

3. Industria primaria, energia, trasporti e commercio

E-commerce

Vendite online di prodotti non disponibili e/o mancata consegna di prodotti ordinati

L'Autorità ha accertato, nei confronti di quattro imprese, pratiche commerciali scorrette consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati (attraverso i siti Moontech.it, Infotelitalia, Triveo, Tecnomaster.biz) e il mancato rimborso delle somme indebitamente ricevute²⁶⁹. Alle imprese sono state irrogate sanzioni amministrative pecuniarie per un ammontare complessivo di 750.000 euro.

Allo stesso tempo, si è proceduto alla chiusura del procedimento avviato nei confronti di un altro operatore (operante attraverso il sito Onlinestore.it), rendendo obbligatori gli impegni da esso proposti al fine di rimediare alle carenze informative, soprattutto in ordine al diritto di recesso e alla garanzia legale di conformità²⁷⁰.

Infine, utilizzando lo strumento della *moral suasion*, è stato chiesto alla società Lenovo, che aveva proceduto all'annullamento di numerosi ordini di acquisto effettuati *online*, di migliorare e precisare informazioni pubblicate sul sito aziendale al fine di garantire la certezza dei diritti dei consumatori in ordine alla modalità di conclusione dei contratti tramite internet, al diritto di recesso e alla garanzia legale di conformità²⁷¹. L'operatore, in seguito all'invito ricevuto, ha modificato la struttura del sito in modo da rendere certo il momento della conclusione del contratto e il modello negoziale prescelto (*invito a offrire*), il prezzo finale, l'effettiva valenza giuridica del pagamento, la disciplina del recesso e della garanzia legale.

Vendita online di biglietti per servizi di trasporto - Siti poco trasparenti e credit card surcharge

L'Autorità ha concluso un procedimento istruttorio nei confronti di un operatore attivo nella vendita di biglietti per il trasporto aereo passeggeri attraverso il sito internet www.budgetair.it²⁷² accertando una pluralità di condotte scorrette, quali: la diffusione di informazioni ingannevoli sulla convenienza del prezzo offerto per i biglietti aerei (in contrasto con gli artt. 21 e 22 CdC); l'inserimento, nel costo dei biglietti, di servizi supplementari mediante una clausola c.d. *opt-out* e, quindi, senza il consenso attivo

²⁶⁹ PS10841, PS10939, PS10816, PS10403B.

²⁷⁰ PS10472.

²⁷¹ PS11055.

²⁷² PS10803.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

del consumatore (in violazione dell'art. 65 CdC); l'applicazione di un supplemento per il pagamento con carta di credito (in contrasto con l'art. 62 CdC). A conclusione del procedimento, l'Autorità ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di complessivi 270.000 euro.

Analogamente, l'Autorità ha concluso un altro procedimento nei confronti di un professionista, operante nella vendita di biglietti per il trasporto marittimo attraverso il sito internet www.directferries.it²⁷³, in relazione a due distinte pratiche commerciali scorrette (ai sensi degli artt. 21, 22 e 62 CdC), consistenti, da un lato, nel diffondere informazioni ingannevoli in merito alla natura asseritamente imparziale del sito, alla disponibilità e quantità di biglietti messi in vendita, all'identità e modalità di contatto con il professionista e, dall'altro lato, nell'applicare al momento finale del pagamento un supplemento per gli acquisti effettuati con alcune carte di credito. Per tali condotte l'Autorità ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria per complessivi 200.000 euro.

In altro ambito merceologico ma per lo stesso profilo, l'Autorità ha concluso un procedimento nei confronti della società Start Romagna²⁷⁴, accertando una pratica commerciale scorretta consistente nel richiedere agli utenti dei propri servizi di trasporto un emolumento aggiuntivo al prezzo di rinnovo di alcuni titoli di viaggio, correlato all'utilizzo della carta di credito quale strumento di pagamento *online*, in violazione dell'art. 62 CdC. Per tale condotta, l'Autorità ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 euro (ridotta in ragione della situazione economica dell'operatore).

Vendite online con profili piramidali - Lo sviluppo del c.d. buy and share e del c.d. cashback

L'attività di *enforcement* svolta dall'Autorità nel 2018 si è rivolta anche nei confronti di professionisti del settore *e-commerce* che utilizzano una struttura di vendita riconducibile al c.d. *Buy and Share*, basata solo formalmente sulla creazione di gruppi di acquisto che intendono conseguire prezzi più vantaggiosi per i consumatori, ma consistente in realtà in sistemi di vendita piramidale, in cui l'utente effettua un pagamento a titolo di prenotazione del bene prescelto (di solito pari al 30% del suo valore) e, per ricevere il bene prenotato, deve indurre altri consumatori a effettuare una prenotazione di pari valore.

Sotto tale profilo, l'Autorità, nel 2018 ha avviato un procedimento di inottemperanza per la violazione degli impegni nei confronti della società Girada²⁷⁵, disponendo contestualmente la riapertura del procedimento.

²⁷³ PS10802.²⁷⁴ PS11041.²⁷⁵ PS10842.

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

La diffusione del descritto modello di *Buy and Share* ha poi portato l'Autorità a intervenire nei confronti di alcuni operatori (Zuami, Gladiatori Roma, Shop Buy, Ibalò) che invitavano i consumatori ad acquistare *online* beni a un prezzo particolarmente scontato, che però potevano ottenere solo impegnandosi affinché altri consumatori effettuassero un analogo acquisto, aderendo a una specifica lista. Nei confronti di quattro dei suddetti professionisti, l'Autorità ha adottato altrettanti provvedimenti cautelari²⁷⁶.

Sempre sul fronte delle pratiche piramidali, l'Autorità ha accertato la scorrettezza di un sistema di promozione utilizzato per diffondere fra i consumatori una formula di acquisto di beni con *cashback* - ovvero con la restituzione di una percentuale del denaro speso presso gli esercenti convenzionati - da parte della società Lyoness Italia S.r.l.²⁷⁷, in quanto connotato da un carattere piramidale e quindi rientrante tra le pratiche commerciali in ogni caso ingannevoli (artt. 21, 22 e 23 CdC).

L'istruttoria svolta ha, infatti, consentito di appurare che la possibilità di ottenere uno sconto differito sugli acquisti sotto forma di *cashback* costituiva un aspetto secondario del volume economico generato dal sistema di promozione Lyoness (pari a circa 1/6 dei ricavi complessivi), che si sviluppava in realtà attraverso il reclutamento di un numero crescente di consumatori, inseriti come incaricati alle vendite, ai quali veniva richiesto di pagare una *fee* di ingresso particolarmente elevata (2.400 euro) per accedere al primo livello commissionale e iniziare la "carriera" come *Lyconet Premium Marketer*; questi, a loro volta, venivano indotti a reclutare altri consumatori, nonché a effettuare ulteriori versamenti di somme di denaro, per confermare e progredire nella "carriera", modalità questa di gran lunga prevalente e più semplice per accedere alle commissioni previste dal piano di compensazione.

L'Autorità ha, inoltre, accertato le modalità ingannevoli con le quali venivano prospettate, sui siti internet e negli eventi promozionali del professionista, le caratteristiche, i termini e le condizioni del sistema di promozione Lyoness, nonché l'omissione, in detti siti internet, di talune informazioni essenziali richieste nelle vendite a distanza, quali quelle sulle modalità di trattamento dei reclami, sul diritto di recesso e sul foro competente (in violazione degli artt. 49 e 66 bis CdC).

Per tale condotta, l'Autorità ha comminato all'operatore una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 3 milioni di euro.

²⁷⁶ PS11175, PS11211, PS11262, PS11283.

²⁷⁷ PS11086.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

Elettronica - Industria*Upgrading informatico dei dispositivi cellulari - Obsolescenza programmata*

L'Autorità ha accertato che le società del gruppo Samsung²⁷⁸ e del gruppo Apple²⁷⁹ hanno realizzato pratiche commerciali scorrette consistenti nel rilascio di alcuni aggiornamenti *firmware* per i loro cellulari che hanno provocato gravi disfunzioni e ridotto in misura significativa le prestazioni dei telefoni, in tal modo accelerando il processo di sostituzione degli stessi da parte dei consumatori (in violazione degli artt. 20, 21, 22 e 24 del CdC).

In particolare, l'Autorità ha accertato che, a partire da maggio 2016, Samsung ha ripetutamente proposto ai consumatori che avevano acquistato un telefono Note 4 (immesso sul mercato a settembre 2014) di installare il nuovo *firmware* basato sulla versione Marshmallow di Android, predisposto per il nuovo modello Note7, senza informare delle maggiori sollecitazioni dell'*hardware* e richiedendo un elevato costo per le riparazioni fuori garanzia connesse ai malfunzionamenti causati dalla nuova versione.

Quanto alla Società Apple, dal settembre 2016 ha reiteratamente proposto ai consumatori in possesso di vari modelli di iPhone 6 (6/6Plus e 6s/6sPlus immessi sul mercato rispettivamente nell'autunno del 2014 e 2015) di installare il nuovo sistema operativo iOS 10, sviluppato per il nuovo iPhone7, senza informare circa le connesse maggiori esigenze di energia e dei possibili inconvenienti - quali spegnimenti improvvisi - che tale installazione poteva comportare. Per limitare tali problematiche, nel febbraio 2017, Apple ha rilasciato un nuovo aggiornamento (iOS 10.2.1), senza tuttavia avvertire che la sua installazione avrebbe potuto ridurre la velocità di risposta e la funzionalità dei dispositivi. La società non ha inoltre offerto alcuna misura di assistenza per gli iPhone che avevano sperimentato problemi di funzionamento non coperti da garanzia legale.

Nei confronti di Apple, l'Autorità ha altresì accertato una seconda condotta scorretta per non avere la stessa, fino a dicembre 2017, fornito ai consumatori adeguate informazioni circa alcune caratteristiche essenziali delle batterie agli ioni di litio, quali la loro vita media e deteriorabilità, nonché circa le corrette procedure per mantenere, verificare e sostituire le batterie e conservare la piena funzionalità dei dispositivi (in violazione dell'art. 20 e 22 del CdC). Solo nel dicembre 2017 ha previsto la possibilità di sostituire le batterie a un prezzo scontato.

Tenuto conto della gravità delle condotte e della dimensione dei professionisti, l'Autorità ha applicato sanzioni amministrative pecuniarie pari al massimo edittale per ciascuna delle pratiche contestate: in particolare a

²⁷⁸ PS11009.²⁷⁹ PS11039.

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Samsung 5 milioni di euro, ad Apple 10 milioni di euro. L'Autorità ha altresì ordinato la pubblicazione di un'informativa sulle decisioni adottate sulle rispettive pagine in italiano del sito internet di ciascuna impresa.

Offerte commerciali ingannevoli di elettrodomestici

Nel settore della vendita di elettrodomestici, l'Autorità è intervenuta nei confronti della società House to House in relazione alla commercializzazione di prodotti descritti con caratteristiche ingannevoli e non veritiere, sia in relazione alle prestazioni pubblicizzate (che consentirebbero al consumatore di non dover più stirare gli indumenti), sia in merito alla classe energetica dell'apparecchio (pubblicizzata come A+ ma effettivamente corrispondente a B)²⁸⁰. Quest'ultimo aspetto è stato ritenuto particolarmente rilevante nell'induzione in errore del consumatore, in quanto idoneo a determinare il medesimo all'acquisto, anche sulla base di possibili vantaggi fiscali conseguibili. Per tali condotte, l'Autorità ha irrogato alla società una sanzione amministrativa pecuniaria di 270.000 euro.

Garanzia legale e convenzionale sui prodotti elettronici

L'Autorità è intervenuta con lo strumento della *moral suasion* nei confronti di alcuni professionisti che non operavano in conformità a principi ormai consolidati in materia di garanzia legale e convenzionale.

In particolare, la società SanGiorgio²⁸¹ è risultata reclamizzare l'estensione di garanzia convenzionale sul motore di alcuni modelli di lavatrici con modalità tali da indurre in errore i consumatori e non fornire sul proprio sito le indicazioni in tema di garanzia convenzionale richieste dal CdC; le società SMEG²⁸² e Faber²⁸³ sono risultate addebitare ai consumatori il diritto di chiamata per gli interventi in assistenza compiuti dai Centri di Assistenza Tecnica dopo i primi sei mesi dalla vendita del prodotto, nonché le spese di verifica del difetto di conformità nel periodo precedente (in contrasto con il principio secondo il quale il venditore è tenuto a prestare la garanzia legale di conformità, nei 24 mesi successivi alla consegna del prodotto, lasciando esente il consumatore da qualsiasi spesa e da qualsiasi onere probatorio). Detti professionisti hanno prontamente aderito all'invito a rimuovere i profili di possibile scorrettezza, adottando misure adeguate.

Vendita di diamanti da investimento tramite il canale bancario

All'esito dell'attività di monitoraggio dell'ottemperanza dei provvedimenti adottati nei confronti dei principali operatori del settore della vendita di diamanti c.d. "da investimento" e dei quattro istituti di credito che hanno rappresentato i principali canali di vendita dei predetti

²⁸⁰ PS10949.

²⁸¹ PS10719.

²⁸² PS11016.

²⁸³ PS11017.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

professionisti (rispettivamente Unicredit e Banco BPM per IDB; Intesa Sanpaolo e MPS per DPI - casi PS10677 e PS10678), l'Autorità ha condotto un'istruttoria nei confronti di DPI²⁸⁴ per verificare la correttezza del nuovo materiale informativo predisposto per riprendere l'attività di vendita dei diamanti da investimento; il procedimento si è concluso ritenendo che la condotta non costituisse inottemperanza perché la società ha dichiarato l'intenzione di non svolgere più attività commerciale in Italia e non ha mai diffuso il materiale informativo prodotto. Nei confronti degli altri soggetti, l'Autorità ha continuato l'attività di monitoraggio e valutazione delle iniziative assunte in attuazione della diffida a tutela dei consumatori.

L'Autorità ha infine svolto nel 2018 un nuovo procedimento nei confronti di un altro operatore del settore (DLB - *Diamond Love Bond* S.p.a) e del rispettivo canale di vendita (Gruppo UBI Banca - Unione di Banche Italiane S.p.A.)²⁸⁵, accettando gli impegni presentati da entrambi i professionisti in quanto idonei a chiarire le principali caratteristiche dell'acquisto dei diamanti e precisando ai clienti-consumatori che i diamanti rappresentano beni che non garantiscono all'acquirente la conservazione del proprio valore né sono facilmente liquidabili.

Forniture utilities

Energia - Scorretta fatturazione dei consumi di elettricità e gas e gestione della prescrizione

L'Autorità ha concluso un procedimento avente a oggetto l'inottemperanza della società Eni gas e luce S.p.A. a un precedente provvedimento dell'Autorità (del 2016)²⁸⁶, accertando la reiterazione della condotta consistente nell'inadeguata gestione dei reclami, relativi alla fatturazione dei consumi di elettricità e gas, a fronte del contemporaneo avvio dell'attività di riscossione (ritenuta contraria agli artt. 20, 24 e 25 del CdC). L'istruttoria era stata avviata a seguito delle denunce inviate dai consumatori che lamentavano la fatturazione di importi erranei o non correttamente stimati, le rettifiche tardive dei consumi fatturati, l'omessa acquisizione delle letture o delle autoletture; l'incompletezza e/o l'inesattezza dell'informativa in bolletta, nonché la ricezione di fatture di ingente importo (maxi conguagli), inclusive di consumi prescritti, in quanto relativi a periodi di consumo superiori a cinque anni dalla data di emissione della fattura.

Tenendo conto delle novità introdotte dalla legge di Bilancio 2018 (legge 27 dicembre 2017, n. 205 (*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*)), che ha

²⁸⁴ IP302.

²⁸⁵ PS10784.

²⁸⁶ IP288.

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

ridotto da cinque a due anni il termine di prescrizione per il pagamento delle bollette di energia elettrica, gas naturale e acqua - salvo i casi di responsabilità del cliente - Eni gas e luce S.p.A. ha assunto, nel corso del procedimento, importanti iniziative a favore dei consumatori.

In particolare, la Società ha deciso di riconoscere, in automatico, la prescrizione dei pagamenti delle bollette in tutti i casi nei quali la mancata fatturazione dei consumi, entro due anni, sia riconducibile alla responsabilità della Società; negli altri casi, il professionista riconoscerà la prescrizione solo dopo avere ricevuto ed esaminato una formale istanza da parte del cliente. La Società ha presentato, inoltre, importanti misure migliorative in tema di fatturazione e di gestione delle situazioni critiche dei reclami, al fine di risolvere, anche retroattivamente, le criticità emerse nel corso del procedimento.

Nel chiudere il procedimento, tenuto conto di tali iniziative, e in particolare per il superamento del fenomeno dei “maxi conguagli”, l’Autorità ha irrogato all’operatore una sanzione amministrativa pecuniaria ridotta, pari a 1.800.000 euro.

Energia - Conclusione di contratti e attivazione di forniture non richieste nel settore energetico

L’Autorità ha concluso tre procedimenti istruttori nei confronti delle società Switch Power s.r.l.²⁸⁷ e Union s.r.l.²⁸⁸, attive nella fornitura di energia elettrica, nonché dell’impresa individuale Prima Consulenza²⁸⁹, che forniva presunti servizi di consulenza nel settore energetico, in relazione alle conclusioni di contratti a distanza, mediante *teleselling*, in assenza di consenso da parte dei consumatori, sulla base di informazioni ingannevoli od omissive in ordine all’identità della società e alla natura dei servizi offerti, procedendo all’addebito immediato sui conti correnti dei consumatori di costi per i servizi non richiesti (da 130 a 190 euro per l’attivazione della fornitura di energia e 27 euro a titolo di contributo *una tantum* per l’asserita attività di consulenza).

L’Autorità ha accertato che le suddette società, attraverso agenzie di *call center*, sfruttavano i dati personali dei consumatori (dati anagrafici, POD/PDR, codici fiscali e codici IBAN) di cui erano in possesso, per procedere all’attivazione di contratti non richiesti e per prelevare i relativi importi direttamente dai loro conti correnti dopo pochi giorni dal contatto telefonico. In molti casi, i professionisti non fornivano riscontro alle richieste dei consumatori di chiarimenti o di restituzione, prevista in caso di reclamo o di esercizio del diritto di ripensamento, anche in violazione delle regole previste dal sistema di addebito diretto in ambito SEPA.

²⁸⁷ PS10998.

²⁸⁸ PS11172.

²⁸⁹ PS11140.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

Per tali condotte, l'Autorità ha irrogato sanzioni amministrative pecuniarie per un ammontare complessivo di 900.000 euro (500.000 euro a Switch Power e 200.000 euro a ciascuno degli altri due professionisti)

Energia - Interventi relativi alla gestione delle morosità pregresse

L'Autorità è ulteriormente intervenuta nel settore energetico con un'intensa attività di *moral suasion* nei confronti di diciotto operatori (Acea Energia, Agsm Energia, Axpo Italia, Barocco, Cast Energie, China Power, Edison Energia, Enel Energia, Engie Italia, Eni Gas e Luce, Estra Energie, Eviva, Geko, Gelsia, Goldenergy, Green Network, Iren Mercato, Lw Energy, Mbi Gas e Luce, Miwa Energia, Optima Italia, Repower Vendita Italia, Sorgenia e Union Gas) al fine di invitarli a eliminare le ambiguità informative nelle ipotesi di voltura o subentro e chiarire in quali casi e a quali condizioni i consumatori fossero tenuti al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti dal precedente titolare del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas (morosità pregresse).

Su invito dell'Autorità, gli operatori coinvolti hanno modificato le condizioni generali di contratto, le FAQ e la relativa modulistica in modo da specificare che il consumatore non è tenuto al pagamento delle eventuali morosità pregresse relative ai punti di fornitura oggetto del contratto, a meno che non sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da presupporre una continuità con il cliente uscente (in ogni caso il nuovo cliente è tenuto a dimostrare l'estraneità al debito pregresso del precedente intestatario del punto di prelievo).

In esito a tale intervento, è stato quindi chiarito che non è possibile condizionare l'esito positivo delle procedure di voltura o subentro al pagamento di debiti pregressi cui il richiedente sia del tutto estraneo.

Energia - Promozione e commercializzazione scorretta di impianti fotovoltaici

Anche nel 2018, l'Autorità ha continuato l'attività di controllo sulle imprese che operano nel settore fotovoltaico.

In tale ambito, l'Autorità ha accertato la scorrettezza della condotta realizzata dalla società All Solar S.r.l. mediante la diffusione sulla stampa quotidiana di un messaggio volto a promuovere in modo ingannevole le caratteristiche degli impianti fotovoltaici offerti e i vantaggi economici conseguibili, in violazione dell'art. 21 CdC. Per tale condotta, l'Autorità ha applicato una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 euro.

Altro procedimento è stato concluso nei confronti di Green Solution S.r.l. e di Deutsche Bank Spa²⁹⁰ avente a oggetto un insieme di condotte. La società Green Solution, in particolare, è stata ritenuta responsabile di quattro pratiche commerciali scorrette, quali i) la diffusione di informazioni

²⁹⁰ PS10825.

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

ingannevoli e omissive in merito all'identità del professionista, essendosi presentata presso il domicilio del consumatore con una *brochure* ove compariva in chiara evidenza il marchio ENEL; ii) l'utilizzo di modalità scorrette per ottenere la sottoscrizione del contratto di acquisto dell'impianto, attraverso un modulo denominato *Proposta d'acquisto*, nel quale non era chiarita la natura contrattuale e vincolante dello stesso, nonché di quello di finanziamento, attraverso la sottoscrizione di un modulo qualificato come *privacy*; iii) l'apposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso dal contratto di acquisto dell'impianto fotovoltaico; iv) l'omessa fornitura di informazioni pre-contrattuali obbligatorie (in violazione degli artt. 21, 22, 24, 25, 26, 49 e ss. del CdC); la banca Deutsche Bank è stata ritenuta responsabile di omessa diligenza e mancato controllo e vigilanza sull'operato dei *dealer*, avuto riguardo alle procedure e verifiche relative alla corretta acquisizione del consenso dei consumatori per il contratto di finanziamento (in contrasto con l'art. 20 CdC). Per tali pratiche, l'Autorità ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di 260.000 euro a Green Solution e di 150.000 euro alla Deutsche Bank.

Energia - Vendita al dettaglio di GPL e fornitura di serbatoi in comodato

Anche nel 2018 è proseguita l'attività dell'Autorità nel settore del GPL, che negli anni passati aveva portato a un significativo miglioramento delle condizioni contrattuali di fornitura del GPL e di comodato dei serbatoi. In particolare, l'Autorità ha realizzato un intervento di *moral suasion* nei riguardi di Logigas S.r.l. (concessionaria esclusiva di ENI), ENI S.p.A. - Business GPL e Assoconcessionari GPL²⁹¹; anche in relazione a tali operatori sono state limitate e tipizzate le penali ai soli casi di gravi violazioni contrattuali, è stato previsto il recesso nel caso di rilevanti aumenti di prezzo del GPL e, infine, è stato favorito l'acquisto del serbatoio mediante un progressivo deprezzamento del cespite.

Settore Idrico - Interventi relativi alla prescrizione dei termini di pagamento delle bollette e alla gestione della morosità

L'Autorità ha effettuato una significativa attività di *moral suasion* nei confronti di alcuni operatori del settore idrico (ACEA ATO2, CONSAC, AMAP, Hidrogest, Etra, Amiacque, AMAIE, Caltaqua, SII, AMAM e SIDRA), al fine di invitare le imprese stesse a migliorare l'informativa resa agli utenti, nelle Condizioni Generali di Contratto, nonché rispettivi siti *web*, in ordine alla circostanza che, in presenza di morosità pregresse, il nuovo utente richiedente una voltura o un subentro, non è tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti dal precedente titolare del contratto di fornitura, ove sia dimostrabile l'estraneità del nuovo utente al vecchio.

²⁹¹ PS10836.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

Energia e servizi telefonici - Vendita integrata al dettaglio - Offerte commerciali ingannevoli

Nell'ambito degli interventi effettuati nel settore dell'energia, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti dell'operatore Optima Italia, avente a oggetto l'offerta commerciale denominata "VitaMia" per la fornitura integrata di servizi di elettricità, gas, telefonia, internet a un canone unico mensile, fissato con una stima iniziale individuale determinata sulla base dei consumi storici di ciascun cliente²⁹². In particolare, l'Autorità ha contestato alla Società l'ingannevolezza e l'aggressività dell'offerta VitaMia in quanto, sebbene prospettata come fornitura integrata di servizi a canone fisso mensile (*flat*), in realtà funzionerebbe come una normale offerta a consumo. Alla fine del periodo contrattuale annuale (oppure in caso di recesso anticipato), il consumatore sarebbe soggetto a un conguaglio, che non è in grado di prevedere né evitare, e alla conseguente fatturazione di tutti i consumi extra-soglia sulla base di tariffe non sempre chiare e immediatamente conoscibili da parte dello stesso (presuntivamente in contrasto con gli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 CdC).

*Trasporti**Trasporto aereo**Cancellazione massiva di voli da parte di Ryanair e omissione informativa*

L'Autorità ha concluso un procedimento istruttorio nei confronti del vettore aereo irlandese Ryanair DAC accertando la scorrettezza dell'improvvisa cancellazione di un consistente numero di voli nel periodo settembre/ottobre 2017 per motivi riconducibili a ragioni organizzative e gestionali già note al professionista e non a cause occasionali ed esogene al di fuori del suo controllo, con pregiudizio dei diritti dei consumatori che avevano già prenotato e pagato il relativo biglietto aereo²⁹³. A conclusione del procedimento l'Autorità ha accertato che le modalità informative adottate da Ryanair risultavano incomplete e di non chiara e immediata reperibilità (in violazione degli artt. 20, 21 e 22 CdC), con specifico riferimento: i) all'indicazione di tutti i voli cancellati per i quali vi è il diritto alla compensazione; ii) alla sussistenza del diritto alla compensazione; iii) alla connessa e immediata fruibilità della procedura da seguire per richiedere tale compensazione.

Nel corso dell'istruttoria, Ryanair ha modificato la propria condotta, aggiornando le informazioni veicolate sul proprio sito internet in relazione al diritto alla compensazione pecuniaria e inviando comunicazioni individuali ai

²⁹² PS10569.²⁹³ PS10972.

CAP. III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

consumatori interessati tali da consentire loro di comprendere pienamente ed esercitare tutti i diritti a essi spettanti a seguito della cancellazione dei voli. Tenuto conto di tale condotta particolarmente collaborativa, l'Autorità ha irrogato all'operatore una sanzione amministrativa pecuniaria in misura ridotta, fissata in 1.850.000 euro.

La policy di tariffazione dei bagagli

L'Autorità ha concluso un altro procedimento istruttorio rendendo obbligatori gli impegni proposti da Ryanair DAC in relazione alla nuova politica di tariffazione dei bagagli a mano annunciata dal vettore nel mese di gennaio 2018, sia perché tali impegni prevedevano il pieno ristoro del costo sostenuto per l'acquisto del c.d. "Imbarco prioritario" in favore di un numero elevato di consumatori, sia perché realizzavano una più chiara, trasparente e completa informazione circa la nuova politica introdotta dal vettore aereo sui bagagli a mano, chiarendo i servizi ricompresi nella tariffa standard (trasporto gratuito di un bagaglio a mano piccolo in cabina e bagaglio a mano grande imbarcato gratuitamente in stiva)²⁹⁴.

In conseguenza di una nuova modifica da parte di Ryanair della *policy* sui bagagli a mano, l'Autorità è nuovamente intervenuta adottando un provvedimento di scorrettezza della pratica²⁹⁵. Analogo provvedimento per la medesima problematica è stato adottato nei confronti di Wizz Air Hungary Ltd²⁹⁶.

Call Center a pagamento

Tra gli interventi espletati dall'Autorità nel settore del trasporto aereo nel corso dell'anno 2018, si deve segnalare un'attività di *moral suasion* svolta nei confronti di Alitalia — Società Aerea Italiana S.p.A. in relazione all'onerosità delle chiamate al *Call Center* a pagamento con numerazione non geografica dedicato alle richieste di informazioni e all'acquisto dei biglietti. L'Autorità si è attivata sulla base di una richiesta di misure esecutive *ex art. 8, par. 3, del Reg. (CE) n. 2006/2004* avanzata dal Ministero federale della giustizia e tutela dei consumatori tedesco e di numerose segnalazioni, secondo le quali i consumatori italiani pagavano la corrispondente tariffa maggiorata anche durante l'attesa per parlare con un operatore, in violazione della legge 4 agosto 2017, n. 124 (*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*) e del CdC. Alitalia ha accolto l'invito dell'Autorità a rimuovere i presunti profili di illiceità della condotta, ponendo in essere misure idonee a eliminare tutti i profili di presunta scorrettezza sollevati.

²⁹⁴ PS11052.

²⁹⁵ PS11237.

²⁹⁶ PS11272.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

Trasporto ferroviario - Sistema di prenotazione telematico di Trenitalia

L'Autorità ha valutato positivamente le misure adottate da Trenitalia S.p.a. per ottemperare alla diffida contenuta nel proprio provvedimento sanzionatorio del 2017 per una pratica commerciale scorretta consistente nella mancata inclusione di soluzioni di viaggio (più economiche, con treni regionali) tra i risultati derivanti dalla consultazione del sistema telematico di ricerca e acquisto biglietti²⁹⁷. A seguito dell'intervento dell'Autorità, dal gennaio 2018 i sistemi telematici di prenotazione di Trenitalia appaiono in grado di offrire ai consumatori una possibilità di scelta e acquisto di combinazioni di viaggio molto più ampia, pari a circa il 30% in più di soluzioni di viaggio, visualizzando la totalità delle opzioni presenti nelle distinte sezioni "Freccie" e Regionali" nonché le soluzioni (dirette o combinate) con treni Intercity, rendendo accessibili nella stessa pagina *web* le migliori proposte di viaggio relative a ciascuna tipologia di servizio. Infine, è stato inserito, sulla *homepage* del sito aziendale un *link* che consente di accedere a un'informativa specifica per i consumatori sulle attuali modalità di funzionamento del motore medesimo.

Trasporto su strada - Autonoleggio - Imposizione di prodotti accessori e addebito di danni arbitrari

L'Autorità ha concluso un procedimento nei confronti della società Autovia S.r.l.²⁹⁸ accertando due distinte pratiche commerciali scorrette (in violazione degli artt. 24 e 25 CdC), consistenti, da un lato, nell'indurre i consumatori ad acquistare prodotti accessori (a copertura dei danni) prospettando una riduzione dell'elevata somma bloccata come deposito cauzionale (in aggiunta alla pre-autorizzazione all'addebito per i c.d. *delayed charges*); dall'altro lato, nell'addebito di danni preesistenti in assenza di un adeguato contraddittorio. Alla società Autovia è stata irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 550.000 euro.

Successivamente, l'Autorità ha chiuso un'istruttoria nei confronti della società TravelJigsaw Limited, titolare del marchio commerciale Rentalcars e del sito *web* <http://www.rentalcars.com>., accettando impegni idonei a chiarire l'identità della controparte contrattuale (società assicuratrice) con cui viene stipulata la polizza assicurativa "Protezione Completa", nonché il contenuto e il perimetro di copertura di tale polizza offerta durante l'*iter* di acquisto *online*²⁹⁹. Rentalcars si è altresì impegnata a indicare sempre il nominativo del noleggiatore che offre alcune specifiche tariffe e ad assicurare che i messaggi riguardanti la limitata disponibilità di veicoli e l'elevata richiesta in una determinata città siano ancorati ai dati delle

²⁹⁷ PS10578.²⁹⁸ PS10985.²⁹⁹ PS10810.

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

prenotazioni effettuate sul sito dell'azienda, in tal modo superando ulteriori criticità riscontrate nell'iter di acquisto *online*.

Infine, l'Autorità ha accettato gli impegni proposti da Locauto Rent S.p.A., che, attraverso i siti *web* dei due *broker* Rentalcars e Autoeurope, aveva offerto il noleggio di autovetture senza includere nel prezzo la fornitura dei dispositivi invernali (pneumatici o catene da neve)³⁰⁰. A esito del procedimento, Locauto prospetterà ai consumatori il servizio di noleggio ricomprendendo nel prezzo i dispositivi invernali per l'intero territorio nazionale nei periodi di vigenza del relativo obbligo.

4. Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta e immobiliare

Comunicazioni e servizi digitali

Social media - Facebook

L'Autorità ha concluso un'istruttoria nei confronti di Facebook Ireland Ltd. e della sua controllante Facebook Inc.³⁰¹ accertando due pratiche commerciali scorrette commesse dalle stesse società in relazione alla raccolta, allo scambio con terzi e all'utilizzo dei dati dei propri utenti a fini di profilazione e commerciali, incluse le informazioni sui loro interessi *online*.

La prima condotta accertata (in violazione degli artt. 21 e 22 del CdC) ha a oggetto l'ingannevolezza della schermata di registrazione nel *social network*, nella quale manca un'adeguata e immediata informazione circa le finalità commerciali della raccolta dei dati dell'utente. Quest'ultimo ritiene, infatti, di accedere a un servizio, tra l'altro pubblicizzato come gratuito, senza essere informato dell'utilizzo dei propri dati a fini commerciali, i quali costituiscono in tal modo una controprestazione non pecuniaria del servizio ricevuto. Le informazioni fornite risultano, infatti, generiche e incomplete senza adeguatamente distinguere tra l'utilizzo dei dati necessario per un'appropriata funzionalità del servizio *social* (la c.d. "personalizzazione" dell'esperienza *online* con l'obiettivo di facilitare la socializzazione con altri utenti "consumatori") e l'utilizzo dei dati per realizzare campagne pubblicitarie mirate.

Quanto alla seconda condotta (in violazione degli artt. 24 e 25 del CdC), l'Autorità ha ritenuto aggressive le modalità con cui Facebook procede

³⁰⁰ PS10804.

³⁰¹ PS11112

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

allo scambio, per fini commerciali, di dati dei propri utenti con siti *web* o *app* di terzi, inclusi i giochi. In particolare, Facebook preseleziona quali dati degli utenti trasmettere all'esterno della piattaforma, anche al di là di quanto tecnicamente funzionale all'interfaccia della piattaforma con siti *web* o *app* di terzi, prospettando, inoltre, in caso di deselectazione delle scelte preimpostate, rilevanti limitazioni di fruibilità del *social network* e dei siti *web/app* di terzi. In tal modo, gli utenti vengono condizionati indebitamente a mantenere la scelta sui dati da trasmettere operata da Facebook e in loro vece. Nello specifico, Facebook, attraverso la pre-selezione della funzione "Piattaforma attiva", preimposta, in assenza di un preventivo consenso espresso da parte dell'utente, l'abilitazione ad accedere a siti *web* e *app* esterni con il proprio *account* Facebook, predisponendo la trasmissione dei suoi dati ai singoli siti *web/app*. Facebook reitera, poi, il meccanismo della pre-selezione con sola possibilità di *opt-out*, rispetto a quali dati vengono condivisi, nella fase in cui l'utente accede con il proprio *account* Facebook a ciascun sito *web/app* di terzi. L'utente può, infatti, anche in questo caso, solo deselectare la pre-impostazione sui dati operata da Facebook, senza poter attuare, in ordine agli stessi, una scelta attiva, libera e consapevole.

Per tali condotte, l'Autorità ha irrogato alle due società, in solido, sanzioni amministrative pecuniarie pari complessivamente a 10 milioni di euro. L'Autorità ha altresì ordinato la pubblicazione di una dichiarazione rettificativa sulla *homepage* aziendale per l'Italia e sulla *app* Facebook.

E-commerce - Carta del docente e bonus diciottenni

L'Autorità ha concluso un procedimento istruttorio nei confronti del titolare del sito *web* Amazon (Amazon EU s.a.r.l.) in relazione alle indicazioni presenti nella sezione del sito dedicata alla c.d. "carta del docente", nonché alle procedure seguite per l'utilizzo dei buoni governativi dell'importo di 500 euro riservati ai docenti per l'acquisto dei prodotti ammessi (quali libri, pc, *tablet*, cd/dvd, spettacoli culturali, ecc.), che prevedevano la loro conversione in codici Amazon³⁰².

L'Autorità ha concluso il procedimento accettando gli impegni proposti da Amazon e rendendoli obbligatori. In particolare, il professionista si è impegnato a: i) inserire nella sezione c.d. *product alert* del sito uno specifico chiarimento circa l'esclusione dall'iniziativa dei prodotti di venditori diversi da Amazon EU s.a.r.l.; ii) introdurre la possibilità di riconvertire i codici Amazon inutilizzati, oppure utilizzati parzialmente, in codici governativi spendibili anche presso altri operatori; iii) estendere di 12 mesi il termine di utilizzo dei codici Amazon. Infine, l'Autorità ha disposto che il professionista pubblicasse sul proprio sito *web* un apposito comunicato al fine di informare gli utenti dei miglioramenti informativi e procedurali attuati.

³⁰² PS10713

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Facendo seguito alla citata istruttoria, nel 2018 l'Autorità ha concluso con successo apposite iniziative di *moral suasion* per fattispecie analoghe nei confronti della stessa Amazon EU s.a.r.l. per le modalità di utilizzo del c.d. “*bonus diciottenni*” ovvero del credito governativo di 500 euro riservato ai diciottenni per l'acquisto di determinati prodotti ammessi (quali libri, cd/dvd, biglietti del cinema, spettacoli culturali; ecc.), e nei confronti di Eprice Operations s.r.l., titolare del sito web Eprice, per le modalità di utilizzo della “carta del docente”.

Servizi di telefonia fissa e mobile - Offerte in fibra ottica

Nell'ambito dei servizi di accesso a internet con la tecnologia in fibra, l'Autorità ha concluso cinque procedimenti nei riguardi dei principali operatori del settore delle comunicazioni elettroniche (Telecom Italia S.p.A.³⁰³, Vodafone Italia S.p.A.³⁰⁴, Fastweb S.p.A.³⁰⁵, Wind Tre S.p.A.³⁰⁶ e Tiscali Italia S.p.A.³⁰⁷), che nelle rispettive campagne pubblicitarie diffuse a mezzo di affissionali, spot televisivi, siti internet e opuscoli informativi utilizzavano *claim* diretti a enfatizzare l'utilizzo integrale ed esclusivo della fibra ottica e/o il raggiungimento delle massime prestazioni in termini di velocità e affidabilità della connessione. Nei messaggi pubblicitari erano riportate affermazioni quali, a titolo di esempio, “*Ultra fibra*”, “*Super fibra*”, “*naviga ultraveloce*”, “*Fibra per tutti*”, “*Fibra senza limiti*”, “*Fibra illimitata fino a 1000 MB*”, “*Scopri tutti i vantaggi della navigazione ultraveloce*”, “*l'ultravelocità della FIBRA fino a 1000 Mega*”, “*Fibra 1000 Mega e Minuti e Giga inclusi solo online in tutta Italia*”, in assenza di informazioni essenziali per i consumatori circa le effettive caratteristiche della tecnologia di trasmissione utilizzata e l'esistenza di limitazioni sulle reali potenzialità del servizio in fibra offerto. Inoltre, in alcuni messaggi i professionisti non riportavano con adeguata visibilità che la massima velocità pubblicizzata era ottenibile solamente aderendo a un'opzione tariffaria aggiuntiva rispetto alla tariffa proposta, anche se l'addebito sarebbe avvenuto a partire dalla scadenza di un primo periodo di gratuità.

L'Autorità ha accertato la scorrettezza dei comportamenti (in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del CdC), ritenendo che le società coinvolte lasciassero erroneamente intendere ai consumatori di poter raggiungere sempre o quanto meno ordinariamente le prestazioni della connettività in fibra reclamizzate.

A conclusione delle istruttorie, l'Autorità ha irrogato sanzioni amministrative pecuniarie complessive per un importo di circa 18 milioni

³⁰³ PS10696³⁰⁴ PS11004³⁰⁵ PS11003³⁰⁶ PS10702³⁰⁷ PS11012

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

di euro, tenendo conto, tra l'altro, delle misure che i professionisti hanno apportato alla comunicazione commerciale delle offerte in fibra, consistenti in un generale riordino dei contenuti informativi.

Servizi di telefonia fissa e mobile - Offerte per sempre e con durata minima

L'Autorità ha concluso un procedimento nei confronti di Wind Tre S.p.A.³⁰⁸ concernente la promozione pubblicitaria di offerte denominate *Tre All in Small* nel periodo 2013-2014, garantite “per sempre” dal professionista, e di offerte della gamma *All* pubblicizzate nel periodo 2015-2017 a determinate condizioni economiche di favore (ad esempio, sconti in tariffa) a fronte di una durata contrattuale minima (30 mesi).

L'Autorità ha accertato che, contrariamente ai *claim*, le condizioni economiche di tutte le suddette offerte sono state successivamente modificate in senso peggiorativo per il consumatore, integrando fattispecie di pratica commerciale scorretta (in violazione dell'art. 21 lettere c) e d) del CdC).

A conclusione dell'istruttoria, l'Autorità ha irrogato all'operatore una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 600.000 euro.

Servizi di telefonia fissa e mobile - Recupero crediti

L'Autorità ha concluso tre procedimenti nei confronti di Telecom Italia S.p.A.³⁰⁹, Wind Tre S.p.A.³¹⁰ e Vodafone Italia S.p.A.³¹¹ concernenti l'invio ai clienti debitori di solleciti/diffide di pagamento, contenenti il riferimento alla possibile iscrizione dei loro nominativi nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. dedicata ai clienti morosi intenzionali nel settore delle comunicazioni, anche se essa non risultava ancora operativa. Tale condotta è stata posta in essere al fine di indurre i destinatari a pagare gli addebiti richiesti. Alcuni clienti, tra l'altro, non rientravano nemmeno nella categoria dei morosi intenzionali sulla base della definizione stabilita dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

L'Autorità ha ritenuto scorretta la condotta posta in essere dai suddetti operatori, per l'indebito condizionamento esercitato nei confronti dei clienti a effettuare il pagamento dell'importo richiesto, al fine di evitare l'iscrizione nella banca dati (in violazione degli artt. 24 e 25 c. 1 lettera b) del CdC). La condotta, infatti, è stata ritenuta idonea a ingenerare nei clienti il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, fosse preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto, al fine di evitare l'iscrizione nella banca dati e di

³⁰⁸ PS10967

³⁰⁹ PS11044

³¹⁰ PS11043

³¹¹ PS11048