanto, che l'Operazione non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che l'accordo di promozione e collocamento di cui sopra non può essere considerato parte integrante dell'Operazione né accessorio alla stessa, e che l'Autorità si riserva di valutarlo, laddove sussistano i presupposti;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'art. 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

¹⁵ Cfr. sul punto anche C12634 - *BCC Pay/Ramo di azienda di Banco BPM*, cit..

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

C12673 - SD WORX PEOPLE SOLUTIONS/CALDERA*Provvedimento n. 31343*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società SD Worx People Solutions N.V., pervenuta il 13 settembre 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. SD Worx People Solutions N.V. (di seguito, "SDW" o Società Acquirente) appartiene al gruppo omonimo (di seguito, "Gruppo SDW") al quale fa capo la SD Worx N.V., società a responsabilità limitata avente sede legale in Belgio. Il Gruppo SDW si articola in due ambiti operativi relativi, da un lato, alla fornitura di servizi di *payroll*, HR e gestione della forza lavoro e dei talenti e, dall'altro, nei servizi di fornitura del lavoro flessibile, lavoro temporaneo, *recruitment & selection*, orientamento professionale, *outplacement* e dell'elaborazione delle buste paga per i lavoratori temporanei e della consulenza. Il capitale sociale e i diritti di voto del Gruppo SDW sono detenuti:

- per il 22,5% da Brabo Investments S.à.r.l., società di diritto lussemburghese controllata da alcuni fondi di investimento gestiti dal "Network CVC";
- per il 77,5% da "WorxInvest N.V.", società a responsabilità limitata con sede nel Benelux che investe in fondi di private equity operanti nell'UE e negli Stati Uniti, oltre che direttamente in piccole e medie imprese.

Le predette Società esercitano il controllo congiunto sul Gruppo acquirente¹, ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 1, lettera b), e dell'articolo 3, paragrafo 4, del regolamento sulle concentrazioni, in virtù di patti parasociali che attribuiscono all'azionista di minoranza specifici poteri di veto sulle decisioni commerciali e strategiche.

2. Nel 2023, il Gruppo SDW ha realizzato un fatturato complessivo a livello globale di circa [1-2 miliardi]* di euro, di cui [700-1.000] milioni di euro in Europa e [700-1.000] milioni di euro in Italia².

¹ Si veda il caso della Commissione europea M.11196 – CVC/WorxInvest/SD Worx del 27 settembre 2023.

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

² I dati italiani si riferiscono al fatturato generato dalla società controllata SD Worx Italy S.r.l. In Italia tale Società ha una partnership con la Società F2A (oggetto di acquisizione). Per evitare un *double-counting* il fatturato generato da tale

Il fatturato complessivo realizzato a livello globale dalle Società controllanti SDW (Gruppo WorxInvest e Network CVC e relative portfolio company, compresa il fatturato di SDW) è pari a [70-80 miliardi] di euro, di cui [30-40 miliardi] di euro in Europa e [2-3 miliardi] di euro in Italia.

3. Caldera S.p.A. (di seguito, “Caldera” e, insieme, a F2A S.p.A., di seguito F2A, e le società controllate direttamente e indirettamente da quest’ultima, il “Gruppo Target”), è una società *holding* di partecipazioni e detiene unicamente le azioni e i diritti di voto di F2A e, pertanto, del Gruppo Target. F2A opera prevalentemente in Italia, rivolgendosi principalmente a una clientela italiana, nei settori dei servizi di *payroll* e *back office*. Le attività offerte comprendono l’outsourcing dell’amministrazione del personale (es. elaborazione buste paghe, gestione presenze), il supporto contabile e amministrativo, nonché servizi di consulenza.

4. Nel 2023, il Gruppo Target ha realizzato a livello globale un fatturato pari a circa [31-100] milioni di euro, di cui [31-100] milioni di euro in Europa e [31-100] milioni di euro in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL’OPERAZIONE

5. L’operazione in esame consiste nell’acquisizione da parte di SDW dell’intero capitale sociale, comprensivo dei relativi diritti di voto, di Caldera e, di conseguenza, di F2A, nonché delle società da essa controllate direttamente e indirettamente. Il capitale sociale verrà ceduto dai fondi AXA Expansion Fund III FPCI e AXA Expansion Fund III Italia Parallel FPCI, rappresentati dalla management company Ardian France S.A., (di seguito, “Venditori Ardian”), nonché dagli altri azionisti di minoranza (di seguito, il “Management”). In particolare, SDW acquisirà:

- dai Venditori Ardian, il 100% del capitale sociale e dei diritti di voto di Caldera³, che a sua volta detiene attualmente il 94,81% del capitale sociale e dei diritti di voto di F2A;
- dal Management, il 5,19% del capitale sociale e dei diritti di voto di F2A.

L’operazione risulta regolata da un *Sale and Purchase Agreement* sottoscritto in data [omissis] da SDW, dai Venditori Ardian e dal Management.

6. SDW, i Venditori Ardian e il Management hanno sottoscritto clausole di non concorrenza e non sollecitazione, prevedendo che, per un periodo di due anni dal completamento dell’Operazione e nei territori di Italia, Albania e Paesi Bassi, ciascun venditore rilevante (esclusi i Fondi Ardian) si impegna formalmente nei confronti dell’acquirente a non svolgere, direttamente o indirettamente, alcuna attività in concorrenza con le società del Gruppo Target. In particolare, nessun venditore rilevante potrà (i) avviare e/o partecipare ad attività simili o concorrenti a quelle delle società del Gruppo Target; (ii) sollecitare la clientela abituale di tali società nel corso degli ultimi due anni; (iii) indurre dipendenti chiave a lavorare per i Fondi Ardian o per i suoi affiliati, salvo specifiche eccezioni⁴.

collaborazione - inferiore a [1-10 milioni] di euro per ciascuno degli anni presi in considerazione (2021, 2022 e 2023) - è stato attribuito al Gruppo Target.

³ Con Provvedimento n. 25905 del 9 marzo 2016 – C12034 Ardian France/F2A l’Autorità aveva deliberato di non avviare l’istruttoria di cui all’art. 16 co. 4 della legge n. 287/90 con riferimento all’acquisizione da parte della Società Ardian del controllo esclusivo di F2A.

⁴ [Omissis].

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. L'operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate, è stato superiore a 35 milioni di euro.

8. I patti di non concorrenza e non sollecitazione sopra descritti possono essere qualificati come accessori alla concentrazione comunicata nella misura in cui contengano restrizioni direttamente connesse e necessarie al perfezionamento dell'operazione⁵.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

I mercati rilevanti

9. In considerazione delle attività svolte dall'impresa acquisita, essa riguarda:

- i) il mercato della fornitura di servizi di payroll,*
- ii) il mercato dei servizi di back office,*
- iii) il mercato dello sviluppo e distribuzione di software gestionali (captive),*
- iv) il mercato della fornitura di servizi di lavoro temporaneo (somministrazione di lavoro),*
- v) il mercato dei servizi di formazione professionale,*
- vi) il mercato della fornitura di servizi di valutazione della conformità,*
- vii) il mercato dell'ecological consulting,*
- viii) il mercato dei servizi relativi alle comunicazioni commerciali o di marketing.*

i) Mercato della fornitura dei servizi di payroll

10. I servizi di *payroll* sono essenzialmente incentrati sull'elaborazione, anche tramite software, delle buste paga dei dipendenti e su altre attività a essa correlate (tra cui la gestione delle presenze e assenze, delle ferie e delle trasferte)⁶.

11. Dal punto di vista geografico, il mercato in esame presenta dimensione nazionale, in quanto la scelta degli utenti si indirizza prevalentemente verso operatori che dispongono di organizzazioni presenti sul territorio nazionale. Inoltre, l'organizzazione e la fornitura dei servizi di *payroll* deve essere uniformata alle normative nazionali che regolamentano gli aspetti retributivi, contributivi e fiscali dell'amministrazione del personale.

Secondo le Parti, in Italia la domanda dei servizi di *payroll* è espressa prevalentemente da aziende di grandi dimensioni.

⁵ Si veda "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni" (G.U.C.E. 2005/C-56/03 del 5 marzo 2005), para. 22 e 23.

⁶ Cfr. Provvedimento n. 27570 del 20 febbraio 2019 - C12210 Zucchetti/Ramo di Azienda di Data Management Human Resource Management; Provvedimento n. 11539 del 20 dicembre 2002 - C5615 Business Solutions-Antex Amministrazione del Personale/Human Resources Services.

ii) Mercato dei servizi di back office

12. I servizi di *back office* sono essenzialmente incentrati nella fornitura, anche tramite software, di servizi amministrativi, contabili e gestionali destinati alle imprese⁷.

13. Dal punto di vista geografico, il mercato sopra rappresentato presenta una dimensione nazionale, in quanto la scelta degli utenti si indirizza tendenzialmente verso operatori che dispongono di organizzazioni presenti sul territorio italiano.

iii) Mercato dello sviluppo e distribuzione di software gestionali (captive)

14. Nell'ambito del mercato della produzione e distribuzione di software gestionali si individuano varie tipologie di soluzioni applicative, tra cui i software di pianificazione delle risorse aziendali (c.d. ERP "Enterprise Resource Planning"), che consentono alle aziende di automatizzare numerose fasi dei processi aziendali (quali, l'analisi finanziaria, la gestione amministrativo-contabile, la gestione del personale e le connesse attività di assistenza e servizi), e i software per la gestione della clientela. L'offerta è costituita prevalentemente da operatori che offrono una gamma di software a supporto di molteplici funzioni aziendali; pertanto l'Autorità nei propri precedenti⁸ ha considerato un unico mercato del prodotto ricomprendente l'insieme delle soluzioni applicative utilizzate per la gestione delle diverse attività aziendali.

Nel caso di specie la definizione esatta del mercato può essere lasciata aperta in quanto non cambierebbe la valutazione dell'operazione.

15. Sotto il profilo geografico, si ritiene che il predetto mercato abbia una dimensione nazionale, in considerazione della specificità dei prodotti destinati ad utilizzatori di lingua italiana e operanti nell'ambito del sistema normativo italiano; ad ogni modo, considerata l'assenza di criticità concorrenziali, si ritiene di lasciare aperta la definizione del mercato.

iv) Mercato della fornitura di lavoro temporaneo (somministrazione di lavoro)

16. Per fornitura di lavoro temporaneo (*Temporary Employment Services*, TES), o somministrazione di lavoro, si intende quella forma di lavoro a cui partecipano tre soggetti: l'agenzia del lavoro, una persona in cerca di occupazione e l'azienda che ne fa richiesta. L'agenzia del lavoro, in particolare, cerca e assume il lavoratore, mettendolo così a disposizione dell'impresa a tempo determinato o indeterminato.

Secondo la prassi dell'Autorità, il mercato della prestazione di servizi di somministrazione di lavoro è differente dal mercato dei servizi di collocamento (cfr. *infra*). In particolare, il mercato della prestazione di servizi di somministrazione di lavoro è caratterizzato da imprese che normalmente stabiliscono con le persone in cerca di occupazione una relazione diretta, di lunga durata e in alcuni casi anche di tipo esclusivo. Inoltre, per quanto concerne la tipologia dei servizi offerti, le imprese di prestazione di servizi di somministrazione di lavoro offrono una serie di prestazioni supplementari, essenzialmente legate all'addestramento del personale, le quali valgono a

⁷ Cfr. Provvedimento n. 28615 del 23 marzo 2021 - C12365 DGB Bidco Holdings Limited/Cedacri; Provvedimento n. 28171 del 3 marzo 2020 - C12285 Accenture Managed Services / Fruendo.

⁸ Cfr. Provvedimento n. 15195 del 15 febbraio 2006 - C7518 TeamSystem/S.C.S.; Provvedimento n. 16988 del 21 giugno 2007 - C8564 TeamSystem/Metodo.

differenziarle dalle imprese di collocamento⁹. In considerazione della sua genericità, la prestazione di servizi di somministrazione di lavoro può essere rivolta a un'ampia e variegata gamma di settori industriali, tipologie di clienti e dimensioni di aziende.

In ragione del livello di istruzione e specializzazione dei lavoratori, il mercato TES¹⁰ può essere suddiviso, in base alla qualificazione del personale, nei seguenti segmenti: servizi offerti al personale generico e servizi offerti al personale professionale¹¹. Nel caso di specie si ritiene che l'esatta definizione del mercato possa essere lasciata aperta.

17. Dal punto di vista geografico, sulla base di una consolidata giurisprudenza nazionale, il mercato della somministrazione di lavoro temporaneo presenta dimensione nazionale in base a considerazioni legate alle differenze linguistiche e ai diversi regimi normativi vigenti nei vari Stati, dal lato dell'offerta, nonché alle preferenze dei lavoratori e alle indicazioni delle imprese utilizzatrici in termini di sede lavorativa, dal lato della domanda¹².

v) *Mercato dei servizi di formazione professionale*

18. Tale mercato consiste nella gestione della formazione professionale anche mediante lo sviluppo di programmi *software* a ciò destinati. In particolare, le società attive nel mercato in esame forniscono, anche attraverso l'*information technology*, servizi di formazione professionale consistenti nella progettazione, organizzazione e gestione di corsi di formazione, erogati a favore di personale dipendente di imprese private, alla pubblica amministrazione e rivolti a soggetti terzi¹³. In ragione del tipo di soggetto da cui deriva la domanda di formazione (privato e/o pubblico), è possibile individuare due potenziali segmenti distinti all'interno del mercato della formazione professionale. Nel caso di specie si ritiene che l'esatta definizione del mercato possa essere lasciata aperta.

19. Dal punto di vista geografico, il mercato dei servizi di formazione professionale presenta dimensione nazionale in considerazione dell'importanza della lingua in relazione al tipo di servizio prestato e della necessità per le imprese fornitrici di avere una stabile organizzazione sul territorio nazionale.

⁹ Cfr. Provvedimento n. 31022 del 10 gennaio 2024, C12591 - Openjobmetis/Just On Business.

¹⁰ Il mercato TES si distingue dal mercato della fornitura di servizi di lavoro a tempo indeterminato ("PES"), in ragione (i) del tipo di servizio offerto dai fornitori di TES, (ii) del rapporto duraturo che i fornitori di TES instaurano con le persone in cerca di lavoro e (iii) delle differenze nei requisiti legali e normativi che riguardano il lavoro permanente e temporaneo. A questo proposito, si vedano le decisioni della Commissione europea nei seguenti casi: M.8201 - *Randstad Holding / Monster Worldwide*; M.5699 - *Adecco / MPS Group*.

¹¹ Si vedano, in tal senso, i seguenti provvedimenti nei casi: M.7949 - *Norwegian / Shiphold / Osm Aviation* del 31 maggio 2016; M.6908 - *Randstad / USA Assets* del 6 giugno 2013; M.5699 - *Adecco / MPS Group* del 12 dicembre 2009.

All'interno del segmento del personale generale, la Commissione ha preso in considerazione, ma alla fine ha lasciato aperta, un'ulteriore sotto-segmentazione del personale generale in segmenti specializzati. A questo proposito, si vedano le decisioni della Commissione europea nei seguenti casi: M.8201 - *Randstad Holding / Monster Worldwide*; M.7949 - *Norwegian / Shiphold / Osm Aviation*.

¹² Cfr. *ex multis*, Provvedimento n. 31022 del 10 gennaio 2024 - C12591 - Openjobmetis/Just On Business; Provvedimento n. 28580 del 16 febbraio 2021 - C12356 - Openjobmetis/Quanta-Quanta Ressources Humaines.

¹³ Cfr. Provvedimento n. 31022 del 10 gennaio 2024 - C12591 - Openjobmetis/Just On Business; Provvedimento n. 22941 del 3 novembre 2011 - C11285 - GI Group/Asset Management-Asset Data.

vi) Mercato della fornitura di servizi di valutazione delle conformità

20. Dal punto di vista merceologico tale mercato riguarda lo svolgimento di un'ampia gamma di attività (quali l'ispezione, il controllo, l'analisi e la certificazione) finalizzate a verificare che i prodotti, beni e/o sistemi di gestione sotto osservazione soddisfino determinati requisiti o parametri (di natura normativa e/o standard e specifiche di riferimento e/o parametri volontariamente assunti).

21. Per quel che riguarda la rilevanza geografica, in linea con i precedenti provvedimenti dell'Autorità¹⁴, si ritiene che la dimensione del mercato possa essere estesa quantomeno all'ambito nazionale. Difatti, pur se il controllo dei prodotti può svolgersi presso luoghi specifici (ad esempio i porti di carico/scarico), i servizi vengono offerti in un contesto geografico più ampio, anche in considerazione del fatto che il lavoro di laboratorio può essere efficacemente centralizzato. Rileva inoltre il fatto che gli standard (normativi e/o di riferimento e/o volontariamente adottati) rispetto ai quali valutare la conformità dei prodotti e dei sistemi possono variare nei diversi contesti nazionali. Nel caso di specie, tuttavia, non è necessario addivenire ad una più precisa delimitazione merceologica e geografica del mercato, in quanto qualunque sia la definizione adottata, anche nell'ipotesi più restrittiva, la valutazione dell'impatto concorrenziale dell'operazione non muterebbe.

vii) Mercato dell'ecological consulting

22. Tale mercato comprende i servizi di analisi, consulenza e monitoraggio ambientale (c.d. "ecological consulting"). Tale mercato, secondo quanto già valutato in alcuni precedenti dall'Autorità¹⁵, include i seguenti servizi: valutazione della qualità delle acque e dei rifiuti; indagini e bonifiche ambientali; monitoraggio e telecontrollo ambientale (ossia elaborazione di sistemi di monitoraggio e valutazione dell'impatto di inquinanti ambientali); impostazione di sistemi di gestione ambientale nelle aziende; assistenza tecnico-legale relativa a problematiche ambientali. La domanda dei servizi di consulenza ambientale proviene in prevalenza dal settore industriale, nonché da enti pubblici che necessitano di una consulenza specialistica su problematiche ambientali.

23. Dal punto di vista geografico, l'offerta appare caratterizzata da operatori la cui presenza si estende su tutto il territorio nazionale, ai quali si affiancano piccole imprese a livello locale. In ragione delle caratteristiche della domanda e dell'offerta, nonché dell'assenza di vincoli amministrativi che limitino l'esercizio dell'attività a un ambito locale, la dimensione geografica del mercato può essere individuata a livello nazionale.

viii) Mercato dei Servizi relativi alle comunicazioni commerciali o di marketing

24. Tale mercato comprende i servizi relativi alle comunicazioni commerciali o di *marketing*, quali, in particolare, le attività di pubblicità, informazione, consulenza, relazioni pubbliche e con i clienti, al fine soprattutto di aumentare il rendimento delle attività di marketing delle imprese.

25. Sotto il profilo geografico, in ossequio a precedenti provvedimenti dell'Autorità¹⁶, il mercato rilevante ha dimensione nazionale, in quanto la scelta degli utenti si indirizza prevalentemente verso

¹⁴ Cfr. Provvedimento n. 21398 del 21 luglio 2010 – C10673 Bureau Veritas International/ Inspectorate Group Holdings.

¹⁵ Cfr. Provvedimento n. 30630 del 9 maggio 2023, C12536 Lab Analysis Group Eni Rewind/Laser Lab; Prov. 20339 del 23 settembre 2009 - C10262 Laboratori Iride Acqua Gas/Ramo di Azienda di Amat.

¹⁶ Cfr. Provvedimento n. 14914 del 23 novembre 2005 – C7366 Accenture UK/Media Audits Italia.

operatori che dispongono di organizzazioni presenti sul territorio nazionale, in grado di avere una conoscenza ottimale dell'impatto dei servizi sul rendimento delle attività di *marketing*.

Gli effetti dell'operazione

i) Mercato della fornitura dei servizi di payroll

26. L'operazione in esame comporta una minima sovrapposizione orizzontale tra le attività delle Parti nel mercato nazionale dei servizi di *payroll*, nel quale nel 2023, la Target detiene una quota di mercato, espressa in termini di valore, pari al [1-5%]¹⁷ e SDW una quota [inferiore all'1%]. Pertanto, ad esito dell'operazione, le società interessate avranno una quota di mercato congiunta contenuta pari al [1-5%].

27. Ad analoghe considerazioni si perviene laddove si propenda per una definizione del mercato dei servizi di *payroll* in base ai volumi¹⁸. Nel 2023 le quote di mercato¹⁹ della Target e della SDW risultano essere pari, al [1-5%] e [inferiore a 1%] portando le Parti a vantare una quota *post-merger* pari al [1-5%].

ii) Mercato dei servizi di back office

28. Secondo le informazioni fornite dalla Parte, nel 2023 il valore complessivo del mercato dei servizi di *back office* in Italia risulta essere pari a circa [100-517] milioni di euro²⁰.

29. L'operazione in esame comporta una modesta sovrapposizione orizzontale nel mercato nazionale di *back office* per il quale, nel 2023, la Target deteneva una quota di mercato, espressa in termini di valore, pari al [5-10%] e SDW una quota pari al [1-5%].

Pertanto, ad esito dell'operazione, le società interessate avranno una quota di mercato congiunta pari al [5-10%], mentre nella notifica si stima che le quote di mercato detenute dai principali concorrenti siano: Deloitte [5-10%], KPMG [5-10%], Fdiger S.p.A. [1-5%] e PwC [1-5%].

iii) Mercato dello sviluppo e distribuzione di software gestionali (captive)

30. La Target, sebbene possa essere eventualmente considerata marginalmente attiva in tale mercato, in realtà svolge esclusivamente attività *captive* non commercializzando software a terzi, utilizzando gli stessi al fine di soddisfare la propria domanda interna, mentre SDW risulta presente, con una quota [inferiore all'1%], riconducibile alle Società Unily e Mega International (controllate dalle parent company CVC e WorxInvest).

¹⁷ In via prudenziale i dati del 2023 includono anche il fatturato associato alle acquisizioni in via di perfezionamento alla data di invio del formulario. Per completezza, si precisa che il Gruppo Target ha indicato di acquisire entro il 19 settembre 2024 lo Studio Tomasi S.r.l., che nel 2023 ha generato un fatturato – esclusivamente in Italia – di circa [inferiore a 1 milione di] euro nella fornitura di servizi e soluzioni di *payroll*.

¹⁸ Cfr. Provvedimento n. 27570 del 20 febbraio 2019, caso C12210 - Zucchetti/Ramo di Azienda di Data Management Human Resource Management

¹⁹ In tal caso le Parti hanno stimato le quote di mercato rapportando il numero dei dipendenti per le quali SDW e la Target elaborano le buste paghe, con il numero complessivo di dipendenti delle aziende private che esprimono la domanda di tale servizio, attingendo ai dati "ISTAT – lavoratori dipendenti". [Omissis].

I dati comprendono anche i dipendenti serviti nell'ambito della partnership con SDW e quelli serviti dallo Studio Tomasi, oggetto di acquisizione da parte della Target nell'ambito di un'altra operazione (vds. nota 17).

²⁰ Stima della dimensione di mercato, elaborata dal Gruppo Target sulla base del Rapporto TBRC "Italy F&A BPO Market Report 2024 – edizione di marzo 2024".

iv) Mercato della fornitura di lavoro temporaneo (somministrazione di lavoro)

31. In tale mercato la Target risulta essere presente in via trascurabile (attraverso la sua controllata Mejobby BV che fornisce lavoro interinale), per una quota di mercato stimata [*inferiore all'1%*] mentre SDW e le parent company (CVC e WorxInvest) [*inferiore all'1%*], in un mercato caratterizzato dalla presenza di operatori qualificati come Randstad, GI Group, Adecco e Manpower Group, con quote di mercato significative.

v) Mercato dei servizi di formazione professionale

32. La Target risulta essere solo presente in via marginale in tale mercato (attraverso la sua controllata ETASS S.r.l.), per una quota di mercato stimata [*inferiore all'1%*], mentre SDW e le parent company (CVC e WorxInvest) [*inferiore all'1%*].

vi) Mercato della fornitura di servizi di valutazione delle conformità

33. Su tale mercato la Target opera marginalmente. Attraverso le sue controllate 2A Ecogestioni S.r.l. e 2A Engineering S.r.l. (che offrono servizi di analisi, ispezione e controllo e non anche di certificazione) realizza una quota di mercato stimata pari al [*1-5%*], mentre SDW risulta presente, con una quota di mercato [*inferiore all'1%*], riconducibile esclusivamente alla Società UnitedLex (CVC Network).

vii) Mercato dell'ecological consulting

34. In tale mercato la Target risulta essere presente solo marginalmente (attraverso la sua controllata 2A Ecogestioni S.r.l.), per una quota di mercato stimata pari al [*1-5%*] mentre SDW risulta detenere una quota di mercato [*inferiore all'1%*], riconducibile esclusivamente alla Società VelocityEHS (CVC Network).

viii) Mercato dei servizi relativi alle comunicazioni commerciali o di marketing

35. Su tale mercato SDW e le parent company (CVC e WorxInvest) [*inferiore all'1%*], mentre la Target risulta essere presente in via trascurabile, per una quota di mercato stimata [*inferiore all'1%*].

36. Pertanto, per quanto sopra rappresentato, in ragione delle esigue quote detenute dalla Target in ognuno dei mercati considerati (da i) a viii)) e alla luce delle trascurabili sovrapposizioni orizzontali tra le Parti, può ritenersi che l'operazione in esame non appare suscettibile di determinare una apprezzabile modifica nella struttura di tale mercato nei segmenti per cui sussistono delle sovrapposizioni.

In relazione alla natura delle attività svolte dalle Parti non appaiono inoltre presenti apprezzabili effetti verticali²¹.

37. In particolare, in relazione ai mercati per cui la quota *post merger* risulta più elevata (servizi di *payroll* e del *back office*), si rileva inoltre che gli stessi appaiono essere particolarmente frammentati (con la presenza di numerosi concorrenti che operano a livello nazionale) e caratterizzati dall'assenza di barriere contrattuali, riconducibili a clausole di esclusiva nei contratti con i clienti.

²¹ Con riferimento alle possibili sovrapposizioni verticali associate alle società Unily (CVC Network) e Mega International (WorxInvest Group) nei mercati nella produzione e distribuzione di *software* gestionali (*upstream*) e *payroll* (*downstream*), vista anche la ridotta quota di mercato, le stesse possono comunque considerarsi trascurabili.

Con specifico riferimento al mercato dei servizi di *back office*, per cui la quota *post merger* risulta pari al [5-10%], risultano attivi su tale mercato operatori multinazionali con quote singole significative, soggette a sensibili variazioni nel corso del tempo, indice di una dinamica concorrenziale accentuata, in un contesto in cui, dal lato della domanda, i clienti, che risultano frequentemente imprese di grosse dimensioni, sono in grado di cambiare fornitore con ridotto preavviso.

38. In relazione ai mercati (iv), v) e viii) della fornitura di lavoro temporaneo, al mercato dei servizi di formazione professionale e a quello dei servizi relativi alle comunicazioni commerciali o di marketing, l'operazione è inoltre da ritenersi neutra, configurandosi come la mera sostituzione di un operatore con un altro.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nel mercato interessato e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

C12674 - DEDAGROUP/SCAI*Provvedimento n. 31344*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Dedagroup S.p.A., pervenuta il 17 settembre 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Dedagroup S.p.A. (di seguito, "DEDA" o Società Acquirente), società per azioni di diritto italiano con sede legale a Trento, controllata dalla società Lillo S.p.A. (di seguito, "Lillo" o "Gruppo Lillo"), che ne detiene la totalità del capitale sociale, e che risulta operante fra l'altro nel settore della grande distribuzione (con i supermercati a marchio "MD"), nel settore immobiliare e dell'edilizia. DEDA costituisce il ramo IT del Gruppo Lillo risultando attiva nel settore della *digital transformation* e la *business innovation* attraverso la creazione di soluzioni digitali innovative, di ecosistemi di servizi nel campo dell'IT, del Cloud e della sicurezza informatica, nonché nell'implementazione di soluzioni ERP, CRM, *e-commerce* e *marketing automation*. I suoi servizi sono rivolti principalmente a società operanti nel settore bancario, assicurativo, finanziario, farmaceutico, della moda e alle pubbliche amministrazioni.

2. Nel 2023, DEDA ha realizzato un fatturato complessivo a livello globale pari a [100-567]* milioni di euro, di cui [100-567] milioni di euro in Europa e [100-567] milioni di euro in Italia. Il Gruppo Lillo, controllante la società acquirente DEDA, nel 2023 ha realizzato un fatturato complessivo a livello globale pari a [4-5 miliardi] di euro, di cui [4-5 miliardi] di euro in Europa e [4-5 miliardi] di euro in Italia.

3. SCAI S.p.A. (di seguito, "SCAI" o "Target" e, insieme a DEDA, le "Parti"), società per azioni di diritto italiano con sede legale a Torino, è a capo del Gruppo SCAI attivo nel settore dell'ICT e del System Integration.

In particolare, il Gruppo SCAI supporta i clienti nei percorsi di trasformazione digitale, dallo sviluppo *software* alla consulenza in ambito *cyber security* e *business transformation*, dall'IT Governance all'*e-commerce*, dall'*internet of things* (IoT), alla realtà virtuale e aumentata.

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

4. Il capitale sociale di SCAI è controllato da Easit S.r.l. (di seguito, “Easit”), la cui proprietà risponde a persone fisiche e alla Società Energia di famiglia S.r.l.. Nel 2023, SCAI ha realizzato a livello globale un fatturato pari a circa [100-567] milioni di euro, realizzato [omissis] nell’Unione Europea e in particolare in Italia ove ha fatturato [100-567] milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL’OPERAZIONE

5. L’operazione in esame consiste nell’acquisizione, da parte di DEDA, dell’intero capitale sociale di Easit, i cui soci (di seguito i “Venditori”) detengono l’intero capitale sociale di SCAI. L’operazione è disciplinata da un contratto di compravendita delle azioni (il “Contratto”), sottoscritto in data [omissis] dal rappresentante comune dei Venditori e da DEDA.

Il completamento dell’operazione è subordinato all’avveramento delle condizioni sospensive (autorizzazione dell’Autorità e della Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi del D.L. 21/2012), con previsione di avveramento delle condizioni (c.d. *Long Stop Date*) entro il 31 dicembre 2024.

6. DEDA e i Venditori hanno sottoscritto clausole di non concorrenza e non sollecitazione, per un periodo di [omissis] anni dopo il *closing*.

In particolare i Venditori si impegnano a non: (i) svolgere attività in concorrenza con quelle svolte dal Gruppo SCAI al momento dell’acquisizione; (ii) assumere ruoli di amministratore, lavoratore dipendente, esperto, collaboratore o socio in imprese che operano in concorrenza con il business del Gruppo SCAI; (iii) detenere, direttamente o indirettamente, partecipazioni superiori al 2% in società che svolgono attività in concorrenza con il business del Gruppo SCAI (ad eccezione di partecipazioni in società e incarichi non operativi di amministratore) e (iv) non sollecitare i lavoratori dipendenti o gli attuali collaboratori di società del Gruppo SCAI incluse nel perimetro dell’Operazione.

I sopradescritti divieti sono limitati ai territori in cui il Gruppo SCAI è attivo al momento dell’acquisizione.

III. QUALIFICAZIONE DELL’OPERAZIONE

7. L’operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell’articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l’acquisizione del controllo di un’impresa. Essa rientra nell’ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all’articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all’obbligo di comunicazione preventiva disposto dall’articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell’ultimo esercizio a livello nazionale, dall’insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell’ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate, è stato superiore a 35 milioni di euro.

8. I patti di non concorrenza e non sollecitazione possono essere qualificati come accessori alla concentrazione comunicata nella misura in cui contengono restrizioni direttamente connesse alla realizzazione dell’operazione e ad essa necessarie. In particolare, il patto di non concorrenza può considerarsi accessorio alla presente operazione nella misura in cui sia limitato ai soli mercati (del

prodotto e geografico¹¹⁾ interessati dalla concentrazione. Inoltre, è necessario che i patti di non concorrenza e non sollecitazione non eccedano la durata di due anni, atteso che, nel caso di specie, deve essere tutelato il valore dell'azienda oggetto di trasferimento solo in termini di avviamento e non anche di *know-how*, posto che l'Acquirente già opera nei medesimi mercati. Infine, i suddetti patti possono essere considerati accessori a condizione che gli stessi non impediscano al venditore di acquistare o detenere azioni a soli fini di investimento finanziario, senza che ciò comporti, direttamente o indirettamente, il conferimento di incarichi gestionali o di un'influenza sostanziale nella società concorrente, anche per partecipazioni finanziarie superiori al 2% del capitale sociale².

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

I mercati rilevanti

9. In considerazione dell'attività svolta dalle società interessate dall'operazione, essa riguarda:

- i) *il mercato dei servizi di information technologies (IT);*
- ii) *il mercato dei servizi di data center e cloud computing;*
- iii) *il mercato dei servizi di cybersecurity;*
- iv) *il mercato della produzione e commercializzazione dei software gestionali.*

(i) *il mercato dei servizi di information technologies (IT)*

10. Con riferimento al mercato dei servizi IT, si osserva preliminarmente che nella prassi decisionale della Commissione europea³ e dell'Autorità⁴ tale mercato è stato generalmente considerato segmentabile in base alla funzionalità dei servizi offerti e ai settori industriali interessati dall'offerta di tali servizi.

11. Nel caso di specie, tenuto conto dell'attività svolta dalle Parti, il mercato dei servizi IT può essere suddiviso, in base alla funzionalità del servizio⁵, nei seguenti quattro segmenti: (i) consulenza, (ii) implementazione di applicazioni e servizi gestiti, (iii) assistenza *hardware*, (iv) implementazione di infrastrutture e servizi gestiti. Non si ritiene invece applicabile al caso di specie la diversa classificazione del mercato dei servizi IT⁶ (che individua quali ulteriori segmenti quello dell'infrastruttura come servizio e dei servizi per processi aziendali), considerato che le Parti non risultano operanti in tali ambiti.

¹ * Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹ [Omissis].

² Cfr. Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle operazioni di concentrazione (2005/C 56/03) pubblicata in GUCE del 5 marzo 2005.

³ Cfr., tra gli altri, *COMP/M.9205 – IBM/Red Hat*, decisione della Commissione del 27 giugno 2019 e *COMP/M.7458 – IBM/INF Business of Deutsche Lufthansa*, decisione della Commissione del 15 dicembre 2014.

⁴ Cfr., tra gli altri, il Provvedimento n. 30790 del 26 settembre 2023, caso C12564 – *Fibonacci Bidco/OCS*, il Provvedimento n. 30515 del 14 marzo 2023, caso C12516 – *Lutech/Atos Italia* e il Provvedimento n. 30278 del 4 agosto 2022, caso C12466 – *Engineering Ingegneria Informatica/BE Shaping the Future*.

⁵ Cfr. Provvedimento n. 31005 del 5 dicembre 2023 – C12587 - *Lutech/Eustema*.

⁶ Cfr. Provvedimento n. 30790 del 26 settembre 2023 - C12564 - *Fibonacci Bidco/OCS*.

12. Inoltre, il mercato dei servizi IT può essere segmentato per settore industriale⁷ in: (i) bancario e dei titoli di credito, (ii) comunicativo, (iii) dei media, (iv) istruzione, (v) servizi sanitari, (vi) governativo, (vii) assicurativo, (viii) industria manifatturiera e risorse naturali, (ix) vendita al dettaglio, (x) trasporti, (xi) servizio pubblico, (xii) commercio all'ingrosso.

13. Ad ogni modo, ai fini della presente valutazione, l'esatta delimitazione merceologica del mercato può essere lasciata aperta, in considerazione della circostanza per la quale l'operazione non solleva criticità sotto il profilo della tutela della concorrenza.

14. Sotto il profilo geografico il suddetto mercato può ritenersi, in via conservativa, di dimensioni coincidenti con il territorio nazionale, considerato che l'Autorità⁸, nei suoi precedenti, ha rilevato l'omogeneità delle condizioni concorrenziali sul territorio nazionale e l'assenza di significative importazioni di servizi IT, propendendo per una dimensione nazionale del mercato benché si registri una tendenza all'internazionalizzazione della domanda e dell'offerta. Ai fini della presente valutazione, l'esatta definizione del mercato geografico può essere quindi lasciata aperta in quanto, anche adottando la definizione più ristretta (mercato nazionale), la quota aggregata risulta inferiore al 10%.

(ii) il mercato dei servizi di data center e cloud computing

15. Con riferimento al mercato dei servizi di *data center* e *cloud computing*, considerato come un distinto mercato del prodotto nell'ambito del più ampio mercato dei servizi IT⁹, si osserva che entrambe le società sono attive nella sola fornitura di servizi di *cloud computing*.

A tal fine l'Acquirente utilizza *data center* di proprietà mentre la Target offre servizi *cloud* attraverso piattaforme messe a disposizione dai principali *big player* di mercato (Amazon, Google, Microsoft). Per quanto sopra le Parti definiscono, quale segmento rilevante, quello dei servizi di *cloud computing*, essendo i *data center* utilizzati come *asset* meramente strumentali per fornire il predetto servizio.

16. La definizione proposta, vista la natura delle attività svolte, risulta coerente con i precedenti dell'Autorità che ha individuato il segmento dei *data center* e di *cloud computing*, ritenendo in conclusione di lasciare aperta la definizione del mercato sotto il profilo merceologico, in linea con quanto fatto anche dalla Commissione europea.

17. Inoltre, i servizi di *cloud computing* possono essere segmentati in base ai modelli di servizio, ciascuno dei quali può essere individuato come un mercato rilevante distinto: (i) *Infrastructure as a Service (IaaS)*, (ii) *Platform as a Service (PaaS)*, (iii) *Software as a Service (SaaS)*, (iv) *Desktop as a Service (DaaS)*. Nel caso di specie, le Parti risultano entrambe operanti nell'offerta di servizi *IaaS* mentre la sola Target offre anche servizi *SaaS*. Ad ogni modo, in considerazione della circostanza

⁷ *Ibidem* 6.

⁸ Cfr. Provvedimento n. 31305 del 30 luglio 2024 – C12654 - *Digital Value/Infodata*.

⁹ Cfr. Provv. n. 27414 - C12184 del 14 novembre 2018 – *Irideos/Clouditalia Telecomunicazioni*; Provv. AGCM n. 26741 del 14 settembre 2017 - C12106 – *F2I/SGR/Infocom Italia* (“Sotto il profilo della qualificazione del prodotto, il grado di differenziazione del contenuto delle offerte degli operatori ICT risulta rilevante, posto che la domanda richiede soluzioni specifiche adatte alle peculiari esigenze avvertite nei differenti mercati. In forza di tali considerazioni, anche nel solco di quanto deciso dalla Commissione in numerosi casi riguardanti i medesimi servizi, con riferimento ai servizi di *data center* e di *cloud computing* si ritiene di potere lasciare aperta la definizione del mercato rilevante sotto il profilo merceologico”) nonché Provvedimento AGCM n. 30328 del 22 novembre 2022 - C12476 - *Marbles/Irideos*.

per la quale l'operazione non solleva criticità sotto il profilo della tutela della concorrenza, l'esatta definizione del mercato del prodotto può essere lasciata aperta.

18. Infine, con riferimento alla definizione del mercato sotto il profilo geografico, si rileva che l'Autorità, nei suoi precedenti¹⁰, ha ritenuto che i servizi di *cloud computing* sono per loro stessa natura slegati da una logica territoriale e ciò implica un rafforzamento della tesi di non rilevanza della prossimità tra *data center* e sedi degli utenti. Infatti la domanda di servizi di co-locazione/*data center* proviene da operatori di *cloud computing* e costituisce la componente più rilevante della domanda complessiva dei servizi di co-locazione/*data center*. Alla luce delle evidenze sopradescritte, l'Autorità ha precedentemente ritenuto che la dimensione geografica del mercato di riferimento possa essere individuata nelle macroaree Nord e Centro-Sud tenuto conto, in particolare, della concentrazione dei *data center* nelle aree di Milano e province limitrofe e di Roma, pur lasciando aperta l'esatta definizione del mercato geografico.

19. Nel caso di specie, considerato che le Parti realizzano il proprio fatturato esclusivamente verso clienti ubicati nella macroarea Nord Italia, in via prudenziale, seguendo la definizione proposta delle Parti, è possibile definire su tale base locale il mercato di riferimento.

(iii) il mercato dei servizi di cybersecurity

20. In considerazione dell'attività svolta dalle società interessate dall'Operazione, essa riguarda anche il mercato dei servizi di *cybersecurity*.

Tali servizi sono basati su tecnologie, processi e misure di protezione progettate per ridurre il rischio di attacchi informatici. Benché tali servizi siano di norma offerti dalle società che più generalmente si occupano della fornitura di servizi di Information Technology, le Parti, in linea con la prassi decisionale dell'Autorità¹¹, ritengono che i servizi di *cybersecurity* possano configurare un distinto mercato del prodotto.

21. Sotto il profilo geografico, il suddetto mercato può ritenersi, in via conservativa, di dimensioni coincidenti con il territorio nazionale, considerato che l'Autorità, nei suoi precedenti, ha rilevato l'omogeneità delle condizioni concorrenziali sul territorio nazionale e l'assenza di significative importazioni di servizi di tale natura.

(iv) il mercato dei software applicativi destinati alla clientela business

22. Con riferimento al settore dei *software*, in precedenti decisioni dell'Autorità¹², è stato possibile segmentare il mercato in funzione della destinazione finale del prodotto, in particolare per uso domestico (*consumer software*) ovvero per uso professionale (*business software*). A loro volta, i software di tipo *business* si possono dividere in programmi per infrastrutture di sistema (i cosiddetti "*system infrastructure software*") e programmi applicativi ("*application software*") a supporto delle principali funzioni aziendali, tra cui le soluzioni ERP ("*Enterprise Resource Planning*") che consentono alle aziende di automatizzare numerose fasi dei processi aziendali (quali, l'analisi

¹⁰ Cfr. Provvedimento n. 30625 del 2 maggio 2023 – C12537 – *Artemis Lux Bidco/Cumulus*; *Ibidem* 8.

¹¹ Cfr. Provvedimento n. 30515 del 14 marzo 2023 – C12516 - *Lutech/Atos Italia*; Cfr. Provvedimento n. 31266 del 18/06/2024 C12645 - *Neverhack/Innovery*.

¹² Cfr. Provvedimento n. 30483 del 15 febbraio 2023 - C12520 - *Freedom 1-Persona Fisica/Assist Digital*; Provvedimento n. 27570 del 20 febbraio 2019 - C12210 - *Zucchetti/Ramo di Azienda di Data Management Human Resource Management*.

finanziaria, la gestione amministrativo-contabile, la gestione del personale e le connesse attività di assistenza e servizi).

Nel caso di specie le Parti sono attive nella concessione di licenze per programmi applicativi.

In ogni caso, la definizione esatta del mercato del prodotto può essere lasciata aperta in quanto non cambierebbe la valutazione dell'operazione.

23. Dal punto di vista geografico può ritenersi che il mercato abbia dimensioni coincidenti con il territorio nazionale; ad ogni modo, considerata l'assenza di criticità concorrenziali, si ritiene di lasciare aperta la definizione del mercato.

Gli effetti dell'operazione

(i) il mercato dei servizi di information technologies (IT)

24. L'operazione in esame comporta una ridotta sovrapposizione orizzontale tra le attività delle Parti nel mercato nazionale dei servizi IT nel segmento relativo all'implementazione di applicazioni e servizi gestiti, nel quale nel 2023 la Target detiene una quota di mercato pari al [1-5%] e l'Acquirente al [5-10%].

Pertanto, a esito dell'Operazione, le società interessate avranno una quota di mercato congiunta pari al [5-10%] in un settore in cui risultano presenti operatori qualificati di dimensioni rilevanti e i cui contratti di fornitura vengono frequentemente aggiudicati mediante procedure competitive, sia da parte delle pubbliche amministrazioni che da parte delle grandi aziende private.

25. In relazione agli ulteriori segmenti dei servizi IT, le sovrapposizioni orizzontali risultano trascurabili. Per il mercato dell'assistenza hardware, la Target detiene infatti una esigua quota di mercato [inferiore all'1%] mentre l'Acquirente ha una quota pari al [1-5%], determinando una quota *post-merger* pari al [1-5%], mentre per i servizi di consulenza IT la quota di mercato congiunta risulta ancora minore, risultando pari al [1-5%]. Risulta invece inferiore all'1% la quota combinata nel segmento implementazione di infrastrutture e servizi gestiti, in un mercato in cui risultano attivi operatori multinazionali quali IBM, Almaviva e Engineering.

26. Anche nel caso in cui si volesse considerare l'ipotesi del mercato rilevante in base ai settori industriali per cui sono presenti le maggiori sovrapposizioni non risulterebbero sussistere problematiche concorrenziali. In particolare si rileva che nel 2023 le quote di mercato aggregate risultano essere pari al [1-5%] nel settore destinato al settore bancario e dei titoli di credito e al [1-5%] per il settore pubblica amministrazione.

(ii) il mercato dei servizi di data center e cloud computing

27. Le Parti sono attive in misura limitata nell'offerta di servizi *cloud* con una quota di mercato [inferiore all'1%] riconducibile in via quasi totalitaria riferibile alla sola Acquirente, a fronte di una dimensione complessiva del mercato stimata dalle Parti in oltre [6-7 miliardi] di euro.

28. Ad analoghe considerazioni si perviene laddove si volesse considerare l'ipotesi di un mercato rilevante più ristretto. Per i servizi IaaS, la quota combinata risulta [inferiore all'1%], mentre nell'offerta dei servizi SaaS risulta attiva la sola Target, con una quota di mercato [inferiore all'1%]; pertanto per tal ultimo segmento l'Operazione è da ritenersi neutra, configurandosi come la mera sostituzione di un operatore con un altro.

(iii) il mercato dei servizi di cybersecurity

29. Secondo le informazioni fornite dalla Parte, nel 2023 il valore complessivo del mercato dei servizi della *cybersecurity* in Italia risulta essere pari a circa [700-1.000] milioni di euro¹³.

30. L'operazione in esame comporta una trascurabile sovrapposizione orizzontale considerato che, nel 2023, la Target deteneva una quota di mercato pari al [1-5%] e l'Acquirente una quota [inferiore all'1%], determinando una quota congiunta del [1-5%], in un settore per cui risultano presenti numerosi concorrenti qualificati come Accenture, Leonardo, Capgemini, IBM, Italtel.

(iv) il mercato della produzione e commercializzazione dei software gestionali

31. L'operazione in esame comporta una trascurabile sovrapposizione orizzontale tra le attività delle Parti nel mercato dei servizi di *cybersecurity*, configurandosi una quota *post merger* [inferiore all'1%].

32. Pertanto, per quanto sopra rappresentato, in ragione della marginalità delle quote detenute dalla Target in ognuno dei quattro mercati considerati e alla luce delle trascurabili sovrapposizioni orizzontali tra le Parti, può ritenersi che l'operazione in esame non appare suscettibile di determinare una apprezzabile modifica nella struttura di tale mercato nei segmenti per cui sussistono delle sovrapposizioni.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nel mercato interessato e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che le clausole di non concorrenza e non sollecitazione sopra descritte possono ritenersi accessorie alla presente operazione nei soli limiti sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, le suddette clausole che si dovessero realizzare oltre tali limiti;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

¹³ Stima della dimensione di mercato, elaborata dal Gruppo Acquirente sulla base del Report "Il digitale in Italia" pubblicato da Anitec-Assinform nel giugno 2024, pag. 198. [Omissis].

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12503 - STAR ITALIA-BONUS BAGNO

Provvedimento n. 31345

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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*");

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;

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

VISTO il proprio provvedimento del 16 gennaio 2024, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso Star Italia S.p.A.;

VISTA la propria delibera del 30 aprile 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'estensione oggettiva del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Star Italia S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche "*Star Italia*", "*Professionista*" o "*Società*"). La Società è attiva, tra l'altro, nel settore della commercializzazione di *box* doccia, vasche da bagno, e in tutte le attività connesse all'installazione e realizzazione dei citati prodotti nonché nel proporre e vendere interventi di ristrutturazione edilizia, comprese opere di tinteggiatura e imbiancatura. Star Italia, al 31 dicembre 2023, ha realizzato un fatturato pari a 36.445.616 milioni di euro, un utile di circa 1.489.441 milioni di euro e un margine operativo lordo di 3.105.830 milioni di euro¹.

2. Le associazioni di consumatori Atecon, Adiconsum Sardegna e Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (di seguito, "*CTCU*"), in qualità di segnalanti.

¹ Cfr. ultimo bilancio depositato.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Professionista, complessivamente integranti un'unica pratica commerciale, consistenti:

A) nella diffusione di informazioni non corrette e ambigue in fase di vendita fuori dei locali commerciali in ordine alle caratteristiche delle opere di ristrutturazione dei bagni, alla possibilità di utilizzo del bonus fiscale riconosciuto in caso di abbattimenti delle barriere architettoniche e ai tempi di inizio e termine dei lavori.

B) nella mancata esecuzione delle opere di installazione dei sanitari e mancata esecuzione delle opere di ristrutturazione dei bagni con le caratteristiche e tempistiche di esecuzione descritte in fase di vendita nel corso delle visite a domicilio del consumatore. Inoltre, a fronte del mancato rispetto dei termini di esecuzione delle opere e di consegna dei materiali, la società non avrebbe riconosciuto ai consumatori il diritto di recesso da loro esercitato.

C) nell'omessa informativa di elementi essenziali del contratto e del diritto di recesso.

III. LE CLAUSOLE VESSATORIE

4. A seguito dell'estensione oggettiva del procedimento, quest'ultimo riguarda anche la vessatorietà di alcune clausole contenute nelle condizioni generali del "*Contratto di Appalto*" (nel prosieguo, anche "CGC") per la prestazione dei servizi di ristrutturazione dei bagni, unilateralmente predisposte da Star Italia S.p.A., per disciplinare i rapporti contrattuali con i consumatori.

5. In particolare, sono state oggetto di valutazione le clausole di seguito riportate:

- articolo 1.3: "*Il termine per l'esecuzione dell'opera da parte di Star Italia S.p.A. è stabilito in 180 giorni lavorativi (esclusi quindi sabato, domenica e festivi) decorrenti dalla data di avvenuto integrale pagamento da parte del committente del corrispettivo pattuito per la stessa*";

- articolo 1.4: "*le opere oggetto del presente contratto sono caratterizzate dalla artigianalità e realizzate manualmente e in ragione di tali caratteristiche il cliente dichiara di essere stato edotto e di avere accettato che le stesse opere possano presentare tollerabili difformità con particolare riguardo alla posa di materiali, mobilio, sanitari, piastrelle e rivestimenti*";

- articolo 1.5: "*Ritardo nella consegna: in caso di ritardo nella consegna del prodotto, Star Italia S.p.A. applicherà uno sconto pari al 5% dell'importo totale della commessa che il cliente accetta a tacitazione di ogni pretesa risarcitoria*";

- articolo 2.2 (interessi moratori) "*Ove per qualsiasi motivo il committente non provveda ai pagamenti nei termini previsti, verranno posti a suo carico interessi di mora in misura al tasso annuo legale maggiorato di 3 punti percentuali*";

- l'articolo 2.3 prevede che qualora "*l'esecuzione delle opere oggetto del contratto non venga completata da Star Italia nel termine per cause imputabili al Committente, in considerazione del fatto che l'appalto ha per oggetto la fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati, egli dovrà in ogni caso corrispondere l'intero corrispettivo*";

- articolo 6.1: (cessione del contratto e sub-appalto) "*Il Committente espressamente autorizza Star Italia S.p.A., ove quest'ultima lo ritenesse opportuno, a cedere il presente contratto o subappaltare la realizzazione delle opere oggetto dello stesso a favore di soggetti terzi*";

- articolo 7.1: (esclusione del diritto di recesso) "*Il committente prende atto che in relazione al presente contratto negoziato fuori dai locali commerciali e per l'opera oggetto del presente*

contratto, consistente nella fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati[i], trova applicazione l'art. 59, co. 1, lett. c) del D. lgs 206/2005, così come modificato dal d. Lgs. 21/2014, per cui il diritto di recesso è escluso”;

- articolo 8.2: (modifica materiale) “*Il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno e il termine per l'adempimento di Star Italia S.p.A. rimarrà sospeso fino al termine dell'evento nel caso in cui la prestazione diventi in tutto in parte impossibile per causa di forza maggiore da intendersi questa a titolo esemplificativo, scioperi, terremoti, sommosse, eventi atmosferici straordinari o nel caso in cui Star Italia S.p.A. a suo insindacabile giudizio decida di rivolgersi ad altro fornitore. In quest'ultimo caso, senza alcun aggravio di costi per il Cliente, l'Azienda potrà modificare e/o sostituire i materiali e gli accessori (sanitari ed elementi di arredo) indicati in contratto con altri di pari tipologia e valore che si intendono pertanto già accettati dal Committente come corrispondenti e conformi a quanto proposto senza che ciò possa essere valutato come non corrispondenza o parziale inadempimento”.*

IV. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. In data 16 gennaio 2024, secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e sulla base delle segnalazioni inviate dalle associazioni di consumatori segnalanti² e delle numerose e continue segnalazioni di consumatori pervenute a partire dal mese di marzo 2023³, è stato avviato nei confronti di Star Italia. il procedimento istruttorio PS12503 per possibile violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.

7. In data 25 gennaio 2024 si è svolto presso la sede operativa della società Star Italia un accertamento ispettivo.

8. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 5 febbraio e in data 26 luglio 2024.

9. Il Professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto argomentazioni difensive con note rispettivamente pervenute in data 15 febbraio 2024, 15 marzo 2024, 30 aprile 2024, 24 e 31 maggio 2024, nonché in data 31 luglio 2024.

10. In data 8 maggio 2024 è stata comunicata a Star Italia e alle altre parti del procedimento l'estensione oggettiva per la valutazione di alcune clausole potenzialmente vessatorie contenute nei documenti contrattuali utilizzati dal Professionista per disciplinare i rapporti contrattuali con i consumatori, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, e 37-*bis* del Codice del consumo.

11. Nel predetto atto di estensione oggettiva, era altresì indicato che le clausole di cui agli articoli 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 7.1 e 8.2 delle CGC, sopra riportate, sono oggetto di una presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere *b), f), m), e p)*, del Codice del consumo.

² Cfr. segnalazione prot. n. 39717 del 27 aprile 2023, segnalazione prot. n. 79723 del 5 ottobre 2023 e segnalazione prot. 89949 del 6 novembre 2023.

³ Cfr., a titolo di esempio, non esaustivo, segnalazione prot. n. 29489 del 20 marzo 2023, segnalazione prot. n. 41150 del 3 maggio 2023;

12. In data 22 maggio 2024, ai sensi dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, è stata avviata la consultazione di cui all'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del consumo, tramite la pubblicazione per 30 giorni, sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), di un comunicato e delle clausole contrattuali oggetto di contestazione. La consultazione pubblica si è conclusa in data 21 giugno 2024 con l'invio da parte delle associazioni CTCU e UdiCon di osservazioni in ordine alle clausole contrattuali oggetto della consultazione.

13. In data 24 luglio 2024, è stata comunicata alle Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 8 agosto 2024, il Professionista è stato sentito in audizione, su sua richiesta.

15. In data 16 e 21 agosto 2024 e in data 9 settembre 2024, Star Italia ha inviato una memoria difensiva e alcune informazioni relative alle posizioni contrattuali di alcuni clienti. Contestualmente alla documentazione trasmessa in data 21 agosto 2024, la Società ha inviato una proposta di impegni.

2) Gli elementi acquisiti

16. Dalle segnalazioni emerge che nel corso delle visite a domicilio, gli agenti di vendita di Star Italia avrebbero fornito informazioni ambigue e non corrette in ordine alla possibilità di utilizzo del *bonus* fiscale per la realizzazione di interventi di ristrutturazione per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche mentre, in realtà, i lavori realizzati si sarebbero concretizzati nella semplice sostituzione della vasca da bagno con una doccia, senza l'eliminazione delle barriere architettoniche ivi presenti, con la conseguenza di non poter beneficiare dello sconto in fattura⁴. Inoltre, gli agenti di vendita avrebbero tranquillizzato i clienti in ordine alla circostanza che la firma sul contratto non avrebbe vincolato i sottoscrittori alla realizzazione dei lavori di ristrutturazione dei bagni, essendo possibile esercitare il diritto di recesso (salvo poi negare sistematicamente il recesso richiesto affermando che trattandosi di contratti d'appalto di servizi e di acquisto di prodotti personalizzati non sarebbe possibile il recesso), e avrebbero fornito informazioni false in merito ai tempi di realizzazione dei lavori che, o non verrebbero portati a termine, o verrebbero realizzati superando, non solo i tempi comunicati dai venditori ai clienti, ma anche abbondantemente i 180 giorni previsti nel contratto.

17. Molti consumatori hanno lamentato, infatti, che, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del contratto e dal pagamento dell'acconto, i lavori di ristrutturazione e rifacimento dei bagni non sarebbero ancora iniziati.⁵ Inoltre, a fronte del mancato rispetto dei termini di esecuzione delle opere e di consegna dei materiali, la società non avrebbe riconosciuto ai consumatori il diritto di recesso da loro esercitato.

18. Alcuni consumatori hanno segnalato, inoltre, che gli agenti di vendita non avrebbero fornito le informazioni relative alle caratteristiche dei beni e del servizio offerto, la data entro la quale il Professionista avrebbe consegnato i beni e prestato i servizi offerti nonché la sussistenza di limitazioni all'esercizio del diritto di recesso.

19. Le segnalazioni dei consumatori rappresentano concordemente il ritardo di Star Italia nel dare seguito agli impegni contrattuali assunti di esecuzione di opere per il rifacimento dei bagni e

⁴ Cfr. segnalazione prot. n. 37360 del 18 aprile 2023 e segnalazione prot. 76270 del 25 settembre 2023.

⁵ Cfr. segnalazione prot. n. 43912 del 12 maggio 2023, segnalazione prot. n. 55269 del 22 giugno 2023 segnalazione prot. n. 63213 del 25 luglio 2023, segnalazione prot. n. 76698 del 26 settembre 2023, segnalazione prot. n. 83411 del 19 ottobre 2023, segnalazione prot. n. 104453 del 19 dicembre 2023.

installazione dei sanitari. Ancora da ultimo⁶ alcuni consumatori hanno segnalato di star ancora aspettando, a distanza di due anni, che la Società inizi i lavori. Da quanto precede emerge che le segnalazioni dei consumatori non riguardano casi sporadici ma sono indicative di un fenomeno ampio concernente il mancato rispetto dei termini indicati ai consumatori per l'esecuzione dei lavori e ciò a fronte dell'avvenuto pagamento anche dell'intero importo degli stessi. Risulta, altresì, che la Società, in presenza di un evidente inadempimento contrattuale per la mancata esecuzione dei lavori, abbia ostacolato i diritti dei consumatori non riconoscendo la possibilità di sciogliere il vincolo contrattuale. Risulta, inoltre, confermata la vessatorietà di alcune clausole contenute nel modello contrattuale utilizzato da Star Italia.

a) Modalità di vendita e di contrattualizzazione dei clienti

20. La Società opera attraverso una rete di agenti di vendita diffusi sul territorio. Tale rete è data in appalto esterno a una società che fornisce e gestisce la rete commerciale di vendita⁷. Star Italia non fornisce istruzioni precise agli agenti su come operare e sulle indicazioni da fornire ai consumatori. L'attività di aggancio dei consumatori si realizza mediante la diffusione di messaggi pubblicitari tramite molteplici canali *social* come Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, oppure tramite canali televisivi sulle principali reti Mediaset. Il potenziale consumatore, interessato al servizio promosso dal Professionista, contatta la Società e lascia i dati per poter essere ricontattato dal *call center* interno, il quale fissa l'appuntamento con l'agente di vendita.

21. Al riguardo, rileva la circostanza che gli agenti di vendita non ricevono da Star Italia istruzioni scritte circa le indicazioni da fornire ai clienti-consumatori in fase di contrattualizzazione. La Società ha riconosciuto che qualche venditore possa avere comunicato al cliente informazioni imprecise o errate atteso che i venditori guadagnano a provvigione e non si può escludere che qualcuno abbia agito in talune occasioni anche in mala fede. Il Professionista ha dichiarato che in caso di errori da parte dei venditori la stessa è sempre stata disponibile a rimediare e che il *customer care* gestisce la singola posizione e tenta di trovare un accordo in caso di reclamo o lamentele⁸.

b) Ritardo nell'esecuzione dei lavori di ristrutturazione

22. La documentazione ispettiva dimostra la sussistenza della condotta consistente in un sistematico ritardo nell'esecuzione dei lavori con un conseguente disagio per i consumatori. Infatti, come si evidenzia dai Report interni della società, la stessa ha stipulato, complessivamente nel biennio 2022 - 2023, più di 3.000 contratti e ha effettuato nella maggior parte dei casi le successive opere di ristrutturazione e installazione dei sanitari ben oltre il termine di 180 giorni previsto dal contratto.⁹

⁶ Cfr. segnalazioni prot. 78796 del 13 agosto 2024 con la quale un consumatore segnala che avendo concluso un contratto di ristrutturazione del bagno con Star Italia il 26 novembre 2022, alla scadenza dei 180 giorni contrattuali chiede di fissare l'appuntamento per l'inizio dei lavori e, solo dopo diversi solleciti e reclami, gli viene indicata la data di febbraio 2025. Cfr. altresì segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 con la quale un consumatore fa presente di essere ancora in attesa dell'esecuzione dei lavori pur avendo già pagato l'intera somma in data 14 luglio 2022. Inoltre, l'associazione di consumatori CTCU, con nota del 3 settembre 2024, prot. n. 81989 fa presente che Star Italia, nonostante i ritardi più che annuali, le diffide ad adempiere inviate e la richiesta di risoluzione di contratto, continua a trattenere indebitamente gli importi pagati dai clienti per lavori non eseguiti.

⁷ Cfr. docc. 540 e 541 indice fascicolo ispettivo.

⁸ Cfr. memoria del 15 febbraio 2024, prot. n. 22419.

⁹ Cfr. Report installazioni effettuate doc. n. 1190 indice del fascicolo ispettivo.

Il mancato rispetto del termine per l'esecuzione dei lavori è confermato anche da tutti i reclami acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo e dagli atti di citazione in giudizio della società che hanno come oggetto il mancato rispetto del termine contrattuale¹⁰.

23. Le risultanze ispettive dimostrano altresì l'ampiezza del fenomeno concernente il ritardo nell'esecuzione dei lavori, infatti, alla data del 25 gennaio 2024 risultavano ancora da eseguire n.1.894 installazioni per contratti conclusi nel periodo 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2023, già fatturati e pagati dai consumatori, di cui circa 150 contratti conclusi da meno di 180 giorni¹¹.

24. Dai dati forniti dalla società stessa emerge che le posizioni contrattuali relative all'anno 2022 sono state n. 6.397. Tra queste, n. 664 clienti hanno richiesto di esercitare il diritto di recesso. Sono state complessivamente aperte n. 194 posizioni di pratica legale, n.167 lavori sono stati annullati. In relazione a n.797 posizioni, la Società è in attesa di pagamento. I lavori da eseguire risultano ancora n. 1.204. Il tempo medio di inizio dei lavori, calcolato su un sottoinsieme di n. 3.371 lavori eseguiti per cui i dati erano disponibili, è pari a circa 270 giorni rispetto alla data di conclusione del contratto. Per n. 658 di questi contratti, l'inizio di esecuzione dei lavori risulta avvenire anche più di un anno dopo la conclusione del contratto¹², e per altri n. 525 dopo più di 300 giorni.

c) Ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali

25. Con riferimento al diritto di recesso, per stessa ammissione della società, la medesima "*esclude la possibilità per il cliente di avvalersi del diritto di recesso*", come previsto espressamente dalle clausole del contratto.¹³

26. Nel periodo 2022-2023 la società ha ricevuto circa n. 1.000 richieste di recesso di cui quelle accettate risultano essere circa il 30%, con un tempo medio di risposta e accettazione di circa 90 giorni,¹⁴ nel corso del quale la società in prima battuta ha rigettato tale richiesta ovvero ha cercato di trovare una soluzione concordata con il cliente, come affermato dallo stesso amministratore della Società.

27. La documentazione ispettiva dimostra non solo che la società abbia rifiutato e rigettato le richieste di esercizio del diritto di recesso formulate da consumatori utilizzando come motivazione un'interpretazione non corretta della norma di cui all'articolo 59, comma 1, lettera c), del Codice del consumo¹⁵ ma il suddetto rifiuto risulta basato anche sulla scorta di calcoli errati circa il decorso dei 14 giorni entro i quali esercitare il recesso. Peraltro, la stessa previsione di una clausola contrattuale con la quale si escludeva la possibilità per il consumatore di esercitare il diritto di recesso assume una valenza ostativa all'esercizio dello stesso, laddove, generalmente, di prodotti acquistati da un catalogo generale e valido per tutti i clienti di Star Italia.

¹⁰ Cfr., ad esempio, documenti indice fascicolo ispettivo da n. 88 a 188.

¹¹ Cfr. Report installazioni da effettuare doc. n. 1189 indice del fascicolo ispettivo.

¹² Cfr. *file excel* allegato alla nota di trasmissione informazioni del 15 marzo 2024 prot. n. 31324.

¹³ Cfr. memoria difensiva del 15 febbraio 2024, prot. 22419 (pag. 5) nella quale la Società dichiara espressamente che: "*Quanto al diritto di recesso, la facoltà di esercitare tale diritto, come si è detto, è espressamente esclusa dal contratto, trattandosi di contratto di appalto avente a oggetto la realizzazione di interventi su misura. Si tratta di lavori che vengono eseguiti in appalto*".

¹⁴ Cfr. doc. n. 1182 indice fascicolo ispettivo.

¹⁵ Cfr. doc. n. 208, 209, 210 indice fascicolo ispettivo.

28. Ad esempio, il recesso risulta essere stato negato per l'asserito decorso del termine di 14 giorni, quando ciò non risulta vero, oppure lo stesso è stato negato sostenendo che il contratto abbia a oggetto beni "personalizzati" e su misura, pur trattandosi di prodotti sanitari scelti e acquistati da un catalogo di prodotti¹⁶ senza alcuna attività di personalizzazione dei prodotti svolta dal Professionista¹⁷.

29. Infine, è emerso come la società non si sia attivata nel consentire appieno l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori derivanti dall'inadempimento o dal ritardo nell'adempimento del Professionista¹⁸.

30. Con riferimento a quest'ultima circostanza, nel corso dell'accertamento ispettivo, la Società ha fatto presente che, nel caso in cui venga chiesta la risoluzione del contratto da parte di consumatori in ragione dei ritardi nel completamento dell'opera, la Società si adopera al fine di eseguire l'opera completa offrendo uno sconto a titolo di ristoro del disagio subito al fine di non risolvere il contratto ma, nel caso in cui non si riesca a trovare un accordo con il cliente, il contratto viene risolto¹⁹.

31. La documentazione versata in atti dall'associazione Atecon²⁰ sembra smentire quanto affermato dalla società, atteso che tale documentazione dimostra, invece, come la società abbia fornito, alle richieste di risoluzione dei consumatori per l'inadempimento della società, risposte non risolutive e inconferenti, attraverso l'invio di lettere *standard*, che negavano i diritti dei consumatori, evidenziando - quanto meno in un primo momento - un atteggiamento ostruzionistico. Il medesimo comportamento e i fatti sopra descritti sono confermati altresì dalle informazioni trasmesse dalle altre associazioni parti del procedimento²¹.

32. La documentazione versata in atti da CTCU evidenzia che Star Italia, a fronte del ritardo nell'esecuzione dei lavori, non ha fornito risposte alle diffide ad adempiere inviate dei consumatori ovvero ha dato risposte inconferenti, senza restituire gli importi ricevuti per l'esecuzione dei lavori (si tratta di importi anche di una certa entità risultando, pari a 4.500/5.000 euro),²²

33. A riprova delle condotte sopra descritte, rileva quanto affermato dalla stessa Società²³ con riferimento alle posizioni di due clienti i quali, in attesa da diverso tempo dell'inizio dei lavori (concordata inizialmente per il mese di maggio 2023) hanno chiesto la risoluzione del contratto e la restituzione degli importi pagati ma la Società ha continuato a procrastinare l'esecuzione dei lavori, proponendo che i lavori venissero svolti nel mese di novembre 2024 e uno sconto a titolo di ristoro, mentre i consumatori continuavano a chiedere la restituzione degli importi versati.

¹⁶ Cfr. doc n. 222, 225 e 301 indice fascicolo ispettivo dove, nell'ambito delle schede del controllo qualità svolto sulla visita dell'agente di vendita, i consumatori affermano di aver scelto dal catalogo i prodotti senza visionare, invece, i materiali.

¹⁷ Cfr., ad esempio, documenti n. 78 e n. 88 indice fascicolo ispettivo nel quale il consumatore rappresenta di aver scelto i sanitari dal catalogo e il diniego della società a utilizzare prodotti fuori catalogo.

¹⁸ Cfr. scambio di corrispondenza interna (da doc. n. 180 a doc. n. 194 indice fascicolo ispettivo) dove, a fronte delle richieste di negoziazione assistita inviate da parte di numerosi consumatori per risolvere il contratto a causa del mancato rispetto del termine di esecuzione dei lavori, la società continua a sostenere l'interesse dell'azienda al recupero del contratto.

¹⁹ Cfr. verbale accertamento ispettivo del 25 gennaio 2024.

²⁰ Cfr. documentazione allegata alla nota protocollo n. 55763 del 3 giugno 2024.

²¹ Cfr. documentazione allegata alla nota protocollo n. 61110 del 17 giugno 2024.

²² Cfr. documentazione allegata nota del 17 giugno 2024, prot. n. 61110.

²³ Cfr. nota della società Star Italia pervenuta in data 9 settembre 2024, prot. n. 83430.

d) Le clausole contrattuali oggetto del procedimento

34. Con riferimento alla vessatorietà di alcune clausole contenute nelle CGC predisposte da Star Italia, oggetto dell'estensione oggettiva del procedimento (cfr. sopra paragrafo 5), il Professionista, nella memoria difensiva pervenuta il 24 maggio 2024, ha fornito una nuova versione delle CGC applicabile a partire dal 1° aprile 2022. Le clausole contenute nella predetta nuova versione delle CGC risultano coincidenti con quelle indicate nell'integrazione oggettiva dell'avvio, salvo per alcune minime varianti lessicali che non incidono sul loro significato e sulla loro applicazione. È stato, invece, modificato l'articolo 1.5 CGC. In particolare, la clausola di cui all'articolo 1.5, riportata nell'estensione oggettiva della comunicazione di avvio, dal 1° aprile 2022, è stata sostituita con la seguente: *“Ritardo nella consegna: in caso di ritardo nella consegna del prodotto, Star Italia spa applicherà uno sconto pari al 3% sul valore della quota del cliente pagata tramite bonifico bancario e che quest'ultimo accetta a tacitazione di ogni pretesa risarcitoria”*.

35. Nel corso della consultazione pubblica, CTCU ha affermato, in sintesi, che le clausole contrattuali presentano carattere di vessatorietà stante gli effetti pregiudizievoli derivanti ai consumatori a causa delle posizioni di squilibrio e d'inferiorità in cui essi versano rispetto alla società Star Italia²⁴.

36. In tale sede, l'associazione UdiCon ha affermato, in sintesi, che l'intero meccanismo contrattuale risulta sbilanciato a favore del Professionista e limita i diritti dei consumatori²⁵.

3) Le informazioni e le memorie difensive del Professionista

37. Nella risposta alla richiesta di informazioni e nelle memorie difensive, il Professionista, in sintesi, ha rappresentato quanto segue:

38. La società ha preliminarmente osservato che talune segnalazioni si basano su quanto mostrato da una nota trasmissione televisiva e che con provvedimenti in data 30 giugno 2023 e 28 novembre 2023 il Giudice per le indagini preliminari di Ferrara, su conforme richiesta della Procura, ha disposto il sequestro di nove puntate di una nota trasmissione televisiva aventi a oggetto Star Italia, giudicate a vario titolo diffamatorie a fronte di condotte della Società giudicate perfettamente lecite.

39. Il Professionista ha riconosciuto che in alcuni casi i clienti hanno lamentato ritardi nella esecuzione di lavori e fa presente che la stessa si sta impegnando in tutti i modi per recuperare l'arretrato. La società, inoltre, sostiene che il ritardo sarebbe stato determinato da una serie di concause:

- COVID, con blocco quasi totale della attività nei primi mesi del 2020 - 2021 - 2022 e con rallentamenti che hanno prodotto effetti che si sono trascinati a lungo nel tempo;
- Guerra in Ucraina e conseguenti aumenti dei prezzi delle materie prime e dei prezzi di beni e servizi e difficoltà nella loro reperibilità;
- numerosi interventi normativi in materia di *bonus* fiscali, che hanno determinato continue variazioni delle norme di riferimento e conseguenti difficoltà nell'adeguare la operatività aziendale;
- crescita repentina dell'attività lavorativa nell'anno 2022, con la necessità di perfezionare l'organizzazione;

²⁴ Cfr. doc. n. 54 dell'indice del fascicolo.

²⁵ Cfr. doc. n. 54 dell'indice del fascicolo.

- asserita campagna “diffamatoria” di una nota trasmissione televisiva, che avrebbe comportato una improvvisa impennata di reclami da parte della clientela, nonché il blocco improvviso di ogni forma di finanziamento da parte delle banche;
- alluvione verificatasi in Emilia Romagna nel maggio 2023, con blocco totale delle spedizioni per circa 2 mesi a Ravenna e Bologna per inoperatività dei corrieri;
- asserita “truffa fiscale” subita a Ottobre 2023 sul cassetto fiscale di Star Italia dell’importo di € 3.000.000 circa con cessione crediti a soggetti estranei e non noti alla società;
- asserito atteggiamento di totale chiusura da parte dell’associazione ATECON²⁶, che avrebbe respinto ogni tentativo di mediazione.

40. La Società ha indicato, inoltre, che il contratto-tipo sottoscritto dai clienti prevede chiaramente l’esclusione del diritto di recesso, espressamente prevista dall’articolo 7.1 delle CGC, clausola oggetto di specifica sottoscrizione. Detta esclusione sarebbe conforme all’articolo 59 del Codice del consumo, il quale prevede l’esclusione del diritto di recesso in caso di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; tale previsione, infatti, a detta del professionista, sarebbe applicabile ai rapporti con i propri clienti-consumatori, nella misura in cui sarebbero questi ultimi a decidere la misura, ad esempio, del piatto doccia o *box* doccia (che potrebbero risultare fuori misura) e la specifica fornitura dell’arredo bagno, dei sanitari, della rubinetteria e a incaricare Star Italia della progettazione completa del bagno da realizzare, che prevede la realizzazione di opere murarie e idrauliche. A seguito della firma del contratto, si ha una fase di elaborazione e organizzazione degli interventi, nella quale Star Italia organizza e incarica le squadre presenti sul territorio nazionale, sostenendo i costi relativi all’acquisto dei materiali.

41. La Società ha, inoltre, precisato che la stessa, pur escludendo la possibilità per il cliente di avvalersi del diritto di recesso, trattandosi di contratti di appalto per i quali la Società ha dovuto sostenere dei costi, si sarebbe resa disponibile a trovare soluzioni transattive con i clienti proponendo, alternativamente o cumulativamente la ricalendarizzazione degli interventi a seguito dei ritardi verificatisi, un rimborso monetario per il cliente. A fronte del ricevimento di eventuali comunicazioni di risoluzione del contratto, Star Italia provvederebbe a contattare i clienti o i loro avvocati per far rilevare la mancanza delle condizioni necessarie per potersi considerare il contratto risolto e comunque per cercare una soluzione transattiva.

42. Quanto alle modalità di assistenza dei clienti (*customer care*), la Società ha evidenziato che, a fronte di eventuali lamentele, viene aperta una specifica posizione per ciascun cliente, cercando di dare un riscontro dalla società, anche solo telefonicamente.

43. Star Italia ha ammesso che qualche venditore possa avere comunicato al cliente informazioni imprecise o errate atteso che i venditori guadagnano a provvigione e non si può escludere che qualcuno possa aver agito in talune occasioni anche in mala fede. Al riguardo, la Società dichiara che in caso di errori da parte dei venditori la stessa si sarebbe resa disponibile a rimediare.

44. Infine, il Professionista ha dichiarato di fare tutto il possibile per programmare ed eseguire i n. 1.204 lavori, riferiti ai contratti conclusi nel 2022, ancora da eseguire. Anche rispetto al contenzioso, la società ha rappresentato che, ove possibile, sta svolgendo trattative per trovare una soluzione stragiudiziale.

²⁶ ATECON, parte del procedimento quale segnalante, è un’associazione di consumatori che ha assistito molti consumatori nei reclami presentati al Professionista e nei tentativi di mediazione.

- 45.** Con riferimento alla presunzione di vessatorietà delle clausole contrattuali, la Società ha affermato che si tratta di un modulo e di clausole utilizzate nell'ambito dei lavori realizzati con il bonus edilizio. Tale circostanza avrebbe richiesto la previsione di alcune specifiche misure e cautele atteso che la società ha assunto su di sé gli oneri derivanti dalla normativa sullo sconto in fattura. Venuta meno l'agevolazione fiscale, dal 29 dicembre 2023, il modulo contrattuale non è più in uso.
- 46.** In merito alle singole clausole oggetto di contestazione, il Professionista ha sostenuto che la clausola di cui all'articolo 1.3 non sarebbe vessatoria, tenuto conto del predetto contesto generale del contratto e, inoltre, essa risulterebbe coerente alla disciplina codicistica sul contratto di appalto di cui agli articoli 1665 e 1667 del Codice civile.
- 47.** La clausola contenuta nell'articolo 1.4, secondo Star Italia, mira a sottolineare la natura fondamentale artigiana dell'opera oggetto del contratto, che comporta una realizzazione manuale naturalmente soggetta a imperfezioni e a indicare che il cliente accetta, ora per allora, tollerabili difformità, costituendo quindi una clausola che accentua la trasparenza dell'accordo. La clausola, invece, non varrebbe a escludere o limitare le azioni esperibili dal committente in caso di vizi o difformità dell'opera.
- 48.** Riguardo all'articolo 1.5, il Professionista ha rappresentato che tale clausola costituirebbe una penale per il ritardo, ai sensi dell'articolo 1382 del Codice civile; dunque, essa, riproducendo una norma di legge, in base all'articolo 34, comma 3, del Codice del consumo, non sarebbe vessatoria. Né la penale sarebbe sproporzionata se si tiene conto che il cliente corrisponde soltanto il 25% o il 50% dell'importo totale della commessa, sulla base del quale va invece calcolata la penale. A decorrere dal 1° aprile 2022, la Società ha modificato la clausola che prevedeva un consistente sconto anche in caso di un solo giorno di ritardo, riducendo la percentuale dal 5 al 3 %, da calcolare non più sul valore della commessa ma sul corrispettivo effettivamente versato dal cliente.
- 49.** Il Professionista ha osservato che la clausola contrattuale che prevede interessi di mora in caso di ritardo nel pagamento dei lavori sarebbe conforme a quanto disposto dall'articolo 1284 del Codice civile in forza del quale la misura degli interessi è liberamente determinabile dalle parti.
- 50.** Inoltre, l'obbligo per il committente di pagare l'intero corrispettivo, ove le opere non possano essere svolte per causa a lui imputabile, di cui all'articolo 2.3, avrebbe lo scopo di tutelare il Professionista. A seguito della conclusione del contratto, infatti, Star Italia assume l'onere di organizzare i lavori e provvede a procurarsi tutti i materiali necessari. La clausola mirerebbe, quindi, a tenere indenne la Società in caso di impossibilità di concludere l'opera per causa imputabile al cliente, non invece in caso di forza maggiore, caso fortuito o cause imputabili a terzi. L'articolo 2.3 risulta conforme alla previsione di cui all'articolo 1671 del Codice civile e, dunque, la previsione in esame, non potrebbe considerarsi vessatoria.
- 51.** La clausola che esclude il diritto di recesso sarebbe conforme all'articolo 59 del Codice del consumo, si tratterebbe, quindi, di una clausola lecita ai sensi dell'articolo 34 del Codice del consumo.
- 52.** Secondo il Professionista, la clausola di cui all'articolo 8.2 delle CGC non consentirebbe alla società di "*modificare le caratteristiche*" di alcuni prodotti forniti, come ipotizzato nell'estensione oggettiva, ma al contrario, la clausola rappresenterebbe una salvaguardia in favore del consumatore prevedendo la possibilità di sostituire unicamente materiali e accessori previsti in contratto con altri "*di pari tipologia e valore*".

V. PROPOSTA DI IMPEGNI

53. Con la memoria finale depositata il 21 agosto 2024, la Star Italia ha formulato una proposta di impegni consistente nella modifica di alcune clausole contrattuali del nuovo modulo contrattuale. La Società ha motivato il ritardo nella presentazione degli impegni e il relativo contenuto sulla base della circostanza che l'attività in contestazione nel procedimento e la contrattualistica relativa non sarebbero più attuali e l'istruttoria riguarderebbe un servizio che non viene più offerto ai consumatori, atteso che Star Italia ha interrotto l'attività di ristrutturazione dei bagni a decorrere dal 29 dicembre 2023, prima dell'avvio del procedimento, in considerazione dell'entrata in vigore del D.L. n. 212/2023, che ha eliminato la possibilità di usufruire del *bonus* 75% per i lavori aventi a oggetto la rimozione o il superamento di barriere architettoniche nei bagni.

54. Al riguardo, la Società ha fatto presente che, a decorrere da tale data, ha continuato a dare esecuzione ai contratti di appalto precedentemente stipulati, nonostante il periodo di congiuntura economica del mercato e le molteplici difficoltà incontrate nel corso di questi ultimi mesi per cause a lei non imputabili mentre avrebbe modificato l'attività principale, avviando anche un *e-commerce* per la vendita di prodotti di arredamento. Star Italia, pertanto, in ordine alla nuova attività aziendale, ha presentato la proposta di impegni riguardante alcune clausole contrattuali relative a tale nuova attività. Inoltre, nei predetti impegni, il Professionista ha rappresentato di aver implementato alcune misure di assistenza alla clientela (canale di comunicazione *WhatsApp*) e di aver attuato o di impegnarsi ad attuare altre misure di carattere organizzativo (ad esempio, modello *ex* D.lgs. n. 231/2001, procedura di *whistleblowing* e codice di condotta interno, applicabile anche alla rete-vendita).

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) La condotta commerciale scorretta

55. Il presente provvedimento ha a oggetto, in primo luogo, le condotte dianzi descritte poste in essere da Star Italia in fase di esecuzione del contratto di vendita di sanitari e di appalto di lavori per la realizzazione dei lavori di ristrutturazione nonché nella successiva fase di assistenza a fronte dei reclami e delle richieste di scioglimento del vincolo contrattuale e di restituzione degli importi pagati.

56. Nello specifico delle segnalazioni pervenute, si osserva il contenuto costante e univoco per tutte in ordine alla descrizione delle condotte poste in essere da Star Italia. Tale circostanza denota che le segnalazioni dei consumatori non riguardano casi sporadici ma sono indicative di un fenomeno ampio concernente il mancato rispetto dei termini indicati ai consumatori per l'esecuzione dei lavori e ciò a fronte dell'avvenuto pagamento degli stessi. Risulta, altresì, che la Società, in presenza di un evidente inadempimento contrattuale per la mancata esecuzione dei lavori, abbia ostacolato i diritti dei consumatori non riconoscendo la possibilità di sciogliere il vincolo contrattuale e solo a fronte delle insistenze dei consumatori o dell'intervento di un legale abbia cercato una soluzione transattiva.

57. Gli elementi di fatto acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo si pongono in linea di continuità con le molteplici segnalazioni pervenute, evidenziando che in numerosi casi i consumatori hanno sottoscritto il contratto con gli agenti di vendita di Star Italia a fronte di informazioni ambigue e non veritiere circa i tempi di esecuzione dei lavori; successivamente alla sottoscrizione del

contratto, si sono verificati notevoli ritardi nell'esecuzione dei lavori, atteso che la Società non ha rispettato i termini indicati in fase di vendita dagli agenti e previsti nel contratto sottoscritto dai consumatori²⁷.

58. Ciò premesso, risulta priva di pregio l'affermazione del Professionista circa la non significatività delle segnalazioni in quanto presuntivamente frutto dell'effetto pregiudizievole derivante da una nota trasmissione televisiva. Al riguardo, si osserva che il copioso numero di segnalazioni - provenienti anche da associazioni di consumatori (alcune delle quali parti del presente procedimento) e che sono continuate a pervenire nel corso del procedimento - attesta la veridicità di fatti relativi ai ritardi accumulati per la realizzazione delle opere di rifacimento dei bagni, gli ostacoli frapposti all'esercizio del diritto di recesso *rectius* risoluzione del contratto a fronte dell'inadempimento contrattuale, le gravi carenze nel dare risposte alle richieste dei consumatori, ecc. tutte circostanze, già di per sé, sintomatiche della sussistenza di condotte commerciali scorrette.

59. Per completezza, al di là della rilevanza numerica delle segnalazioni, vale sottolineare che - sotto un profilo giuridico - rileva il consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa in base al quale caratteristica dell'illecito consumeristico è quella di essere di mero pericolo con la conseguenza che *“è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta”*, rilevando anche *“la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso”*²⁸. Ne deriva, inoltre, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili *contra legem* della stessa, non essendo richiesta *“l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato, infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale”*²⁹.

60. Le risultanze istruttorie hanno dimostrato che Star Italia ha accumulato notevoli giorni di ritardo per l'esecuzione delle opere rispetto ai termini di conclusione dei lavori come pattuiti nel contratto. Al riguardo, rilevano le circa 2.000 posizioni contrattuali che al 25 gennaio 2024 erano ancora in attesa di conoscere la data di inizio lavori pur avendo concluso il contratto da più di 180 giorni. Per la tipologia di servizio fornito il termine di esecuzione dei lavori è elemento essenziale e il mancato rispetto di detto termine risulta grave e pregiudizievole dei diritti dei consumatori (cfr. paragrafi 22, 23 e 24 del presente provvedimento).

61. Le risultanze istruttorie hanno, altresì, evidenziato che il Professionista, laddove i consumatori inviavano solleciti per l'inizio dei lavori e il rispetto dei termini ovvero chiedevano di sciogliersi dal vincolo contrattuale a fronte dell'inadempimento di controparte, forniva risposte inconfidenti volte a negare le richieste di scioglimento del contratto; anche nei casi di richieste di diritto di recesso, la Società ha creato ostacoli negando la sussistenza di tale diritto invocando la natura di beni

²⁷ Cfr., ad esempio, il caso di cui al documento n. 1238 dell'indice fascicolo ispettivo e altre richieste di assistenza di analogo tenore, come ad esempio, documenti n. 1218, 1219, 1249.

²⁸ Cfr., *inter alia*, Consiglio di Stato sentenza n. 1152 dell'8 febbraio 2021

²⁹ Cfr. Consiglio di Stato sentenza n. 1751 del 12 marzo 2020.

personalizzati pur in presenza di prodotti scelti dal catalogo (cfr. paragrafi 28, 29 e 30 del presente provvedimento).

62. Alla luce delle suddette evidenze fattuali, le condotte poste in essere da Star Italia violano le disposizioni di cui agli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonee a falsare in misura apprezzabile la libertà di scelta dei consumatori in relazione all'esercizio dei diritti dei consumatori nelle varie fasi del rapporto di consumo.

63. In particolare, rileva il mancato rispetto dei termini indicati ai consumatori per l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione, a fronte di informazioni ambigue in ordine ai tempi di esecuzione dei lavori fornite in fase di vendita e dell'avvenuto pagamento di un acconto o dell'intero prezzo, nonché gli ostacoli frapposti all'esercizio dei diritti contrattuali *rectius* il mancato riconoscimento del diritto di recesso esercitato dai consumatori, in violazione dell'articolo 52 del Codice del consumo ovvero il diniego alle richieste di risoluzione del contratto a causa dei ritardi nell'esecuzione dei lavori o in caso di inadempimento della società.

64. Tali condotte costituiscono ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali che integrano una fattispecie di pratica commerciale aggressiva ai sensi degli articoli 24, 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del consumo, in quanto idonea a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli *extra*-contrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti, di vedere eseguito nei tempi promessi il lavoro commissionato e pagato, nonché alla possibilità di esercitare i loro diritti di recesso e di risoluzione del vincolo contrattuale in caso di evidente inadempimento del contratto da parte di Star Italia.

65. In ordine al mancato rispetto dei tempi promessi per l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione rileva anche il contesto nel quale tali comportamenti sono stati posti in essere e l'incidenza degli stessi sui consumatori. Per la tipologia di servizio fornito il termine di esecuzione dei lavori è elemento essenziale per la fruizione della prestazione acquistata. Infatti, il consumatore che necessita di un servizio di ristrutturazione dei bagni, quindi di una ristrutturazione parziale del proprio appartamento, generalmente vive nel luogo di realizzazione dei lavori, pertanto il mancato rispetto dei tempi degli interventi risulta grave e pregiudizievole dei diritti dei consumatori

66. A tale riguardo rileva, altresì, la circostanza di aver inserito nel modulo contrattuale un articolo che invoca l'articolo 59, comma 1, lettera *c*) del Codice del consumo, laddove tale norma non risulta applicabile alla fattispecie in essere, considerato che la scelta dei sanitari e dei prodotti da installare viene effettuata da un catalogo di beni predefiniti e non sussiste alcuna personalizzazione dei prodotti, come emerso dalle risultanze istruttorie. Inoltre, il tempo intercorrente tra la firma del contratto da parte del consumatore e l'effettivo inizio dei lavori ben consente a quest'ultimo di esercitare i suoi diritti di recesso senza determinare un pregiudizio nelle attività del professionista.

67. Inoltre, l'inserimento espresso nel contratto di un articolo che prevede l'esclusione del diritto di recesso, senza specificare le altre norme previste per il recesso e i diritti derivanti ai consumatori, configura un comportamento ostruzionistico e non diligente del professionista laddove utilizza una norma che ha una sua specifica *ratio* ovvero quella di tutelare il professionista nei casi in cui abbia modificato, in modo irreversibile ed eccezionale per venire incontro alle esigenze del cliente, un prodotto, tanto da non poterlo più rivendere, per non riconoscere diritti propri ed esclusivi dei consumatori. Nel caso di specie, infatti, la scelta dei sanitari avveniva tramite catalogo, senza alcuna personalizzazione specifica richiesta dal consumatore e, pertanto, non concretizzandosi la

definizione di “beni personalizzati” descritta dall’articolo 45 del Codice del consumo che considera come tali “quei prodotti nati seguendo le indicazioni del consumatore”³⁰.

68. Del tutto inconferente è l’argomento addotto da Star Italia che, a proposito di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati, fa esclusivo riferimento a ipotesi in cui è il consumatore/cliente non ordina prodotti (ad esempio, *box* doccia o piatto doccia) secondo modelli o misure previsti nel catalogo di Star Italia, bensì - eccezionalmente - ordina prodotti effettivamente personalizzati e realizzati su misura (“*giù di squadra*”), ipotesi quest’ultima che peraltro non risulta dimostrata dal professionista, né trova riscontro nelle risultanze istruttorie³¹.

69. Più in generale, si osserva da parte di Star Italia un comportamento non conforme al canone di diligenza professionale ragionevolmente atteso dal consumatore medio, in violazione dell’articolo 20 del Codice del consumo determinato anche: dall’assenza di istruzioni precise da fornire agli agenti di vendita al fine di garantire ai consumatori una corretta informativa in ordine alle tempistiche dei lavori e delle opere; dall’assenza di informativa circa l’impossibilità del rispetto dei termini contrattuali per l’esecuzione dei lavori e delle relative cause; dall’assenza di una vera e propria assistenza alla clientela, attese le risposte inconferenti e standardizzate a fronte dei reclami dei consumatori e delle richieste di sciogliere il vincolo contrattuale per l’evidente inadempimento della società stessa.

70. Tali comportamenti risultano ancor più gravi a fronte della consapevolezza del Professionista di non riuscire a rispettare i termini contrattuali a causa di una serie di circostanze di fatto verificatesi nel corso degli ultimi anni, come dalla stessa società ammesso.

71. Risulta, infine, in base agli elementi istruttori acquisiti, che le suddette condotte siano state poste in essere da Star Italia, almeno a decorrere dall’anno 2022 e risultano solo parzialmente cessate per i profili relativi alla contrattualizzazione di nuovi clienti e alla risoluzione delle istanze di risoluzione per inadempimento presentate dai consumatori³², mentre risultano ancora in corso con riferimento ai ritardi di esecuzione delle opere e alla mancata restituzione di importi pagati dai consumatori per lavori non eseguiti³³.

72. I comportamenti sopra descritti, pertanto, appaiono suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell’omessa diligenza, ai sensi dell’articolo 20 del Codice del consumo in quanto il corretto comportamento commerciale di vendita dovrebbe essere quello di non

³⁰ Cfr., in particolare, PS10846 – *Zucchetti poltrone & divani - Diritto di recesso*, provvedimento n. 26820 del 25 ottobre 2017, in Bollettino n. 43/2017, con il quale l’Autorità ha precisato che le specifiche richieste dal cliente sul colore, materiale ed elementi speciali già previsti in listino dal fornitore, non possono essere considerate una richiesta di produzione customizzata. Affinché lo sia, occorre quella ulteriore specificità della richiesta del consumatore e l’eccezionalità della modifica ordinata, che non sia stata pre-contemplata dal professionista e proposta in una rosa di alternative al cliente finale (cfr. anche PS12515 - *Mondo Convenienza - Problematiche varie*, provvedimento n. 31135 del 12 marzo 2024, in Bollettino n. 13/2024).

³¹ Cfr. memoria del 15 febbraio 2024, prot. n. 22419.

³² Cfr. comunicazioni prot. 40556 e 43697 del 18 e 30 aprile 2024.

³³ Cfr. segnalazione prot. 78796 del 13 agosto 2024 con la quale un consumatore segnala che avendo concluso un contratto di ristrutturazione del bagno con Star Italia il 26 novembre 2022, alla scadenza dei 180 giorni contrattuali chiede di fissare l’appuntamento per l’inizio dei lavori e, solo dopo diversi solleciti e reclami, gli viene indicata la data di febbraio 2025. Cfr., altresì, segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 con la quale un consumatore fa presente di essere ancora in attesa dell’esecuzione dei lavori pur avendo già pagato l’intera somma in data 14 luglio 2022. Inoltre, l’associazione di consumatori CTCU, con nota del 3 settembre 2024, prot. n. 81989 fa presente che la società Star Italia, nonostante i ritardi più che annuali, le diffide ad adempiere inviate e la richiesta di risoluzione di contratto, a oggi continua a trattenere indebitamente gli importi pagati dai clienti per lavori non eseguiti.

indicare ai consumatori in maniera fuorviante, termini per l'esecuzione dei lavori che l'impresa non sia ragionevolmente in grado di rispettare; la medesima condotta presenta profili di aggressività, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel descritto scenario il Professionista, adottando comportamenti in grado di ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori non riconoscendo le istanze di risolvere i contratti attraverso risposte inconfidenti o non prevedendo misure compensative per i disagi subiti dai consumatori, ha pregiudicato i diritti di questi ultimi.

2) Valutazioni in ordine alla vessatorietà delle clausole contrattuali

(a) Osservazioni generali

73. In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al Professionista per quanto riguarda sia il potere negoziale che il livello di informazione, che lo induce ad aderire alle condizioni contrattuali predisposte unilateralmente dal Professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare tutela alla parte generalmente dotata di minor forza contrattuale.

74. In base a quanto sopra indicato, le clausole riportate al precedente par. II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *f)*, *m)*, e *p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, talune di esse, non essendo redatte in modo chiaro e comprensibile per i consumatori. I profili di vessatorietà rilevati con riferimento alle singole clausole in esame risultano permanere anche a fronte della loro interpretazione alla luce della lettura dell'intero contratto per adesione in cui sono inserite, che ne conferma l'idoneità a determinare uno squilibrio delle posizioni contrattuali e un pregiudizio nei confronti dei consumatori.

75. Inoltre, il "contesto" dei servizi offerti da Star Italia (ad esempio: sconto in fattura, prezzi convenienti e necessità organizzative del Professionista) non vale a elidere i profili di vessatorietà contestati, né riguardo alle CGC, considerate nel loro complesso, né alle singole clausole.

(b) Le singole clausole oggetto di contestazione

76. Si valutano, di seguito, i profili di vessatorietà delle singole clausole oggetto di contestazione.

77. In particolare, la clausola di cui all'articolo 1.3 CGC, subordinando la decorrenza del termine di esecuzione dei lavori all'integrale pagamento (anticipato) del corrispettivo pattuito, risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo. Infatti, il consumatore dovrebbe pagare l'intero importo dei lavori ancor prima che questi siano iniziati, così limitando di molto, in concreto, i rimedi a sua disposizione a fronte dell'inadempimento o di ritardi del Professionista. Inoltre, la clausola in esame non prevede modalità di pagamento basate su stati di avanzamento dei lavori, né di pagare il saldo solo dopo aver verificato l'esecuzione dell'opera a regola d'arte.

78. Con riguardo alla predetta clausola, non rileva il riferimento fatto dal Professionista -alla disciplina codicistica del contratto di appalto e, in particolare, agli articoli 1665 e 1667 Codice

civile³⁴, poiché gli articoli 33 ss. del Codice del consumo assicurano al consumatore una tutela più ampia rispetto a quella prevista dalla normativa generale.

79. La clausola, pertanto, determina un evidente squilibrio a svantaggio del consumatore, attesa la perdita di possibili rimedi a fronte dell'inadempimento del professionista.

80. Tale posizione di svantaggio non risulta giustificata, ai sensi dell'articolo 34, comma 1, del Codice del consumo, neanche dalla circostanza che il corrispettivo dei lavori commissionati dal consumatore fosse parzialmente pagato tramite *bonus* fiscale, considerato che in tal modo si ribalta sul consumatore il rischio derivante al Professionista dall'aver aderito a un'iniziativa legislativa di favore per il settore edile.

81. La clausola di cui all'articolo 1.4 CGC risulta vessatoria sotto diversi profili. In primo luogo, non chiarisce, in modo comprensibile per il consumatore, cosa il Professionista intenda per *"tollerabili difformità con particolare riguardo alla posa di materiali, mobilio, sanitari, piastrelle e rivestimenti"*, in violazione dell'articolo 35, comma 1, del Codice del consumo. In secondo luogo, la predetta clausola esclude/limita in queste ipotesi, quantomeno la responsabilità del Professionista per adempimento inesatto, in possibile violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del consumo, a causa proprio della posizione di vantaggio riconosciuta al professionista.

82. L'asserita natura artigianale delle opere oggetto del contratto (indicata da Star Italia) non elide né la mancata chiarezza e comprensibilità della predetta clausola per il consumatore, né l'esclusione/limitazione della responsabilità del Professionista. Parimenti, la circostanza per cui i consumatori interessati abbiano raggiunto accordi transattivi con il Professionista, riguardanti i vizi/difformità delle opere realizzate, non elide il profilo di vessatorietà contestato.

83. La clausola di all'articolo 1.5 CGC viola l'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del consumo, limitando, *"in caso di ritardo nella consegna"* dell'opera oggetto del contratto, la responsabilità del Professionista all'applicazione di *"uno sconto pari al 3% sul valore della quota del cliente pagata tramite bonifico bancario"* ed escludendo espressamente ogni altro diritto/azione previsto dalla legge a favore del consumatore.

84. Riguardo alla nuova versione dell'articolo 1.5 CGC, vale quanto già indicato per la precedente versione della predetta clausola. Inoltre, da un lato, i riferimenti all'articolo 34, comma 3, del Codice del consumo, e all'articolo 1382 del Codice civile - fatti da Star Italia - risultano inconferenti³⁵ e, dall'altro, non rileva la circostanza per cui entrambe le versioni dell'articolo 1.5 CGC fossero applicabili anche a ritardi di lieve entità.

85. Si tratta chiaramente di una clausola che comporta un vantaggio per il professionista determinando una quantificazione fissa della "penale da pagare", a favore del professionista in quanto svincolata dall'effettivo ritardo accumulato e del pregiudizio creato nei consumatori.

³⁴ Peraltro, persino, l'art. 1665, comma 5, dispone che, in mancanza di *"diversa pattuizione o uso contrario"*, la regola ordinaria è quella per cui *"l'appaltatore ha diritto al pagamento del corrispettivo quando l'opera è accettata dal committente"*. L'art. 1667 c.c. riguarda, invece, la garanzia dell'appaltatore per le difformità e i vizi dell'opera.

³⁵ In proposito, secondo il considerando 13 della direttiva 93/13, del 5 aprile 1993, *"concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori"*, *"si parte dal presupposto che le disposizioni legislative o regolamentari degli Stati membri che disciplinano, direttamente o indirettamente, le clausole di contratti con consumatori non contengono clausole abusive; che pertanto non si reputa necessario sottoporre alle disposizioni della presente direttiva le clausole che riproducono disposizioni legislative o regolamentari imperative nonché principi o disposizioni di convenzioni internazionali di cui gli Stati membri o la Comunità sono parte; che a questo riguardo l'espressione «disposizioni legislative o regolamentari imperative» che figura all'articolo 1, paragrafo 2 comprende anche le regole che per legge si applicano tra le parti contraenti allorché non è stato convenuto nessun altro accordo"* (sottolineature aggiunte).

86. La clausola di cui all'articolo 2.2 CGC viola l'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del consumo, nella parte in cui prevede l'operatività degli interessi moratori, a carico del consumatore, "per qualsiasi motivo" e ciò anche ove il mancato pagamento sia dovuto a una causa non imputabile al consumatore. Detta clausola risulta vessatoria anche in collegamento alla rilevante limitazione della responsabilità del Professionista in caso di ritardo nella consegna dell'opera di cui all'articolo 1.5.

87. La clausola di cui all'articolo 2.3 CGC, prevedendo che in ogni caso di mancata esecuzione delle opere nei termini pattuiti "per cause imputabili al Committente" - anche in considerazione della natura asseritamente personalizzata dei beni oggetto del contratto - quest'ultimo debba "corrispondere l'intero corrispettivo", impone al consumatore il pagamento di una somma, a titolo di penale/risarcimento dei danni, che risulta manifestamente eccessiva, in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del consumo.

88. Riguardo al riferimento da parte del professionista all'articolo 1671 del Codice civile, si rileva, anzitutto, che il richiamo della disciplina codicistica del contratto di appalto è inconferente, poiché gli articoli 33 ss. del Codice del consumo assicurano al consumatore una tutela più ampia rispetto a quella prevista dalla normativa generale; inoltre, l'ammontare della penale, contrattualmente prevista, risulta manifestamente eccessivo anche considerando i criteri di indennizzo previsti dal citato articolo 1671 del Codice civile, in caso di recesso unilaterale del committente.

89. In ogni caso, la predetta clausola viola l'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo, determinando un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

90. Più in generale, con riferimento a entrambi gli articoli 2.2 e 2.3 CGC, l'asserito oggetto del contratto e le asserite circostanze esistenti al momento della sua conclusione (cioè "la fornitura di beni confezionati su misura", e "l'onere di organizzare i lavori [...] su tutto il territorio nazionale") non valgono a giustificare né l'obbligo per il consumatore di corrispondere gli interessi moratori "per qualsiasi motivo", né l'ammontare manifestamente eccessivo della penale, consistente nell'"intero corrispettivo" pattuito.

91. L'articoli 7.1 CGC viola gli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b*), e 35 del Codice del consumo, nella misura in cui, già nella sua rubrica, esclude e/o limita il diritto di recesso dei consumatori - peraltro in modo ambiguo, incompleto, poco chiaro e comprensibile - riferendosi soltanto all'articoli 59, comma 1, lettera *c*), del Codice del consumo ("Eccezioni al diritto di recesso") e non all'intera disciplina del recesso (articoli 52 ss. del Codice del consumo). In particolare, nel riportare contrattualmente solo la disciplina dell'esclusione del diritto di recesso, la predetta clausola delle CGC finisce per imporre al consumatore di prendere atto che le forniture dei beni per l'esecuzione dell'opera (es. sanitari, piastrelle, arredi, ecc.) riguardano necessariamente "beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati[i], [per cui] il diritto di recesso è escluso", ai sensi del citato articolo 59, comma 1, lettera *c*), del Codice del consumo laddove, generalmente, i prodotti per la realizzazione dei bagni erano acquistati da un catalogo generale e valido per tutti i clienti di Star Italia, privi quindi di personalizzazione e non realizzati su misura.

92. Inoltre, l'articolo 7.1 CGC, proprio per l'ambiguo e incompleto riferimento al solo articolo 59, comma 1, lettera *c*), del Codice del consumo, non può costituire riproduzione, nella clausola contrattuale, di una disposizione di legge ai sensi dell'articolo 34, comma 3, del Codice del consumo.

93. Infine, il significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi contrattuali a favore del Professionista, ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo, risulta evidente anche perché la clausola in esame vincola il consumatore a un contratto, senza possibilità di ripensamento (recesso), laddove *“Il termine per l'esecuzione dell'opera da parte di Star Italia [...] stabilito in 180 giorni lavorativi [...] decorrenti dalla data di avvenuto integrale pagamento da parte del committente del corrispettivo pattuito”* (cfr. l'articolo 1.3 CGC), è di gran lunga superiore al termine per esercitare il recesso e ciò a prescindere dalla natura personalizzata o meno dei beni oggetto del contratto. Né il professionista ha dimostrato che nel breve lasso di 14 giorni per l'esercizio del recesso esso svolgesse delle attività propedeutiche all'esecuzione dei lavori, che, peraltro - come accertato con il presente provvedimento - eseguiva con grave ritardo rispetto ai termini contrattuali.

94. L'articolo 8.2 CGC, letto anche in collegamento alla facoltà del Professionista di cedere il contratto o subappaltare la realizzazione delle opere che ne costituiscono l'oggetto (cfr. articolo 6.1 CGC), risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *m*) e *p*), del Codice del consumo. Infatti, in primo luogo la predetta clausola esclude ogni responsabilità del Professionista anche ove *“Star Italia Spa a suo insindacabile giudizio decida di rivolgersi ad altro fornitore”*. In secondo luogo, tale clausola consente al Professionista di modificare, unilateralmente e senza giustificato motivo indicato nel contratto, le caratteristiche di alcuni prodotti forniti che, per di più, il consumatore preventivamente accetta come conformi a quanto contrattualmente previsto (*“l'Azienda potrà modificare e/o sostituire i materiali e gli accessori (sanitari ed elementi di arredo) indicati in contratto con altri di pari tipologia e valore che si intendono pertanto già accettati dal Committente come corrispondenti e conformi a quanto proposto”*), escludendo, in queste ipotesi, ogni responsabilità di Star Italia.

95. Inoltre, l'articolo 8.2 delle CGC, contrariamente a quanto indicato dal Professionista, non costituisce *“una salvaguardia a favore del consumatore”* e la sua concreta applicazione, nei rapporti tra consumatori e Star Italia, non rileva per la valutazione della vessatorietà della clausola.

96. Infine, in relazione alle clausole di cui agli articoli 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 7.1 e 8.2 delle CGC, sopra riportate e oggetto di una presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere *b*), *f*), *m*), e *p*), del Codice del consumo, Star Italia non ha assolto al proprio onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria della richiamata presunzione di vessatorietà.

97. In merito alla durata dell'applicazione delle clausole vessatorie sopra indicate nei confronti dei consumatori, risulta, che: *(i)* le predette clausole contrattuali sono state adottate, in via continuativa, da Star Italia quantomeno dall'inizio del 2021 fino al 29 dicembre 2023 (salvo quanto sopra indicato per l'articolo 1.5 delle CGC), data a partire dal quale il Professionista non ha più stipulato nuovi contratti d'appalto, indicando di essere impegnato a concludere i lavori contrattualizzati nel 2022 e nel 2023 e *(ii)* dal 1° gennaio 2023 al 29 dicembre 2023 Star Italia ha concluso n. 1.350 contenenti le clausole contrattuali in esame. Nel presente provvedimento si prescinde dalla valutazione in ordine alla natura vessatoria o meno del nuovo modulo contrattuale atteso che esso non è stato oggetto di analisi nel perimetro dell'istruttoria svolta.

VII. VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI

98. Preliminarmente, gli impegni presentati da Star Italia sono da considerarsi irricevibili in quanto presentati tardivamente e privi dei requisiti minimi normativamente previsti. L'articolo 27, comma

7 del Codice del consumo prevede infatti che, a eccezione dei casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale, l'Autorità può ottenere dal professionista responsabile l'assunzione dell'impegno di porre fine all'infrazione, cessando la diffusione della stessa o modificandola in modo da eliminare i profili di illegittimità.

99. Al riguardo, l'articolo 9 del Regolamento prevede che gli impegni vadano presentati entro e non oltre il termine di 45 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, anche al fine di prevenire possibili comportamenti opportunistici del professionista, nonché per ragioni di economicità dell'azione amministrativa, laddove gli impegni vengano ritenuti ammissibili e idonei e non sussista l'interesse dell'Autorità a portare comunque a termine l'accertamento dell'illecito consumeristico.

100. Nel caso di specie, la proposta di Star Italia, pertanto, è manifestamente tardiva essendo intervenuta in una fase - a ridosso della scadenza del termine di chiusura dell'istruttoria - quando ormai l'istruttoria è stata integralmente svolta e gli elementi di fatto alla base delle contestazioni sono stati comunicati al professionista.

101. Le motivazioni addotte dalla società per giustificare la tardiva presentazione degli impegni appaiono prive di pregio, in quanto dette motivazioni non impedivano affatto che il Professionista presentasse impegni a seguito dell'avvio dell'istruttoria.

102. Peraltro, nel caso di specie, gli impegni proposti appaiono incompleti non incidendo in alcun modo sui profili di illiceità contestati, in particolare per quanto riguarda il perdurare della condotta relativa al ritardo nell'esecuzione dei lavori che alcuni consumatori ancora subiscono, né prevedono misure volte ad alleviare detti effetti.³⁶ Con specifico riferimento ai profili di vessatorietà delle clausole contrattuali oggetto dell'estensione oggettiva, la proposta di impegni riguarda, in modo generico e sintetico, l'avvenuta adozione di un nuovo contratto afferente alla nuova attività posta in essere dal Professionista.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE PER PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

103. Ai sensi dell'articolo 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 10.000.000 euro³⁷, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

104. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, 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 le conseguenze dell'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

³⁶ Cfr. segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 con la quale un consumatore fa presente di essere ancora in attesa dell'esecuzione dei lavori pur avendo già pagato l'intera somma in data 14 luglio 2022. Inoltre, l'associazione di consumatori CTCU, con nota del 3 settembre 2024, prot. n. 81989 fa presente che la società Star Italia, nonostante i ritardi più che annuali, le diffide ad adempiere inviate e le richieste di risoluzione di contratto, a oggi continua a trattenere indebitamente gli importi pagati dai clienti per lavori non eseguiti. Nel caso di una cliente, ad esempio, la richiesta di risoluzione contrattuale per inadempimento risale addirittura al febbraio 2023.

³⁷ L'importo massimo della sanzione è stato innalzato da 5 a 10 milioni di euro dal D. Lgs. n. 26/2023, entrato in vigore in data 2 aprile 2023.

105. Ai fini della gravità dell'infrazione si tiene conto: *i)* della dimensione economica e dell'importanza del Professionista, trattandosi di uno dei principali operatori del settore, con un fatturato relativo al bilancio chiuso al 31 dicembre 2023 di circa 36,5 milioni di euro e un margine operativo lordo MOL di circa 3 milioni di euro; *ii)* della diffusione e ampiezza della pratica commerciale nonché della potenziale entità del pregiudizio economico derivante dai numerosi consumatori coinvolti dalle condotte e dal pregiudizio subito da ciascuno di essi e *iii)* della gravità della condotta consistente nel ritardo nell'esecuzione dei lavori a fronte del pagamento anticipato dell'intero importo da parte dei consumatori e negli ostacoli frapposti ai reclami dei consumatori in tali ipotesi.

106. Rilevano da questo punto di vista la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di vendita di sanitari, nell'esecuzione delle opere di rifacimento di bagni e nella prestazione del servizio di assistenza alle richieste dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase di recesso/risoluzione del contratto.

107. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere in modo continuato almeno a partire da febbraio 2022 e risulta ancora in corso, stante il verificarsi ancora nel corso dell'istruttoria delle condotte accertate, come attestato anche dalle recenti segnalazioni in precedenza citate³⁸, pervenute nel corso della fase istruttoria e per le quali, il Professionista ha inviato uno specifico commento difensivo³⁹.

108. Sulla base di tutti gli elementi sopra richiamati e tenuto conto della necessità di garantire alla sanzione efficacia deterrente, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Star Italia nella misura di 1.500.000 € (un milione cinquecentomila euro).

IX. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE PER CLAUSOLE VESSATORIE

109. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, così come richiamato dal successivo articolo 37-*bis*, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione e anche delle condizioni economiche e patrimoniali del Professionista.

110. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022⁴⁰, e che le violazioni in esame sono risultate ancora in essere al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del D.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

111. In caso di procedimento che abbia a oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di illeciti dotati di

³⁸ Cfr. segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 e segnalazione dell'associazione CTCU del 3 settembre 2024, prot. n. 81989.

³⁹ Cfr. informazioni inviate da Star Italia prot. n. 83430 del 9 settembre 2024.

⁴⁰ Cfr. articolo 37, comma 1, lettera b), legge n.238/2021.

autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico⁴¹.

112. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-ter dell'articolo 37-bis e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 37-bis, comma 2-quater, 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.

113. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: (i) della dimensione economica del Professionista come sopra descritta; (ii) del rilevante numero di clausole presenti nel modulo aventi natura vessatoria e (iii) dell'idoneità delle clausole contestate a coinvolgere un ampio numero di consumatori, essendo contenuta in tutti i contratti conclusi dal Professionista con i consumatori (solo nel 2023 n. 1.350 contratti).

114. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che le clausole, complessivamente descritte *sub* paragrafo II del presente provvedimento, sono state adottate quantomeno dall'inizio del 2021 fino alla 29 dicembre 2023, data di cessazione di utilizzo del modulo contrattuale. Ai fini della quantificazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, della durata della violazione a decorrere dalla data dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo alle fattispecie di cui agli articoli 33 e ss. del medesimo Codice, ovvero a partire dal mese di febbraio 2022.

115. Pertanto, sulla base delle considerazioni che precedono, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Star Italia nella misura di 500.000,00 euro, tenuto conto della suddetta decorrenza dei poteri sanzionatori dell'Autorità in tema di accertamento della vessatorietà di clausole contrattuali.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale nel suo complesso posta in essere da Star Italia S.p.A., risulta contraria alla diligenza professionale e aggressiva ai sensi degli articoli. 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel normale dispiegarsi di un rapporto di vendita e installazione di prodotti il minimo di diligenza attesa da un professionista consiste nella consegna completa, tempestiva e corretta dei prodotti acquistati dai consumatori; inoltre, la stessa risulta in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori e idonea a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere a fronte dell'inadempimento del Professionista la pronta risoluzione del contratto e l'immediata restituzione di quanto pagato;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale posta in essere dalla società Star Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 52 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;

⁴¹ Cfr., tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012.

b) di irrogare alla società Star Italia S.p.A., per la violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.500.000 € (unmilione e cinquecentomila euro).

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte *supra sub* Parte II del presente provvedimento, sono vessatorie, in violazione complessivamente, degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo - per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione - in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, talune di esse, non essendo redatte in modo chiaro e comprensibile per i consumatori;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 2, del Codice del consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione, sul sito internet istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista;

DELIBERA

c) che le clausole delle condizioni generali del “*Contratto di Appalto*” - di cui *supra sub* parte II, del presente provvedimento - integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

d) di irrogare alla società Star Italia S.p.A., complessivamente, per la violazione di cui alla lettera c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro).

DISPONE

a) che la società Star Italia S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-bis del Codice del consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito <https://www.staritalia.net> con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito <https://www.staritalia.net>;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, né altrove, non dovranno essere riportati

messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 2, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza all'obbligo di pubblicazione secondo le modalità predette l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Le sanzioni amministrative irrogate dovranno essere pagate 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. 689/1981, 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.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'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'articolo 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

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12503 - STAR ITALIA-BONUS BAGNO

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dell'8 ottobre 2024 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del consumo.

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “*Contratto di Appalto*” che il Professionista ha utilizzato per lo svolgimento della propria attività di ristrutturazione e rifacimento bagni.

Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle predette Condizioni generali di contratto e di seguito trascritte.

In particolare, sono state oggetto di valutazione le clausole di seguito riportate:

- articolo 1.3: “*Il termine per l'esecuzione dell'opera da parte di Star Italia S.p.A. è stabilito in 180 giorni lavorativi (esclusi quindi sabato, domenica e festivi) decorrenti dalla data di avvenuto integrale pagamento da parte del committente del corrispettivo pattuito per la stessa*”;
- articolo 1.4: “*le opere oggetto del presente contratto sono caratterizzate dalla artigianalità e realizzate manualmente e in ragione di tali caratteristiche il cliente dichiara di essere stato edotto e di avere accettato che le stesse opere possano presentare tollerabili difformità con particolare riguardo alla posa di materiali, mobilio, sanitari, piastrelle e rivestimenti*”;
- articolo 1.5: “*Ritardo nella consegna: in caso di ritardo nella consegna del prodotto, Star Italia S.p.A. applicherà uno sconto pari al 5% dell'importo totale della commessa che il cliente accetta a tacitazione di ogni pretesa risarcitoria*”;
- articolo 2.2 (interessi moratori) “*Ove per qualsiasi motivo il committente non provveda ai pagamenti nei termini previsti, verranno posti a suo carico interessi di mora in misura al tasso annuo legale maggiorato di 3 punti percentuali*”;
- l'articolo 2.3 prevede che qualora “*l'esecuzione delle opere oggetto del contratto non venga completata da Star Italia nel termine per cause imputabili al Committente, in considerazione del fatto che l'appalto ha per oggetto la fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati, egli dovrà in ogni caso corrispondere l'intero corrispettivo*”;
- articolo 6.1: (cessione del contratto e sub-appalto) “*Il Committente espressamente autorizza Star Italia S.p.A., ove quest'ultima lo ritenesse opportuno, a cedere il presente contratto o subappaltare la realizzazione delle opere oggetto dello stesso a favore di soggetti terzi*”.

- articolo 7.1: (esclusione del diritto di recesso) “*Il committente prende atto che in relazione al presente contratto negoziato fuori dai locali commerciali e per l’opera oggetto del presente contratto, consistente nella fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati, trova applicazione l’art. 59, co. 1, lett. c) del D. lgs 206/2005, così come modificato dal d. Lgs. 21/2014, per cui il diritto di recesso è escluso*”;
- articolo 8.2: (modifica materiale) “*Il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno e il termine per l’adempimento di Star Italia S.p.A. rimarrà sospeso fino al termine dell’evento nel caso in cui la prestazione diventi in tutto in parte impossibile per causa di forza maggiore da intendersi questa a titolo esemplificativo, scioperi, terremoti, sommosse, eventi atmosferici straordinari o nel caso in cui Star Italia S.p.A. a suo insindacabile giudizio decida di rivolgersi ad altro fornitore. In quest’ultimo caso, senza alcun aggravio di costi per il Cliente, l’Azienda potrà modificare e/o sostituire i materiali e gli accessori (sanitari ed elementi di arredo) indicati in contratto con altri di pari tipologia e valore che si intendono pertanto già accettati dal Committente come corrispondenti e conformi a quanto proposto senza che ciò possa essere valutato come non corrispondenza o parziale inadempimento*”.

[OMISSIS]

[OMISSIS]

[OMISSIS]

RITENUTO, [...] sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte *supra sub* Parte II del presente provvedimento, sono vessatorie, in violazione complessivamente, degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo - per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione - in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, talune di esse, non essendo redatte in modo chiaro e comprensibile per i consumatori;

[OMISSIS]

DELIBERA

c) che le clausole delle condizioni generali del “*Contratto di Appalto*” - di cui *supra sub* parte II, del presente provvedimento - integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

[OMISSIS]

PS12700 - MÈTIS-SOLLECITI DI PAGAMENTO

Provvedimento n. 31346

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 30 luglio 2024, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. ByMètis Cancellations B.V. – già Metis B.V. – (di seguito anche “Mètis”, la “Parte”, il “Professionista”) in qualità di Professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo, avente sede legale nei Paesi Bassi.

Il Professionista offre *online* un servizio di predisposizione e invio di c.d. “lettere di cancellazione” (o anche di “disdetta”, “recesso”, “disattivazione”, ecc.) per cessare rapporti contrattuali di durata (abbonamenti o utenze) o rapporti con associazioni. Esso opera in Italia tramite il sito *web* in lingua italiana <https://by-metis.it> (nel prosieguo, anche solo “by-metis.it”).

2. Il fatturato del Professionista al 31 dicembre 2023 risulta pari a circa 2,9 milioni di euro¹.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne la responsabilità del Professionista in relazione alla fornitura del servizio di predisposizione e invio di c.d. “lettere di cancellazione” (o anche di “disdetta”, “recesso”, “disattivazione”, ecc.) per cessare rapporti contrattuali di durata (abbonamenti o utenze) o rapporti con associazioni, che in base alle segnalazioni pervenute risulta aver comportato alcune sottoscrizioni inconsapevoli, seguite da numerose richieste, da parte del Professionista, di pagamento di somme crescenti e non previste.

¹ Doc. 98 del fascicolo istruttorio.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. A partire da luglio 2023 sono pervenute numerose richieste di intervento riguardanti un soggetto operante con il *brand* “byMètis”². I segnalanti hanno riferito di aver ricevuto numerose e ripetute richieste di pagamento legate ad un’asserita fornitura del servizio di predisposizione, stampa e invio di lettere di cancellazione. I solleciti erano spesso corredati dalla richiesta di ulteriori somme (“costi di riscossione” o “spesa di incasso”) e dalla minaccia di addebito, in caso di mancato pagamento, di ulteriori elevate spese per la gestione del recupero dei crediti asseritamente vantati da Mètis.

5. Nella maggior parte dei casi i segnalanti hanno riferito di non aver mai richiesto a Mètis di fornire loro il proprio servizio. Talvolta, invece, hanno specificato di aver provveduto a esercitare autonomamente il diritto di recesso o a comunicare la disdetta, rivolgendosi direttamente al proprio fornitore, oppure di non aver nemmeno voluto esercitare il diritto di recesso nei confronti della propria controparte, oppure ancora di non essere nemmeno mai stati titolari del rapporto contrattuale in relazione al quale Mètis sostiene di aver trasmesso una lettera di cancellazione.

6. Dalle verifiche svolte d’ufficio è emersa l’esistenza di un sito in lingua italiana (by-metis.it)³, in cui sono utilizzati gli stessi *brand* e logo rinvenuti nella documentazione allegata alle segnalazioni in atti e nel quale viene offerto un servizio coerente con quello descritto nelle medesime segnalazioni.

7. I diversi riferimenti e indirizzi adoperati sul sito *web* by-metis.it e nella corrispondenza tra Mètis e i consumatori segnalanti⁴ non consentivano di individuare immediatamente e univocamente l’identità del Professionista cui ricondurre l’operatività in discorso.

8. All’esito di ulteriori verifiche⁵ è emerso trattarsi della società denominata “Metis B.V.”, con sede nei Paesi Bassi⁶.

9. In data 23 gennaio 2024⁷ è stato comunicato alla Parte l’avvio del procedimento istruttorio n. PS12700 per possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26, lettera f), del Codice del consumo.

10. In particolare, in sede di avvio veniva ipotizzata la scorrettezza delle seguenti condotte:

i) la prestazione di un servizio – consistente nella predisposizione e invio di lettere di cancellazione per cessare rapporti contrattuali o associativi – non richiesto dai consumatori, esigendone il pagamento (differito); il servizio sarebbe prestato attraverso un *software* che consentiva di inserirsi nelle pagine *web* di disdetta cui i consumatori accedevano al fine di procedere in autonomia alla

² Docc. 1-36, 38-46 e 49.

³ E di un sito *web* in lingua olandese - <https://bymetis.nl> - con impostazione grafica e contenuti analoghi al sito in lingua italiana.

⁴ Cfr. le segnalazioni agli atti docc. 1-13.

⁵ Sono state inoltrate richieste di collaborazione alla Guardia di Finanza e ai provider dei siti by-metis.it e bymetis.nl.

⁶ Docc. 17, 19 e 25.

⁷ Doc. 37, trasmesso a mezzo raccomandata internazionale a.r. agli indirizzi della Società di Maastricht e Andelst. In entrambi i casi le missive sono state rese alla mittente Autorità, rispettivamente il 20 febbraio 2024 con dicitura “nome sconosciuto” e il 7 marzo 2024 con indicazione “non ritirata”. Conseguentemente, l’11 marzo 2024 è stato pubblicato sul Bollettino dell’Autorità n. 10/2024 un avviso di avvio del procedimento istruttorio (<https://www.agcm.it/publicazioni/bollettino-settimanale/2024/10/Bollettino-10-2024>).

stessa, al fine di carpirne i dati e utilizzarli a loro insaputa per processare le richieste di prestazione del servizio - in violazione dell'articolo 26, lettera f), del Codice del consumo;

ii) il ripetuto invio, a mezzo postale, via *email* e sms, di richieste e plurimi solleciti di pagamento per indurre il consumatore al pagamento dei pretesi corrispettivi del servizio non richiesto, con minaccia di ulteriori spese in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo;

iii) l'uso, nel sito e nella corrispondenza con i consumatori, di denominazioni e indirizzi del Professionista discordanti tra loro, tale da ingenerare confusione circa la propria identità, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo.

11. Il 16 aprile 2024⁸ il Professionista ha riscontrato la Comunicazione di Avvio, fornendo contestualmente risposta alla richiesta di informazioni ivi contenuta⁹.

12. In data 29 maggio 2024 e 23 luglio 2024 il Professionista ha fornito riscontro alle ulteriori due richieste di informazioni¹⁰.

13. Il 2 agosto 2024 è stata comunicata al Professionista la proroga del termine finale del procedimento¹¹.

14. Il 5 agosto 2024 è stata comunicata a Mètis la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹².

15. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento il 2 settembre 2024¹³.

16. Il 4 settembre 2024 si è tenuta un'audizione con il Professionista¹⁴. Alla medesima data il Professionista ha presentato ulteriori documenti¹⁵.

17. Il 10 settembre 2024 è stata inviata alla Autorità dei Paesi Bassi ("ACM") la richiesta ai sensi dell'articolo 3, par. 4, lett. b) della Direttiva 2000/31/CE, recepita in Italia dall'articolo 5, comma 3, lett. a) del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70¹⁶.

18. Il 6 settembre 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM"), ai sensi dell'articolo 27, comma 6 del Codice del consumo¹⁷. Il 27 settembre 2024 l'AGCOM ha trasmesso il proprio parere¹⁸.

2) *Le evidenze acquisite*

Pratica 1

19. Mètis fornisce un servizio di predisposizione, stampa ed invio di "lettere di cancellazione" per cessare rapporti contrattuali di durata (abbonamenti o utenze) ovvero rapporti con associazioni al

⁸ Doc. 48.

⁹ Doc. 37.

¹⁰ Docc. 50-52 e 54-55.

¹¹ Doc. 56.

¹² Doc. 57.

¹³ Doc. 89.

¹⁴ Doc. 96.

¹⁵ Doc. 92.

¹⁶ Doc. 95.

¹⁷ Docc. 93-94.

¹⁸ Doc. 97.

costo di 19,99 euro per lettera (fino a metà luglio 2024 era 30 euro per lettera)¹⁹. Mètis offre il proprio servizio in più Paesi²⁰, tramite diversi siti *internet*²¹, e in lingua italiana tramite il sito *web* <https://by-metis.it>. I consumatori che stiano cercando o abbiano cercato su un motore di ricerca come disdire o recedere da un rapporto contrattuale/associativo, indicando il nome della propria controparte, atterrano - per effetto delle campagne promozionali realizzate dal Professionista per aumentare la propria visibilità sul *web* e, in particolare, proprio tra i risultati dei motori di ricerca²² - direttamente su una pagina di tale sito ove sono presenti tre riquadri (*figura 1*).

¹⁹ Doc. 55.

²⁰ Doc. 48: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Italia, Paesi Bassi, Spagna e Svezia.

²¹ Doc. 48: bymetis.fi, bymetis.se, bymetis.es, bymetis.dk, bymetis.com, bymetis.de, bymetis.fr, bymetis.co.uk, bymetis.at e by-metis.it.

²² Cfr. Docc. 48 e 51-53.

byMétis Home Chi siamo FAQ Contatti

Sky disdetta

Avete un abbonamento a Sky e volete disdettarlo? Compilate il seguente modulo con i vostri dati di cliente. Creeremo la vostra lettera di disdetta e ve la invieremo per posta. In questo modo potete essere certi che la vostra richiesta di disdetta sarà elaborata rapidamente. Importante: la lettera di disdetta sarà inviata da noi a vostro nome, ma senza la vostra firma. Creeremo la vostra lettera di disdetta e ve la invieremo per posta. In questo modo potete essere certi che la vostra richiesta di disdetta sarà elaborata rapidamente. Importante: la lettera di disdetta sarà inviata da noi a vostro nome, ma senza la vostra firma.

Nome *

Nome Cognome

Via e numero civico

Località Codice postale

Indirizzo e-mail *

Indirizzo e-mail

Numero di cellulare

+39 00 00 00 00

Motivo della cancellazione (facoltativo)

Motivo diverso per Sky perché...

Quando vuoi cancellarti *

Con effetto immediato

Dichiaro di aver letto la **Dichiarazione sulla protezione dei dati** e dichiaro di aver letto le **Condizioni generali di contratto** inclusa nella relativa istruzione sulla possibilità di revoca e di accreditarsi. Concedeteci il permesso di inviare la lettera di recesso in vostro nome e di addebitare la tariffa unica di 30 euro dopo l'erogazione del servizio a vostro carico.

Desidero che la spedizione della lettera avvenga il più presto possibile e accento che top-metis.it inizia a fornire il servizio prima delle scadenze del termine di recesso. Sono consapevole che il mio diritto di recesso legale sovrappone con il completamento del contratto.

Lettera di licenziamento:

Sky a nome del Servizio Clienti/Gestione Membri
Via Luigi Ruscolo 4,
20138, Milano MI,
Italia

12-12-2023, Località

Disdetta Sky

Genelli Signore e Signori,

con la presente, disdico il mio contratto con Sky per il **Dato**, in alternativa al più presto possibile

Vi prego di confermare la disdetta e il momento in cui diventa effettiva via e-mail o lettera.

Se ho pagato in anticipo per i vostri servizi, chiedo il rimborso dell'importo pagato in eccesso entro due settimane.

(Motivo della cancellazione)

Cordiali saluti,

Nome Cognome

Dati personali:
Nome: **Nome Cognome**
Indirizzo: **Roma della Strada** + numero civico
CAPI + Località **CAPI Località**
Email: **Indirizzo email**

Disdire Sky

Disdetta tramite by-Metis.it?

Su By-Metis.it comprendiamo che la libertà di scelta del consumatore è fondamentale, specialmente quando si tratta di servizi a pagamento. Pertanto, la disdetta di abbonamenti e contratti deve essere trasparente, accessibile e gratuita. Secondo la legge, terminare un servizio senza costi aggiuntivi è un tuo diritto, e ciò può essere reso facile tramite il sito web del fornitore, via e-mail e telefonicamente.

Genera la tua lettera di disdetta

Riconosciamo che non tutti i fornitori di servizi rendono questo processo facile, a volte con opzioni di disdetta intenzionalmente nascoste o lunghe conversazioni con il servizio clienti. Come soluzione, ByMétis.it offre il servizio per generare la tua lettera di disdetta personale. Con pochi clic puoi comporre la lettera che puoi stampare e inviare da subito.

Servizio di spedizione di Metis

Per coloro che cercano ulteriore comodità, offriamo un servizio di spedizione. Con una chiara struttura dei costi di €30, ti occupiamo della stampa, dell'imbustamento e delle spese di spedizione, senza costi nascosti. Questo prezzo include tutte le operazioni e viene comunicato chiaramente sul nostro sito web.

Per i nostri servizi paghi dopo

Il nostro sistema di fatturazione è altrettanto semplice e trasparente. Riceverai la fattura 14 giorni dopo il tuo ordine via e-mail. Il tempo di elaborazione della tua richiesta di disdetta varia da 7 a 30 giorni dopo l'ordine, a seconda dell'organizzazione presso cui effettui la disdetta.

Informazioni sui prezzi per il servizio di Bymetis

Prezzo: 30 euro

Fatturazione: Riceverete da noi la fattura a posteriori, dopo che abbiamo inviato per voi la lettera di disdetta. Riceverete il conto via mail. Il pagamento può essere effettuato tramite IDEAL, bonifico bancario o uno degli altri metodi di pagamento.

Appena disdetto

NowTV
Spotify
Roma Gas & Power
Adobe
ibeardrola

Informazioni

FAQ
Informazioni su
Termini e Condizioni
Informativa sulla privacy

Informazioni su

Non è sempre semplice cancellare abbonamenti e sottoscrizioni. Al servizio clienti di ByMétis.it, dedicato solo a questo, sul loro sito web o richiamando chi tu, o come, li chiama.

Metis è stato pensato proprio affinché tu potessi disdire un abbonamento in modo rapido. Con il nostro servizio rendiamo il processo di disdetta il più semplice possibile. Tutto ciò che devi fare è inviare dati del tuo contratto o la lettera di richiesta scritta personalizzata. A questo punto potresti scegliere se preferisci: ti obbliga la lettera di disdetta o inviamo all'organizzazione via e-mail o per posta, oppure la disdetta a noi di fatto per te. Tutto dalla lettera di disdetta costa 30 euro.

Quando invii la lettera di disdetta tramite il nostro servizio, questa viene stampata e pronta per essere spedita.

Per qualsiasi domanda sui nostri servizi, contatta il nostro servizio clienti all'indirizzo info@bymetis.it

Numero Camera di Commercio: 090609801
Indirizzo legale: Strada Terranova 0010, 00187, Tiburtina (RM), Italia (trascuri invio/telex per le utenze)

© By-metis.it 2023 | info@bymetis.it

Figura 1 - Form e riquadri informativi (rilevata 12 dicembre 2023)

20. Nel primo riquadro (figura 2), appare sulla sinistra un modulo/form in cui inserire i propri dati personali, indicare l'eventuale motivo per cui si desidera recedere e specificare se tale recesso deve avere effetto immediato o, viceversa, indicare una diversa data.

Avete un abbonamento a Sky e deesiderate annullarlo? Compilate il seguente modulo con i vostri dati di cliente. Creeremo la vostra lettera di disdetta e ve la invieremo per posta. In questo modo potete essere certi che la vostra richiesta di disdetta sarà elaborata rapidamente. Importante: la lettera di disdetta sarà inviata da noi a vostro nome, ma senza la vostra firma. on i vostri dati di cliente. Creeremo la vostra lettera di disdetta e ve la invieremo per posta. In questo modo potete essere certi che la vostra richiesta di disdetta sarà elaborata rapidamente. Importante: la lettera di disdetta sarà inviata da noi a vostro nome, ma senza la vostra firma.

Nome *

Nome

Cognome

Via + numero civico

Località

Codice postale

Indirizzo e-mail *

Indirizzo e-mail

Numero di cellulare

+39 00.00.00.00

Motivo della cancellazione (facoltativo)

Voglio disdire con Sky perché...

Quando vuoi cancellarti? *

Con effetto immediato

Dichiaro di aver letto la **Dichiarazione sulla protezione dei dati** e dichiaro di aver letto le **Condizioni generali di contratto** inclusive della relativa istruzione sulla possibilità di revoca e di acconsentirvi. Concedeteci il permesso di inviare la lettera di recesso in vostro nome e di addebitare la tariffa unica di 30 euro dopo l'erogazione del servizio a vostro carico.*

Desidero che la spedizione della lettera avvenga il più presto possibile e acconsento che by-metis.it inizi a fornire il servizio prima della scadenza del termine di recesso. Sono consapevole che il mio diritto di recesso legale scompare con il completamento del contratto.*

Disdire Sky

Lettera di licenziamento:

Sky a nome del Servizio Clienti/Gestione Membri
Via Luigi Russolo 4,
20138, Milano MI,
Italia

12-12-2023, Località

Disdetta Sky

Gentili Signore e Signori,

con la presente, disdico il mio contratto con Sky per il Data. in alternativa al più presto possibile

Vi prego di confermare la disdetta e il momento in cui diventa effettiva via e-mail o lettera.

Se ho pagato in anticipo per i vostri servizi, chiedo il rimborso dell'importo pagato in eccesso entro due settimane.

(Motivo della cancellazione)

Cordiali saluti,

Nome Cognome

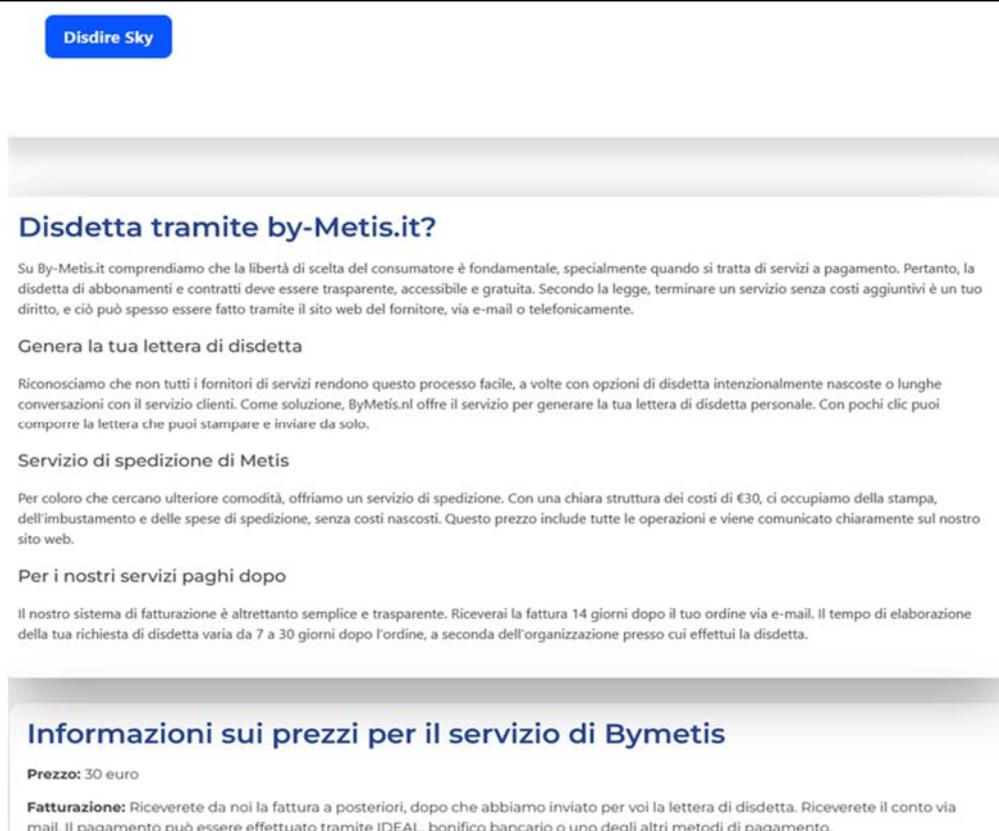
Dati personali:
Nome: Nome Cognome
Indirizzo: Nome della strada + numero civico
CAP + Località: CAP Località
Email: Indirizzo email

Figura 2 - Dettaglio: primo riquadro - Form (12 dicembre 2023)

In calce al descritto *form* sono presenti due caselle a caratteri minori e in italiano non corretto: la prima va selezionata per dichiarare di aver letto le “*condizioni generali di contratto*” e la “*dichiarazione sulla protezione dei dati*”; di seguito a tale dichiarazione, sempre con riferimento alla prima casella, si rinviene altresì la frase “*Concedeteci il permesso di inviare la lettera di recesso in vostro nome e di addebitare la tariffa unica di 30 euro dopo l'erogazione del servizio a vostro carico*”. Selezionando la seconda casella il consumatore rinuncia al diritto di recedere dal servizio di cancellazione prestato da Mètis in cambio dell'esecuzione immediata dello stesso.

A destra del *form* da compilare appare un esempio illustrativo di quella che viene chiamata “*Lettera di licenziamento [sic]*”, che si completa con tutti gli elementi (indirizzo del destinatario, nome del mittente, motivazione) man mano che questi vengono inseriti dal consumatore nel modulo a sinistra. Sotto il riquadro così descritto, contenente sia il *form* che la lettera esemplificativa, è presente un pulsante elettronico blu denominato “*Disdire [nome del servizio da disdire]*”, senza ulteriori indicazioni.

A seguire, il secondo e il terzo riquadro, raggiungibili mediante *scroll*, si collocano al di sotto del primo (quindi, dopo il pulsante “*Disdire [...]*”), isolati da quest'ultimo, e recano alcune informazioni, in caratteri minori e poco evidenti, sui servizi (*figura 3*).



The image shows a blue button labeled "Disdire Sky" at the top. Below it is a webpage section with the following content:

Disdetta tramite by-Metis.it?

Su By-Metis.it comprendiamo che la libertà di scelta del consumatore è fondamentale, specialmente quando si tratta di servizi a pagamento. Pertanto, la disdetta di abbonamenti e contratti deve essere trasparente, accessibile e gratuita. Secondo la legge, terminare un servizio senza costi aggiuntivi è un tuo diritto, e ciò può spesso essere fatto tramite il sito web del fornitore, via e-mail o telefonicamente.

Genera la tua lettera di disdetta

Riconosciamo che non tutti i fornitori di servizi rendono questo processo facile, a volte con opzioni di disdetta intenzionalmente nascoste o lunghe conversazioni con il servizio clienti. Come soluzione, ByMetis.nl offre il servizio per generare la tua lettera di disdetta personale. Con pochi clic puoi comporre la lettera che puoi stampare e inviare da solo.

Servizio di spedizione di Metis

Per coloro che cercano ulteriore comodità, offriamo un servizio di spedizione. Con una chiara struttura dei costi di €30, ci occupiamo della stampa, dell'imbustamento e delle spese di spedizione, senza costi nascosti. Questo prezzo include tutte le operazioni e viene comunicato chiaramente sul nostro sito web.

Per i nostri servizi paghi dopo

Il nostro sistema di fatturazione è altrettanto semplice e trasparente. Riceverai la fattura 14 giorni dopo il tuo ordine via e-mail. Il tempo di elaborazione della tua richiesta di disdetta varia da 7 a 30 giorni dopo l'ordine, a seconda dell'organizzazione presso cui effettui la disdetta.

Informazioni sui prezzi per il servizio di Bymetis

Prezzo: 30 euro

Fatturazione: Riceverete da noi la fattura a posteriori, dopo che abbiamo inviato per voi la lettera di disdetta. Riceverete il conto via mail. Il pagamento può essere effettuato tramite IDEAL, bonifico bancario o uno degli altri metodi di pagamento.

Figura 3 - Dettaglio: secondo e terzo riquadro (12 dicembre 2023)

In particolare, il secondo riquadro della medesima pagina – intitolato “*Disdetta tramite by-Metis.it?*” – si divide in quattro paragrafi. Il primo – senza titolo – riporta affermazioni di carattere generale riguardanti il diritto del consumatore a disdire in modo trasparente e gratuito abbonamenti. Nel secondo – denominato “*Genera la tua lettera di disdetta*” – si afferma che il sito offre il servizio per generare lettere di disdetta che il consumatore può stampare e inviare da solo. Il terzo – intitolato “*Servizio di spedizione di Metis*” – specifica che per chi ricerchi “ulteriore comodità” è offerto, al costo di 30 euro, un servizio di stampa, imbustamento e spedizione della lettera²³. L’ultimo paragrafo – denominato “*Per i nostri servizi paghi dopo*” – specifica che il Professionista trasmetterà la fattura per il servizio reso dopo quattordici giorni dalla ricezione dell’ordine (intendendosi per ordine la richiesta del servizio di cancellazione).

Nell’ultimo riquadro, visibile ancora più in basso, dopo il titolo “*Informazione sui prezzi per il servizio di Bymetis*” si legge in caratteri minori che il prezzo ammonta a 30 euro e la fattura verrà trasmessa dopo l’invio della lettera di disdetta; inoltre, vengono fornite informazioni sui mezzi di pagamento disponibili.

21. Per far sì che il consumatore ‘atterri’ nelle sue ricerche sulla descritta pagina, Mètis adopera una combinazione di strategie di *marketing* che sfrutta la c.d. ottimizzazione per i motori di ricerca (“SEO”)²⁴ e il servizio Google Ads²⁵. Grazie al ricorso del Professionista a tali strumenti tecnici, coloro che, in quanto intenzionati a terminare un determinato rapporto contrattuale/associativo, digitino nel motore di ricerca una parola chiave del tipo “rescindere”, “cancellare”, “annullare”, “disdire”, associata al nome/*brand* del fornitore del servizio che si intende interrompere, visualizzano dei link di Mètis ‘sponsorizzati’ (*figura 4*)²⁶ cliccando i quali ‘atterrano’ non sulla *homepage* del sito ma sulla sopra descritta pagina recante sia il modulo da compilare (a sinistra) sia l’esempio illustrativo di lettera di disdetta (a destra).

²³ Informazione resa anche nella sezione del sito denominata “*FAQ*”.

²⁴ Per “*Search Engine Optimization*” si intende l’insieme di attività volte a migliorare la scansione, l’indicizzazione ed il posizionamento di un’informazione o contenuto presente in un sito web, da parte dei bot dei motori di ricerca al fine di migliorare o mantenere il posizionamento nella pagina dei risultati del motore di ricerca.

²⁵ Google Ads è il servizio pubblicitario *online* di Google. Il servizio consente di creare annunci online per raggiungere gli utenti nel momento esatto in cui manifestano interesse per il servizio offerto dall’inserzionista.

²⁶ Cfr. Verbale di acquisizione agli atti del 30 luglio 2024.

The image displays six sponsored banners arranged in a 3x2 grid. Each banner features the byMetis logo and website address at the top, followed by a service title and a brief description of the service.

- Top Left:** "Sponsorizzato by-metis.it www.by-metis.it/ Cancellare Disney+ - Annulla senza problemi. Permettici di generare e inviare la tua lettera di cancellazione o inviarla tu stesso. Inserisci i tuoi dati, genereremo la lettera di cancellazione."
- Top Right:** "Sponsorizzato byMetis www.by-metis.it/ Rescindere il contratto - Cancella abbonamenti. Inserisci i tuoi dati, genereremo la lettera di cancellazione. Annullare abbonamenti e abbonamenti? Metis lo rende facile."
- Middle Left:** "Sponsorizzato byMetis www.by-metis.it/netflix Cancellare Netflix - Annulla senza problemi. Permettici di generare e inviare la tua lettera di cancellazione o inviarla tu stesso. Inserisci i tuoi..."
- Middle Right:** "Sponsorizzato byMetis www.by-metis.it/amazon Disdetta Pronta in Minuti - Annulla senza problemi. Permettici di generare e inviare la tua lettera di cancellazione o inviarla tu stesso. Inserisci i tuoi dati, genereremo la lettera di..."
- Bottom Left:** "Sponsorizzato byMetis www.by-metis.it/ Cancellare Vodafone. Inserisci i tuoi dati, genereremo la lettera di cancellazione."
- Bottom Right:** "Sponsorizzato byMetis www.by-metis.it/ Cancellare Altroconsumo. Inserisci i tuoi dati, genereremo la lettera di cancellazione."

Figura 4 - Dettaglio: secondo e terzo riquadro (12 dicembre 2023)

22. In alternativa, *banner* pubblicitari relativi al servizio offerto da Mètis possono apparire anche consultando altri siti o applicazioni per cellulari.
23. Solo chi conosca il sito by-metis.it e lo cerchi quindi direttamente e appositamente su *internet*, o faccia ricerche generiche su come disdire un rapporto, accede invece alla *homepage*. In quest'ultima si rinviene una "barra di ricerca" ove è possibile digitare il nome del servizio o del rapporto associativo che si intende cancellare (figura 5)²⁷. Se il servizio non fosse già presente nella lista dei risultati della ricerca effettuata sul sito, è possibile interloquire via *mail* con Mètis per "censirlo". L'indicazione che Mètis chiederà 30 euro per inviare la disdetta appare solo nel *footer* della pagina a caratteri minori e senza grassetto.

²⁷ Cfr. Verbale di acquisizione agli atti del 30 luglio 2024.



Figura 5 - Homepage - dettaglio barra di ricerca (12 dicembre 2023)

24. Dopo aver selezionato il rapporto da cancellare, l'utente viene reindirizzato alla pagina sopra descritta - su cui invece direttamente atterra direttamente colui che cerchi su *browser* funzioni del tipo "cancellare", "rescindere", associato al nome/*brand* del fornitore del servizio che si intende interrompere (o colui che clicchi uno dei sopra ricordati *banner* pubblicitari).

25. Infine, sul sito e nella corrispondenza trasmessa ai consumatori sono stati rinvenuti diversi indirizzi geografici riferibili a diverse denominazioni societarie, quali "Metis B.V.", "Mètis" o "byMètis". In particolare, nella corrispondenza è stato indicato talvolta un indirizzo di Maastricht, altre volte un indirizzo italiano (a Trieste)²⁸. In calce al sito e nella sezione "Contatti" erano indicati un indirizzo italiano (presso Trieste) e un generico "numero Camera di commercio", mentre nei Termini e Condizioni veniva indicato un indirizzo di Maastricht. Peraltro, sul *web*²⁹ era reperibile un ulteriore indirizzo nei Paesi Bassi (presso Andelst).

Pratica 2

26. Mètis è risultata trasmettere ai consumatori italiani richieste e ripetuti solleciti per domandare il pagamento del servizio. Le segnalazioni riportano che al corrispettivo richiesto per il servizio viene aggiunta un'ulteriore somma dovuta asseritamente a titolo di "spesa di incasso" o "costo di riscossione" per non aver il consumatore saldato il dovuto a prima/precedente richiesta. In taluni casi, è stato riferito che il Professionista avrebbe paventato di addebitare elevati ulteriori costi per la gestione del recupero dei presunti crediti, minacciando, in un italiano sempre scorretto, l'avvio di

²⁸ Poi sostituito da uno presso Casalecchio di Reno (BO).

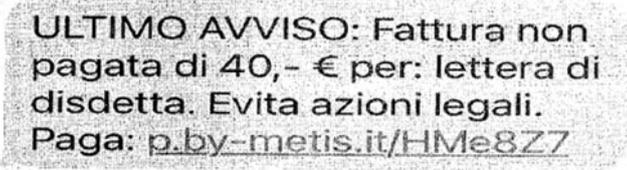
²⁹ Es. nel sito in lingua olandese bymetis.nl.

un'azione legale e/o l'invio di un ufficiale giudiziario. In particolare, in alcune lettere è stata inserita la seguente indicazione³⁰ (figura 6):

notare che SU: ape Esso superare di IL estremo data di pagamento Sono Noi costretto A IL progresso Attraverso A produrre Sgradevole un ufficiale giudiziario. **IL costo di questo essere in grado di aumento Fino a €800,- E Questo deve Noi SU Voi storie.** Noi-Volere tu allora-Anche urgentemente-ricieste A-Esso eccezionale quantità-Come questo Presto possibile A realizzare A ulteriore costo E evitare azioni legali.

Figura 6

27. In altre comunicazioni, in italiano più comprensibile, era indicato: “*Desideriamo sottolineare che, nel caso in cui il credito venga trasferito a un’agenzia di recupero crediti, potrebbero sorgere spese legali e processuali. Queste spese potrebbero ammontare fino a 500 € e saranno a vostro carico*”³¹. Anche nei solleciti di pagamento trasmessi via sms era menzionato il possibile avvio di azioni legali (figura 7)³².



ULTIMO AVVISO: Fattura non pagata di 40,- € per: lettera di disdetta. Evita azioni legali. Paga: p.by-metis.it/HMe8Z7

Figura 7

28. Al proposito, Mètis ha precisato³³ di non richiedere alcun pagamento contestualmente alla sottoscrizione del servizio, ma di inviare successivamente la rispettiva fattura, ammettendo di trasmettere poi numerosi solleciti via *email*, sms e a mezzo postale: nello specifico, negli ottantuno giorni successivi alla sottoscrizione del servizio, il Professionista afferma di trasmettere ai consumatori morosi dodici “*reminder*” di pagamento, due lettere e cinque sms, per un totale di diciannove comunicazioni³⁴.

29. Mètis ha specificato che decorsi trentotto giorni dalla sottoscrizione del servizio senza che il consumatore abbia saldato la relativa fattura viene aggiunta a quest’ultima una prima somma a titolo di costo di riscossione, pari a 10 euro; dopo cinquantuno giorni vengono computati ulteriori 30 euro (per un totale di 40 euro che si vanno ad aggiungere al prezzo del servizio). Inoltre, il Professionista conferma di adoperare l’avvertimento relativo all’addebito di ulteriori costi, nell’ordine di diverse

³⁰ Cfr. per esempio Doc. 6.

³¹ Cfr., ad esempio, Doc. 13.

³² Estratto da allegato a Doc. 36.

³³ Cfr. Docc. 48, 51-52 e 55.

³⁴ Peraltro, Mètis ha fornito un dettaglio relativo al numero di solleciti trasmessi nel 2023: solo con riferimento all’Italia, sono stati inviati circa 300 mila “*reminder*”, oltre 60 mila lettere e più di 50 mila sms.

centinaia di euro, nel caso di avvio di azioni legali o, comunque, di affidamento del recupero del credito ad un soggetto terzo.

30. Mètis, inoltre, è risultata avere intimato il pagamento delle somme entro termini brevi e, talvolta, più ristretti rispetto a quelli indicati nei propri termini e condizioni: in alcune delle comunicazioni agli atti si chiede infatti il pagamento entro due³⁵, sei³⁶, sette³⁷ o dieci giorni³⁸, mentre i termini di servizio prevedrebbero una scadenza di quattordici giorni.

31. Inoltre, è risultato che il Professionista non abbia fornito alcuna informazione preventiva ai consumatori circa i costi aggiuntivi addebitati in caso di fatture insolute. Soltanto nei Termini e Condizioni del servizio si trova indicazione del fatto che il cliente deve pagare la fattura entro quattordici giorni dalla ricezione della stessa e che il cliente inadempiente dovrà “*pagare gli interessi legali sul saldo dovuto dopo esser stato informato da Bymetis.de [sic] del ritardo di pagamento e dopo che Bymetis.de avrà concesso al cliente un periodo di 14 giorni per adempiere ai propri obblighi di pagamento. Bymetis.de è autorizzato ad addebitare i costi sostenuti per le prestazioni di recupero stragiudiziale fino all'importo di una tariffa di avvocato prevista dalla legge sulla remunerazione degli avvocati (RVG)*”³⁹. Informativa postuma circa il possibile addebito di ulteriori costi futuri verrebbe data soltanto in occasione dell’invio dei solleciti⁴⁰.

32. Da ultimo, è risultato che Mètis abbia replicato ai consumatori che hanno contestato la fattura limitandosi a insistere per l’adempimento.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

a) Eccezioni preliminari

33. Il Professionista ha eccepito di non aver compreso di essere parte di un procedimento che avrebbe potuto comportare l’applicazione di sanzioni fino a quando non ha ricevuto la Comunicazione del termine della fase istruttoria⁴¹. Ad avviso di Mètis, infatti, la Comunicazione di avvio del procedimento non sarebbe stata chiara: in primo luogo, perché redatta in italiano, ad eccezione delle prime due pagine in lingua inglese; in secondo luogo, perché le condotte ivi descritte e ipoteticamente in violazione del Codice del consumo si sarebbero a suo dire sostanziate nella fornitura non richiesta del servizio, condotte che il Professionista ha dichiarato di non aver posto in essere.

34. La Parte ha lamentato inoltre di non aver avuto tempo a sufficienza per esaminare le segnalazioni agli atti, avendo avuto accesso al fascicolo istruttorio soltanto il 2 settembre 2024⁴².

³⁵ Cfr., per esempio, Doc. 7.

³⁶ Es. allegati 1-3 a Doc. 1.

³⁷ Es. allegato a Doc. 27 o allegato a Doc. 30 o, ancora, allegato a Doc. 34.

³⁸ Es. allegato a Doc. 5 del 29 agosto 2023, allegato a Doc. 6 o allegato a Doc. 8, ecc.

³⁹ Cfr. Artt. 5.1 e 5.3 della versione dei T&C consultata il 12 dicembre 2023. Informativa sostanzialmente analoga – sebbene formalmente modificata – viene resa nella versione aggiornata dei T&C all’art. 8.3.

⁴⁰ Doc. 55.

⁴¹ Doc. 57. La Comunicazione è stata trasmessa via raccomandata internazionale a.r. e anticipata per email al Professionista il 5 agosto 2024 e Doc.96, inviato dal Professionista il 7 agosto 2024.

⁴² Cfr. Docc. 58 e 89.

35. Da ultimo, Métis ha riferito di essersi confrontato con la *Authority for Consumers and Markets* dei Paesi Bassi (nel prosieguo, “ACM”) e che, all’esito di tali interlocuzioni, essa avrebbe modificato il proprio sito *web* e l’ACM non le avrebbe mosso contestazioni formali.

b) Le eccezioni sul merito delle contestazioni

36. In generale, il Professionista ha dichiarato di aver agito, anche a causa della propria natura di impresa “giovane” e di piccole dimensioni, senza l’intenzione di porre in essere pratiche ingannevoli o aggressive e nella convinzione di aver rispettato tutte le leggi vigenti⁴³.

37. Sempre in via generale, Métis ha eccepito l’esiguità del numero di segnalazioni agli atti a fronte del numero complessivo di consumatori italiani che si sono rivolti al Professionista. Inoltre, solo alcune di tali segnalazioni riguarderebbero fattispecie di fornitura non richiesta del servizio, mentre le altre riguarderebbero le richieste di pagamento inviate da Métis: pertanto secondo Métis quanto affermato dall’Autorità non le rispecchierebbe appieno. Inoltre, a suo avviso, i consumatori avrebbero potuto risolvere le problematiche lamentate rivolgendosi direttamente al Professionista, utilizzando un apposito modulo.

38. Con specifico riferimento alla *Pratica 1*, dopo aver illustrato il funzionamento del servizio, il Professionista ha affermato e più volte ribadito di non svolgere alcuna attività in favore di consumatori che non ne abbiano fatto richiesta, men che meno utilizzando *software* o altri espedienti informatici per inserirsi nelle pagine *web* di disdetta cui il consumatore accede in autonomia, carpirne i dati e processare a sua insaputa e a suo nome la richiesta di disdetta⁴⁴.

39. Pur reputando che l’onerosità e, più in generale, i termini del servizio sarebbero stati chiari *ab origine*, Métis afferma di avere modificato il sito *web* *by-metis.it* (prima, a febbraio 2024 e, da ultimo, a luglio 2024) per rendere ancora più evidente che il servizio (di stampa e invio delle lettere, non quello di predisposizione che è gratuito) veniva reso a pagamento⁴⁵.

40. Con riguardo alle campagne di *marketing* realizzate in Italia, il Professionista ha riferito di utilizzare una combinazione di strategie che sfrutta l’ottimizzazione per i motori di ricerca (“SEO”) e il servizio Google Ads⁴⁶ per migliorare la propria visibilità tra i risultati delle ricerche effettuate tramite motori di ricerca, utilizzando a tal fine parole chiave per “intercettare” le ricerche dei potenziali clienti interessati alla cessazione di rapporti contrattuali. Da ultimo, il Professionista afferma di non aver fatto uso di *banner* o *pop-up* o altre forme di pubblicità collegate alle ricerche su *internet* dei consumatori al di là degli standard del servizio Google Ads.

41. Métis ha dichiarato di essersi dotato di un’apposita *policy* interna per la risoluzione dei reclami relativi alla prestazione non richiesta del servizio⁴⁷. Tale procedura prevede che il consumatore compili un apposito modulo⁴⁸ ove, in sintesi, deve dichiarare di non aver richiesto il servizio o di averlo richiesto per errore. Dopodiché, il Professionista provvederebbe a emettere una nota di credito a favore del consumatore.

⁴³ Cfr. Doc. 96.

⁴⁴ Cfr. Docc. 48 e 96.

⁴⁵ Doc. 48, 51-52, 55 e 96.

⁴⁶ Cfr. Docc. 48, 51-52 e 55.

⁴⁷ Cfr. Doc. 51-52 e 92.

⁴⁸ Cfr. allegato a Doc. 92.

42. Quanto all'uso di diversi indirizzi geografici sul proprio sito e nella corrispondenza con i consumatori, il Professionista ha fornito precisazioni circa l'esatta ubicazione delle proprie sedi⁴⁹, chiarendo di utilizzare alcuni indirizzi solo per la corrispondenza, diversi a seconda dello Stato di riferimento⁵⁰.

Quanto all'indicazione non univoca di tali indirizzi sul sito *web* e sulla corrispondenza con i consumatori, il Professionista ha dichiarato che effettivamente il sito *web* *by-metis.it* non è stato prontamente aggiornato a causa di un errore, affermando che non vi era l'intento di ingenerare confusione⁵¹, e di aver provveduto a correggerlo non appena ne ha avuto contezza (aprile 2024). Ad oggi, infatti, sul sito *by-metis.it* si precisa che la Società è registrata presso la Camera di commercio dei Paesi Bassi e che l'indirizzo presso Casalecchio di Reno è un mero indirizzo postale; anche nella versione aggiornata dei Termini e Condizioni il Professionista fornisce al riguardo informazioni più precise e particolareggiate.

43. Quanto alla **Pratica 2**, il Professionista ha affermato di non richiedere il pagamento del servizio nel momento in cui il consumatore termina di compilare il *form* per richiedere la prestazione del servizio, ma riferisce di trasmettere una fattura da saldare entro quattordici giorni da tale momento⁵². In caso di mancato pagamento della fattura, il Professionista ha confermato di inviare una serie di solleciti per richiedere al consumatore l'adempimento e ha giustificato⁵³ gli ulteriori costi applicati ai consumatori morosi dopo trentotto e cinquantuno giorni dalla richiesta del servizio con la necessità di coprire le spese per la gestione dei solleciti e di incentivare il consumatore all'adempimento, utilizzandoli come una "leva"⁵⁴.

Quanto alla minaccia di avviare azioni legali e di addebitare al consumatore i relativi costi (con indicazione di somme maggiori o uguali a 500 euro), Mètis ha precisato che: i) si sarebbe trattato soltanto di una legittima "riserva", per il caso di prolungato insoluto, che il Professionista esplicita al consumatore; ii) di non aver mai concretamente addebitato ai consumatori morosi più dei predetti quaranta (dieci più trenta) euro⁵⁵; iii) in ogni caso, tale somma che non verrebbe incamerata dalla Società, trattandosi di un costo legale che essa dovrebbe sostenere per la riscossione in via giudiziale⁵⁶.

⁴⁹ Dichiarando di aver sede legale ("*registered office*") a Maastricht (NL) e sede operativa nonché indirizzo da utilizzare per la corrispondenza ("*headquarter*" e "*correspondence adress*") ad Andelst (NL).

⁵⁰ Per Austria e Germania un indirizzo di Berlino; per la Francia un indirizzo a Montpellier; per gli altri Paesi, l'indirizzo di Andelst nei Paesi Bassi. Per quanto riguarda l'Italia, inizialmente veniva utilizzato un indirizzo sito a Trieste, successivamente sostituito da un indirizzo presso Casalecchio di Reno (BO) a causa di alcune problematiche di tempistica e di comunicazione- v. doc. 48.

⁵¹ Doc. 92.

⁵² Doc. 48 e 51-52.

⁵³ Docc. 51-52 e 55. Il Professionista ha affermato che i 10 euro addebitati dopo trentotto giorni sono *fees* che servono compensare gli sforzi e le risorse necessarie per gestire e seguire i ritardi nei pagamenti (Doc. 51-52) e per coprire i costi amministrativi per l'invio dei solleciti (Doc. 55); gli ulteriori 30 euro sarebbero una *fee* che riflette i significativi oneri gestionali e compensano la potenziale perdita di fatturato dovuta al persistere del ritardo nel pagamento (Doc. 51-52) e coprirebbero le più estese attività di sollecito (Doc. 55).

⁵⁴ Letteralmente "*stick*", bastone (Doc. 55, pag. 2).

⁵⁵ Doc. 96.

⁵⁶ Doc. 92.

44. Il Professionista ha affermato che il sistema di pagamento cui le lettere indirizzavano tramite *QR code* si aggiornava automaticamente, per cui dopo trentotto o cinquantuno giorni la cifra dovuta includeva automaticamente i costi di riscossione rispettivamente addebitati dal Professionista in occasione di tali scadenze. In ogni caso, il Professionista ha dichiarato che non era l'unico mezzo di pagamento messo a disposizione del consumatore, che in alternativa poteva eseguire un bonifico a favore della società utilizzando l'IBAN indicato nelle medesime comunicazioni⁵⁷.

45. Quanto all'omessa indicazione preventiva delle tempistiche dei solleciti e del *quantum* complessivo che verrà addebitato ai consumatori considerati morosi, il Professionista ha evidenziato di avere modificato i Termini Generali del Servizio, ove è ora indicato che: “*Se il Consumatore non adempie puntualmente all'obbligo o agli obblighi di pagamento, dopo un sollecito da parte di ByMètis Cancellations B.V. e la scadenza di un ulteriore termine di pagamento di 14 (quattordici) giorni, sull'importo ancora dovuto saranno addebitati gli interessi legali applicabili, come stabilito dalla legislazione del Paese del Consumatore. ByMètis Cancellations B.V. ha inoltre il diritto di addebitare spese di riscossione extragiudiziali, il cui importo è determinato dalla legislazione locale. ByMètis Cancellations B.V. si riserva il diritto di discostarsi da questi importi e percentuali a vantaggio del consumatore*”⁵⁸.

4) Le modifiche alle pratiche già realizzate in corso di istruttoria

46. Dagli elementi acquisiti agli atti risulta che il Professionista abbia modificato le condotte oggetto del procedimento in corso di istruttoria e, segnatamente:

Pratica 1

47. Al fine di migliorare l'informativa resa nella pagina di “atterraggio”, recante il *form* da compilare per richiedere la prestazione del servizio (figura 8)⁵⁹:

- il 27 febbraio 2024 nel pulsante elettronico “*Disdire* [nome del servizio da disdire]” è stata aggiunta la dicitura “*con obbligo di pagamento*”;
- il 5 luglio 2024 è stata data maggiore enfasi grafica (tramite carattere in grassetto) all'indicazione del costo del servizio⁶⁰.

Risulta altresì che l'informativa che precede il *form* sia stata modificata per rendere evidente che la possibilità di copiare e inviare in proprio (gratuitamente) la lettera generata da Mètis è alternativa all'invio della disdetta da parte di Mètis a pagamento (“*Puoi copiare gratuitamente questa lettera e inviarla tu stesso. Preferisci che noi inviamo la lettera per posta al tuo posto? Nessun problema! Con un costo aggiuntivo...*”).

Inoltre l'esempio illustrativo di lettera di “disdetta” (erroneamente chiamata “*di licenziamento*”) che appariva precedentemente non è più sulla destra della stessa pagina in cui compare il *form* da compilare per richiedere il servizio. Un esempio di lettera di cancellazione è inserito ora, invece, solo a seguito di tale modulo, dopo il pulsante “*Disdire (...) con obbligo di pagamento*”, ed è seguito da ulteriori informazioni relative alle caratteristiche del servizio.

⁵⁷ Doc. 48.

⁵⁸ Docc. 55, 92 e 96.

⁵⁹ Cfr. Docc. 48, 51 e 55.

⁶⁰ Il Professionista riferisce che il prezzo del servizio è stato ridotto a 19,99 euro a metà luglio.

Con il nostro servizio facile da usare, puoi generare facilmente una lettera di cancellazione per il tuo contratto con Sky. Compila i tuoi dati personali sulla nostra piattaforma e noi prepareremo una lettera di cancellazione per te. Puoi copiare gratuitamente questa lettera e inviarla tu stesso. Preferisci che noi inviamo la lettera per posta al tuo posto? Nessun problema! Con un costo aggiuntivo, ci occuperemo di tutto in modo che tu non debba perdere tempo in interminabili telefonate o email con il servizio clienti. Ricorda che puoi sempre cancellare gratuitamente direttamente con l'organizzazione.

Nome Nome	Cognome Cognome	
Via Via	Numero civico Numero civico	Aggiunta Aggiunta
Codice postale Codice postale	Città Città	
Email Email		
Numero di telefono +39		
Motivo della disdetta (opzionale) Dò disdetta a Sky perché...		
Da quando vuoi cancellare? Immediatamente		
<input type="checkbox"/> Ho letto Informativa sulla privacy e accetto il suo contenuto.* <input type="checkbox"/> Confermo di aver letto Termini e condizioni ho letto e accetto. Autorizzo byMétis Cancellations ad inviare la lettera di disdetta per mio conto e riconosco che questo servizio 19.99 euro costa, per cui verrà inviata una fattura al mio indirizzo email dopo l'invio.* <input type="checkbox"/> Voglio che la mia lettera spedita il prima possibile e rinuncio quindi al mio diritto legale di recesso.*		
Disdire Sky con obbligo di pagamento		

Figura 8 - Form dopo le modifiche (luglio 2024)

48. Risulta infine che anche la *homepage* sia stata modificata mediante l'indicazione in grassetto del prezzo e l'aggiunta “Dopo aver inviato la tua lettera di disdetta, ti invieremo una richiesta di pagamento. Il pagamento avviene dopo che la lettera è stata spedita”.

49. Quanto ai riferimenti e indirizzi di Métis, dal mese di aprile 2024 il sito in lingua italiana riporta l'indirizzo presso Casalecchio di Reno, con la precisazione che trattasi solo di un indirizzo per ricezione postale, e l'indicazione di un numero di “Camera di commercio dei Paesi Bassi”. È stata altresì inserita la dicitura “ByMétis Cancellations B.V., anche conosciuto come by-Métis.it”⁶¹. Nella

⁶¹ Da una ricerca effettuata sul sito del registro delle imprese olandese risulta che, ad oggi, al numero di registro 89361881 non corrisponde la denominazione sociale “Metis B.V.”, ma, a seguito di un cambio di denominazione sociale, “ByMétis Cancellations B.V.”.

versione aggiornata dei Termini e Condizioni è indicata la medesima denominazione sociale (“*ByMètis Cancellations B.V.*”), il solo indirizzo della sede legale nei Paesi Bassi (ad Andelst) e l’elenco degli indirizzi postali per ciascun Paese, con la precisazione che si intendono solo per fini di corrispondenza (allo scopo di agevolare i consumatori stabiliti nei diversi Paesi) e non sono accessibili per visite o per la consegna di beni, salvo diverso accordo.

Pratica 2

50. Il Professionista ha dichiarato di aver sospeso ogni attività sul territorio italiano il 6 agosto 2024⁶². In particolare, nonostante il sito *web* *by-metis.it* risulti ancora attivo, il Professionista ha reso noto di non aver più elaborato le richieste inserite dai consumatori e di non aver più inviato richieste o solleciti di pagamento, oltre ad aver interrotto tutte le proprie campagne di *marketing*.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa/per via televisiva/attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 6 settembre 2024 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del consumo.

52. Con parere pervenuto in data 27 settembre 2024, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo di comunicazione e di acquisto utilizzato in relazione al servizio offerto dalla Società risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori i quali, sulla base delle informazioni presenti nel sito utilizzato dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

a) Valutazioni preliminari

53. Nel corso del procedimento, sin dal suo avvio, sono stati pienamente garantiti i diritti di difesa della Parte, consentendo ampiamente il contraddittorio e concedendo l’accesso ai documenti del fascicolo.

54. La Comunicazione di avvio redatta in italiano è stata trasmessa unitamente ad una traduzione di cortesia in lingua inglese con indicazione dell’avvenuto avvio del procedimento⁶³, degli elementi essenziali delle presunte infrazioni⁶⁴ nonché delle informazioni relative all’esercizio dei diritti della Parte, ivi incluso quello di accesso⁶⁵. Nella comunicazione sono specificati gli estremi del Regolamento sulle procedure istruttorie ed è presente un *link* che reindirizza allo stesso Regolamento. Anche tutta la corrispondenza con la Parte è stata gestita in inglese e l’audizione

⁶² Cfr. Doc. 96.

⁶³ Es. “[... the Italian Competition Authority...] has decided to open a formal investigation [...] in order to ascertain whether some commercial practices put in place by *Mètis B.V.* [...] might infringe Article 20, 21, 22, 24, 25 and 25(f) of consumer code”.

⁶⁴ “The following conducts might infringe the Consumer code: [...]”.

⁶⁵ “[Italian Competition Authority] Regulation n. 25411/2015 on investigation procedures guarantees to all the parties involved the right to defence and access to the documents of the investigation file”.

procedimentale è stata svolta in inglese. Ciò benché, come affermato dalla giurisprudenza⁶⁶, nessuna norma imponga all'AGCM di utilizzare nel procedimento la lingua del Paese in cui ha sede legale il Professionista che opera in Italia.

55. La piena comprensione da parte del Professionista dell'instaurazione e dello svolgimento di un procedimento amministrativo a suo carico trova peraltro conferma nel fatto che Mètis – il quale comunque opera utilizzando anche un sito *web* in lingua italiana – in concreto, ha fornito riscontro alla Comunicazione di avvio rispondendo alle richieste di informazioni ivi presenti, dimostrando di aver compreso il contenuto dell'atto in discorso e che la sua effettiva partecipazione al procedimento non è stata in concreto affatto pregiudicata⁶⁷.

56. Quanto al mutamento intervenuto di una delle contestazioni, è evidente che ciò non comporti in alcun modo la pretesa scarsa chiarezza dell'intero procedimento, che asseritamente giustificerebbe la “sorpresa” di Metis alla ricezione della Comunicazione della data di conclusione della fase istruttoria. Infatti, la Comunicazione di avvio fa anzitutto riferimento anche a fattispecie ulteriori rispetto alla fornitura non richiesta del servizio (in particolare, al reiterato invio di solleciti di pagamento con addebito di costi ulteriori e alla confusione circa l'identità e l'indirizzo del Professionista, che hanno trovato conferma nelle risultanze istruttorie). In secondo luogo, nessuna contestazione è stata aggiunta rispetto all'avvio ma è stata solo effettuata una precisazione dell'iniziale addebito di “fornitura non richiesta” in termini di scarsa chiarezza complessiva del sito *bymetis.it* tale da indurre inconsapevoli richieste di fornitura: ciò non fa che rispondere alle evidenze raccolte, attestandosi rispettosamente alla realtà dei fatti nell'interesse stesso della Parte. Tale precisazione è stata compiuta nella Comunicazione del termine della fase istruttoria, consentendo appieno alla Parte di formulare le proprie difese al proposito nelle proprie memorie e nell'audizione con la Direzione. A tutto ciò si aggiunga che, per costante orientamento giurisprudenziale, è sufficiente in avvio una specificazione dei fatti e del contesto normativo tale da consentire al professionista di rendersi conto anche della violazione di norme ulteriori in quanto fondatamente ipotizzabile sulla scorta di quanto contestato, essendo peraltro possibile che soltanto all'esito dell'istruttoria complessa dei procedimenti di cui si tratta risultino puntualizzate definitivamente tutte le norme in effetti violate⁶⁸.

57. Piuttosto, a fronte della chiarezza dell'intero *iter* procedimentale, a partire dalla comunicazione di avvio, la Parte, nei cui confronti è stata difficoltosa anche la notifica iniziale, ha formulato istanza di accesso ai documenti del fascicolo ed istanza di audizione solo in una fase molto avanzata del

⁶⁶ In tal senso, cfr. Tar Lazio, I, 18 gennaio 2021, n. 656, *PS11009 – Samsung – Aggiornamento software*; Tar Lazio, Roma, 8 giugno 2015, n. 8030.

⁶⁷ Consiglio di Stato, 7 marzo 2019 n. 1585, *PS8312 – Travel Gateway- Commissione carta di credito*: “non è sufficiente addurre la circostanza che la Società ha sede all'estero e che è stata utilizzata la lingua italiana per ritenere che si sia verificata in una violazione delle regole della partecipazione difensiva, ma è necessario provare che l'uso della lingua italiana abbia concretamente pregiudicato un'effettiva partecipazione al procedimento”.

⁶⁸ Consiglio di Stato, 14 giugno 2017, n. 2918, *PS8949 – Abbanoa*. Cfr. anche Tar Lazio, 22 giugno 2018, n. 7000, *PS10212 – Fondazione Proserpina – Università romana non riconosciuta*: “Va richiamato il consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui, sebbene le disposizioni normative e regolamentari impongono “senz'altro all'Autorità di indicare con la massima precisione possibile l'oggetto del procedimento fin dalla comunicazione di avvio dell'istruttoria, ma non è pensabile che in tale fase iniziale del procedimento l'Autorità disponga di ogni utile elemento per specificare ogni dettaglio oggettuale della propria indagine, che evidentemente si arricchirà di nuovi elementi soltanto nel corso dell'istruttoria e anche grazie agli apporti partecipativi dei soggetti interessati”.

Procedimento, cioè dopo aver ricevuto la Comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria.

La possibilità di esercitare il diritto di accesso era conosciuta o quantomeno conoscibile dalla Parte fino dalla ricezione della Comunicazione di avvio⁶⁹ e, in concreto, il contenuto essenziale delle segnalazioni agli atti nel loro complesso era stato sintetizzato nella medesima Comunicazione di avvio in termini generali ma al contempo esaustivi⁷⁰. Ad ogni modo, l'istanza di accesso è stata accolta e prontamente evasa nei termini prescritti dall'ordinamento⁷¹, ad esito del contraddittorio con i segnalanti in merito alle eventuali esigenze di riservatezza⁷². Parimenti, l'audizione richiesta si è svolta – in lingua inglese – il 4 settembre 2024⁷³.

58. Infine, il fatto che l'ACM olandese non avrebbe mosso contestazioni formali al Professionista, come quest'ultimo riferirebbe, evidentemente non crea alcun vincolo ai poteri di accertamento dell'AGCM. Non sono infatti noti i profili che sarebbero stati esaminati in via informale dall'ACM olandese né la base giuridica di tale asserito esame. In ogni caso, con riferimento all'applicazione della Direttiva UE 2000/31 (c.d. "E-Commerce") l'AGCM ha provveduto ad interpellare l'ACM circa l'intenzione di assumere provvedimenti nei confronti del Professionista⁷⁴, senza che l'ACM abbia fatto pervenire alcun riscontro. Ne consegue che l'AGCM ha il potere di adottare le misure necessarie a rimuovere le violazioni della disciplina nazionale in materia di pratiche commerciali scorrette, a tutela dei consumatori sul territorio italiano.

b) Valutazioni nel merito

59. Alla luce delle evidenze istruttorie la scorrettezza delle pratiche ipotizzata in avvio è confermata, tranne che per l'allora ipotizzata condotta di fornitura non richiesta del servizio (v. *infra*, sub Pratica 1).

In generale, con riguardo a entrambe le pratiche:

60. Quanto all'affermazione della Parte di aver agito – in generale – senza l'intenzione di porre in essere pratiche ingannevoli o aggressive, si evidenzia che, per consolidato orientamento dell'Autorità validato dalla giurisprudenza, l'intento soggettivo del Professionista non rileva ai fini della configurabilità di una pratica commerciale scorretta⁷⁵.

61. In secondo luogo, le osservazioni relative al numero di reclami presi in considerazione dell'Autorità (34), che sarebbe esiguo se comparato al numero di consumatori italiani che si sono rivolti a Mètis (circa 31 mila nel 2023), sono ininfluenti. Infatti, per pacifica giurisprudenza, le

⁶⁹ Comunicazione trasmessa alla Parte il 23 gennaio 2024 e pubblicata, a causa dell'irreperibilità del Professionista, sul Bollettino dell'Autorità l'11 marzo 2024 (cfr. nota a piè di pagina n. 9).

⁷⁰ Doc. 37, sub paragrafo II, punti 2-11.

⁷¹ Istanza di accesso: 8 agosto 2024 (Doc. 58); Comunicazione esito dell'istanza e trasmissione dei documenti: 2 settembre 2024 (Doc. 89).

⁷² Docc. 62-83 e 85.

⁷³ Doc. 96.

⁷⁴ Cfr. doc. 95; cfr. paragrafo 17 del presente Provvedimento.

⁷⁵ Cfr. Consiglio di Stato, 15 ottobre 2018, n. 5912, *IP80-Imp-richiesta pagamento non dovuto*: "La giurisprudenza di questo Giudice, con la sentenza sez. VI 6 giugno 2011 n. 3353, ha avuto modo di affermare che le sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità, in base al principio generale della materia contenuto nella l. 689/1981 richiedono semplicemente la coscienza e volontà della violazione, mentre è il trasgressore a dover dimostrare l'assenza di dolo o colpa".

pratiche commerciali scorrette costituiscono un illecito di pericolo, con la conseguenza che deve essere effettuato un giudizio prognostico *ex ante* avendo riguardo alla potenzialità lesiva del comportamento del Professionista. Pertanto, l'offensività non va determinata con riferimento al numero di segnalazioni in concreto ricevute (o rinvenute) dall'Autorità, ma con esclusivo riguardo al potenziale lesivo delle pratiche⁷⁶.

In particolare:

A) Pratica 1

62. In sede di avvio, sulla base delle numerose segnalazioni pervenute, si era ipotizzato che Mètis prestasse il proprio servizio – consistente nella predisposizione e invio di lettere di cancellazione per cessare rapporti contrattuali o associativi – utilizzando un *software* per inserirsi nelle pagine *web* di disdetta cui i consumatori accedano al fine di procedere in autonomia alle richieste di recesso o disdetta, in modo da carpirne i dati e utilizzarli a loro insaputa per effettuare il recesso in loro vece salvo poi chiederne il pagamento (differito).

63. Conseguentemente, si era ipotizzato che il Professionista si interponesse informaticamente nelle ricerche e nella navigazione *on line* dei consumatori che tentavano di procedere in autonomia all'esercizio del diritto di recesso, in violazione dell'articolo 26, lettera f), del Codice del consumo.

64. Nel corso dell'istruttoria, tuttavia, non sono stati rinvenuti elementi sufficienti a provare che il Professionista abbia proceduto alla fornitura non richiesta del proprio servizio – circostanza peraltro più volte dallo stesso negata – men che meno insinuandosi informaticamente tra i consumatori e le loro controparti contrattuali.

65. Viceversa, dall'istruttoria è emerso che il Professionista avrebbe utilizzato una strutturazione grafico-contenutistica del proprio sito idonea a ingenerare confusione nei consumatori circa l'onerosità del servizio.

66. Risulta infatti chela pagina di “atterraggio” - [https://by-metis.it/\[nome servizio da disdire⁷⁷\]](https://by-metis.it/[nome servizio da disdire⁷⁷]) - cui il consumatore accedeva cercando, attraverso un motore di ricerca, come disdire un contratto o un abbonamento, ovvero cliccando sui *banner* pubblicitari apparsi nel corso della consultazione di altri siti *internet* o utilizzando diverse *app* per *smartphone* o *tablet* - non rendeva sufficientemente chiara la prestazione di un servizio a titolo oneroso (cfr. *supra*, figure 3, 4 e 6) .

67. Infatti, la struttura complessiva di tale *landing page*, contenente a sinistra il modulo, senza chiara e immediata evidenza del costo del servizio offerto da Mètis, e a destra un esempio illustrativo di come debba essere redatta una lettera di disdetta (che si completa di tutti gli elementi, quali l'indirizzo del destinatario, gli estremi del mittente, il motivo della disdetta, via via che il consumatore compila il *form* a sinistra), distogliendo l'attenzione del consumatore dalla effettiva fornitura da parte di Mètis di un servizio a pagamento, era idonea a ingenerare confusione nel consumatore.

68. Il prezzo richiesto per il servizio (30 euro) era presente solo in una delle due caselle in calce al *form*, senza alcuna evidenza grafica e inserito a destra di una casella da flaggare per la presa visione

⁷⁶ Cfr. *ex multis*, Tar Lazio, 22 dicembre 2020, n. 13882, *Starsmegastore*. Tar Lazio, I, 3 ottobre 2023, n. 14560, *PS11821 – Volotea*; Tar Lazio, 24 giugno 2020, n. 7078, *PS5064 – Finanza Italia*.

⁷⁷ Nell'esempio: <https://by-metis.it/sky>.

di un'informativa eterogenea, contenente anche rinvio a regole sulla privacy e alla revocabilità del servizio.

69. In calce al primo riquadro della *landing page*, contenente il predetto form e la lettera esemplificativa, era inserito un pulsante blu indicante solo “Disdire [nome del servizio]”, senza ulteriori indicazioni sulla onerosità. Nel successivo secondo riquadro, parimenti, il prezzo del servizio reso da Mètis era privo di evidenza grafica e indicato come “*struttura dei costi*”; solo nel terzo riquadro, raggiungibili con un ulteriore scroll, era presente una indicazione più chiara del prezzo. In ogni caso, il secondo e terzo riquadro erano di consultazione eventuale in quanto posti al di sotto del pulsante blu “Disdire”, attraverso cui veniva attivato il servizio.

Anche nella versione iniziale della *homepage* l'indicazione che Mètis chiederà 30 euro per inviare la disdetta appare solo nel *footer* a caratteri minori e senza grassetto.

70. Pertanto, la struttura grafica e contenutistica del sito, e in particolare della pagina di atterraggio sopra descritta, è suscettibile di aver provocato, in concreto, inconsapevoli richieste di prestazione dello stesso servizio da parte di consumatori invece intenzionati a interrompere personalmente e direttamente rapporti contrattuali coi propri fornitori/enti associativi di appartenenza, integrando gli estremi di una violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo.

71. La circostanza che il Professionista abbia messo a disposizione dei consumatori, in un momento imprecisato, un modulo per contestare eventuali ordini che gli stessi reputino non aver volontariamente inserito non è sufficiente a eliminare l'ingannevolezza originaria della condotta. Ciò in quanto: i) tale modulo non appare reperibile autonomamente sul sito *by-metis.it*, ma verosimilmente deve essere richiesto al Professionista (conseguentemente l'esistenza di tale modulo non è neppure nota *ex ante* al consumatore) e ii) dalle segnalazioni agli atti risulta che il consumatore che avesse contattato Mètis per contestare la genuinità del proprio ordine non veniva reindirizzato alla procedura che prevede la compilazione del suddetto modulo, ma riceveva una risposta con la quale il Professionista si limitava ad insistere per l'adempimento.

72. L'idoneità di tale condotta a indurre in errore il consumatore circa l'effettiva onerosità del servizio fornito appare tuttavia venuta meno a fronte delle sopra descritte modifiche apportate dal Professionista al proprio sito *web* il 27 febbraio e, poi, il 5 luglio 2024, con le quali l'offerta di un servizio a pagamento (*i.e.* la redazione, stampa e invio delle lettere di cancellazione) è stata resa più chiara ed evidente. Si ritiene infatti che l'inconsapevole attivazione del relativo servizio possa essere ora scongiurata dalla maggiore evidenza grafica del prezzo, dall'inserimento della dicitura “*con obbligo di pagamento*” all'interno del pulsante elettronico blu per sottoscrivere il servizio “*Disdire...*”, dalla precisazione, all'inizio della pagina e prima del *form* per richiedere il servizio, che è possibile copiare e inviare gratuitamente in autonomia la lettera esemplificativa. Inoltre, la nuova struttura grafica della pagina di atterraggio, ove tale lettera esemplificativa è più chiaramente scorporata dal medesimo *form* trovando nuova collocazione in calce ad esso, rende chiaro trattarsi di un'alternativa all'invio della missiva ad opera del Professionista (invio che richiede però un pagamento).

73. Parimenti ingannevole, in violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del consumo, devono ritenersi le ambigue indicazioni circa l'indirizzo geografico e, dunque, la nazionalità nonché, infine, l'identità del Professionista. Infatti, nell'iniziale versione del sito *web* non erano fornite indicazioni chiare e univoche circa l'ubicazione della Società.

74. A partire dallo scorso aprile il Professionista ha fornito, sul sito e nei Termini e Condizioni, elementi utili al consumatore per comprendere che il *brand* “byMètis” è riconducibile unicamente ad una società avente sede nei Paesi Bassi – e non in Italia – e che adopera anche un indirizzo italiano unicamente ai fini della corrispondenza postale, per agevolare i consumatori che necessitino di contatto.

B) Pratica 2

75. Per sua stessa ammissione, il Professionista ha inviato numerose richieste e solleciti di pagamento ai consumatori, richiedendo, decorsi i sopra ricordati termini, somme ulteriori rispetto al corrispettivo dovuto per il servizio, asseritamente a titolo di costo di riscossione (prima dieci euro e successivamente ulteriori trenta euro, per un totale di quaranta euro), anche utilizzando quale deterrente la minaccia di addebitare ulteriori elevate somme per l’avvio di eventuali azioni legali, giudiziali o stragiudiziali (indicate nelle comunicazioni ai consumatori, variabili a seconda dei documenti agli atti, ma comunque nell’ordine di diverse centinaia di euro). Peraltro, in alcune delle comunicazioni trasmesse ai consumatori, il pagamento veniva intimato in termini più brevi rispetto a quelli preventivati nei Termini e Condizioni (quattordici giorni).

76. Il ripetuto invio di numerosi solleciti in un arco di tempo breve, utilizzando più canali di comunicazione, con la minaccia di ulteriori costi e di azioni legali, sono idonee a ingenerare nel destinatario la convinzione di dover procedere rapidamente ai pagamenti richiesti nel timore di dover affrontare contenziosi, con la difficoltà di doversi altresì difendere in ordinamenti diversi dal proprio. I ripetuti solleciti, oltre a non trovare concreta giustificazione nella astrattamente legittima necessità di invitare il consumatore all’adempimento, minacciano l’applicazione di somme asseritamente a titolo di costo di riscossione ma del cui importo e della cui proporzionalità il Professionista non fornisce al consumatore alcuna giustificazione. Anche il paventato affidamento del recupero crediti ad una società di riscossione appare in tale contesto indebitamente ingenerare un effetto intimidatorio.

77. Ciò in un contesto in cui l’informativa preventiva resa con riguardo all’applicazione dei costi appena ricordati, non risulta né immediata né del tutto chiara e completa. Nei Termini e Condizioni del servizio, nelle loro varie versioni⁷⁸, il Professionista si limita infatti a preannunciare la possibilità di addossare al consumatore moroso imprecisati costi sostenuti per le prestazioni di recupero crediti. Peraltro, la prima versione di tali T&C faceva riferimento a dei costi determinabili sulla base di una legge vigente in Germania. Parimenti insufficiente appare l’informativa fornita in taluni esempi di sollecito – prodotti agli atti non dai segnalanti, ma dal Professionista⁷⁹ – relativa al fatto che, se il consumatore insisterà nel non pagare, verranno applicati gli ulteriori costi sopra ricordati. Piuttosto, la reiterazione di numerosi solleciti in un ristretto arco di tempo – diciannove in ottantuno giorni – e l’importo crescente dei medesimi – peraltro elevato, in rapporto al costo del servizio – è idonea a condizionare indebitamente la scelta dei relativi destinatari di procedere al pagamento senza contestazioni (contestazioni alle quali Mètis infatti ha risposto reiterando le stesse richieste con evidente effetto dissuasivo da ogni ulteriore tentativo di difesa).

⁷⁸ Rilevate il 12 dicembre 2023 e il 29 luglio 2024.

⁷⁹ Doc. 55.

78. Tale condotta è suscettibile quindi di integrare gli estremi di una pratica commerciale aggressiva, in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

79. Essa è tuttavia venuta meno a partire dal 6 agosto 2024, in quanto il Professionista ha volontariamente interrotto la propria operatività nei confronti dei consumatori italiani e ha dichiarato di avere sospeso l'invio di richieste di pagamento.

d) Conclusioni

80. Alla luce delle evidenze riportate in fatto e delle considerazioni che precedono, risultano accertate le seguenti due pratiche commerciali.

81. La **Pratica 1** integra una violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto il sito bymetis.it risulta caratterizzato da un'impostazione contenutistica e grafica non chiara, inducendo i consumatori in errore relativamente al carattere oneroso del servizio venduto; inoltre, l'aver adoperato sul sito *web* e nella corrispondenza indicazioni equivocabili circa l'ubicazione della Società si è tradotto in una condotta idonea a ingenerare nei consumatori confusione riguardo la propria nazionalità e, in definitiva, la propria identità. Tale pratica risulta posta in essere almeno dal 25 luglio 2023⁸⁰ e cessata il 5 luglio 2024.

82. La **Pratica 2** integra una violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo in quanto il Professionista, inviando in un lasso di tempo relativamente breve di numerose richieste e solleciti di pagamento ai consumatori, aventi ad oggetto, oltre al corrispettivo del servizio, ulteriori somme asseritamente a titolo di costi di riscossione, e caratterizzate dall'uso quale deterrente della minaccia di addebitare ulteriori elevate somme per l'avvio di azioni legali, ha condizionato indebitamente la scelta dei consumatori di procedere al pagamento senza contestazioni. Tale pratica risulta posta in essere almeno dal 25 luglio 2023⁸¹ e cessata il 6 agosto 2024.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

83. Ai sensi dell'articolo 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

84. In presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità del professionista, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni⁸².

85. In ordine alla quantificazione delle sanzioni deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/1981, 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, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

86. Ai fini della valutazione di gravità di entrambe le Pratiche, si tiene conto anzitutto della dimensione e alla rilevanza del Professionista ByMètis Cancellations B.V., il cui fatturato, al 31 dicembre 2023, risulta pari a 2.952.518 euro, con EBITDA pari a 404.741 euro⁸³. Con specifico

⁸⁰ Data della prima segnalazione agli atti (Doc. 1).

⁸¹ Data della prima segnalazione agli atti (Doc. 1).

⁸² Cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, 19 gennaio 2012, n. 209.

⁸³ Fonte: Doc. 98.

riferimento all'operatività svolta tramite il sito by-metis.it, il Professionista ha dichiarato di aver fatturato nel 2023 329.558 euro, con un EBITDA pari a -54.357 euro⁸⁴. Nello specifico, nel 2023 il Professionista ha elaborato più di 170 mila richieste del proprio servizio; di queste, 31.533 – circa il 18% del totale – sono state inserite tramite il sito by-metis.it⁸⁵. Con specifico riguardo a queste ultime, il Professionista avrebbe ricevuto il pagamento per 11.607 richieste, risultando cancellate 1.772 richieste e insolute 18.154 richieste⁸⁶.

87. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che entrambe le pratiche commerciali sono state poste in essere dal 25 luglio 2023, data della prima segnalazione agli atti, e risultano interrotte dal Professionista nel corso del procedimento grazie alla sua fattiva collaborazione: infatti, Mètis ha: a) apportato alcune modifiche alla strutturazione grafico-contenutistica del proprio sito, tale da far ritenere cessata la **Pratica 1** (da ultimo, il 5 luglio 2024); b) interrotto spontaneamente la propria operatività nei confronti dei consumatori italiani (il 6 agosto 2024) e ha, dunque, cessato anche la **Pratica 2**.

88. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a ByMètis Cancellations B.V. nella misura di 10.000 € (diecimila euro) per ciascuna delle due pratiche commerciali scorrette, per un totale di 20.000 € (ventimila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la **Pratica 1** risulta scorretta, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto idonea, mediante *i*) la strutturazione grafico-contenutistica del sito del Professionista e, in particolare, della pagina di atterraggio, non chiara relativamente al carattere oneroso del servizio venduto e *ii*) l'uso sul sito *web* e nella corrispondenza di indicazioni non chiare né univoche circa l'ubicazione della Società, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, così inducendolo ad assumere inconsapevolmente una decisione di natura commerciale in relazione al servizio offerto dal Professionista, la cui identità poteva, peraltro, essere equivocata;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la **Pratica 2** risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'invio in un lasso di tempo relativamente breve di numerose richieste e solleciti di pagamento ai consumatori, aventi ad oggetto, oltre al corrispettivo del servizio, ulteriori somme asseritamente a titolo di costi di riscossione, e caratterizzate dall'uso quale deterrente della minaccia di addebitare ulteriori elevate somme per l'avvio di azioni legali, a condizionare indebitamente la scelta del consumatore di procedere al pagamento senza contestazioni;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub A*) - **Pratica 1**, del presente provvedimento, posta in essere dalla società ByMètis Cancellations B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti

⁸⁴ Doc. 98.

⁸⁵ Doc. 92.

⁸⁶ Doc. 92.

in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub B*) - *Pratica 2*, del presente provvedimento, posta in essere dalla società ByMétis Cancellations B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

c) di irrogare alla società ByMétis Cancellations B.V. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro) per la violazione di cui alla lettera a);

d) di irrogare alla società ByMétis Cancellations B.V. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro) per la violazione di cui alla lettera b);

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 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'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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'articolo 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

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

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

Bollettino Settimanale
Anno XXXIV- N. 42 - 2024

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi
statistici
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

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

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
