

Attività di tutela e promozione della concorrenza



un'importante iniziativa per facilitare ulteriormente la convergenza tra le normative e le prassi applicative delle Autorità di concorrenza verso i fondamentali principi di trasparenza e giusto processo da garantire alle imprese coinvolte nei procedimenti antitrust. In particolare, l'ICN ha approvato il *Framework on Fair and Effective Competition Authority Procedures (CAP)*, che consiste in un quadro di riferimento costituito da principi condivisi sulle garanzie procedurali, da un meccanismo di cooperazione tra Autorità e da un processo di verifica sull'andamento dell'applicazione del quadro di riferimento. La particolarità dell'iniziativa CAP risiede nel fatto che essa è aperta a tutte le Autorità responsabili per l'attuazione delle norme di concorrenza, indipendentemente dall'affiliazione all'ICN. L'Autorità italiana ha aderito all'iniziativa CAP quale membro fondatore a decorrere dal primo maggio 2019. Allo stesso tempo, nel corso della riunione plenaria 2019, l'ICN ha approvato per i propri membri la Raccomandazione in materia di garanzie procedurali (*Recommended Practices for Investigative Process*), coerente con i principi del CAP, ma in grado di fornire linee guida più dettagliate con riferimento ai provvedimenti istruttori, pur riconoscendo la diversità dei contesti giuridici e istituzionali in cui operano le Autorità. Infine, anche nel 2019 l'Autorità ha coordinato, per conto dell'ICN, l'evento annuale del *Competition Advocacy Contest*. Si tratta di una competizione aperta a tutte le Autorità del mondo, promossa e gestita congiuntamente da ICN e Banca Mondiale, che mira a selezionare i più efficaci esempi di promozione della concorrenza. L'edizione 2019-2020 del *Contest*, è dedicata ad alcuni aspetti dell'impatto dell'economia digitale, ad esempio sul mercato del lavoro o sulla *privacy* e ai relativi interventi delle Autorità di concorrenza. L'Autorità coordina, inoltre, un progetto pluriennale riguardante la valutazione della dominanza nei mercati digitali, che intende verificare l'eventuale necessità di migliorare gli strumenti analitici e investigativi da utilizzare con riguardo a piattaforme ed ecosistemi digitali e, in ultima analisi, aggiornare le pratiche migliori ICN relative all'esame della dominanza, approvate nel 2007 quando la rivoluzione digitale era ancora agli inizi.

Attività nell'ambito OCSE

Anche nel 2019, il Comitato Concorrenza dell'OCSE ha organizzato eventi e tavole rotonde sull'analisi delle opportunità e criticità determinate dallo sviluppo digitale, cui l'Autorità italiana ha contribuito attivamente. L'Autorità ha organizzato congiuntamente all'OCSE e ospitato un *workshop* formativo, rivolto a funzionari antitrust dei Paesi OCSE, riguardante gli abusi di posizione dominante e il mondo digitale, articolato in tre sessioni dedicate alla definizione del mercato rilevante, la valutazione del potere di mercato e i possibili rimedi alle condotte anti-concorrenziali. Allo stesso tempo, l'OCSE ha proseguito la discussione di altri argomenti di elevato interesse per le Autorità di concorrenza dei Paesi membri, tra cui: i rapporti tra Autorità di concorrenza e regolatori settoriali e il loro impatto sulle dinamiche concorrenziali e gli assetti di mercato; il tema dello standard del controllo giurisdizionale sugli atti delle Autorità antitrust; la presenza di barriere all'uscita (es., costi non recuperabili, contratti di lungo periodo) che impediscono alle imprese meno efficienti di uscire dal mercato, comportando un effetto negativo sulla riallocazione delle risorse e sul livello di concorrenza e di innovazione e, in ultima analisi, di produttività e crescita economica; infine, il rapporto tra diritto della concorrenza e proprietà intellettuale. L'Autorità ha partecipato con un proprio contributo sull'esperienza italiana. Sul tema del rapporto tra concorrenza e proprietà intellettuale, l'OCSE intende rivedere la Raccomandazione su brevetti e *know how* adottata nel 1989, per tener conto dei significativi sviluppi avvenuti negli ultimi anni, come il rilascio di licenze a condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie legate anche, ma non solo, al processo di standardizzazione e all'inclusione negli standard di brevetti essenziali. Nell'esperienza dell'Autorità, gli interventi in cui le licenze hanno rivestito un ruolo centrale nella valutazione concorrenziale sono stati limitati e, per lo più, afferenti ad abusi di posizione dominante, consistenti in rifiuti a contrarre in contesti caratterizzati da una specifica normativa settoriale nazionale, dalla

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2020

necessità di sviluppare un nuovo prodotto o dalla fase iniziale di liberalizzazione di un determinato settore. Questa esperienza è stata condivisa anche nel corso di un *workshop* organizzato dall'OCSE a febbraio 2019 sul tema del rapporto tra concorrenza e proprietà intellettuale, specificatamente nel comparto farmaceutico. Nell'ambito delle attività di assistenza tecnica e formazione promosse dall'OCSE, l'Autorità ha fornito supporto ad alcune Autorità di concorrenza più giovani, inviando i propri esperti in Argentina per un seminario sull'accertamento dei cartelli negli appalti pubblici e in Ucraina per un evento sulla normativa sulla concorrenza nel settore farmaceutico.

Attività nell'ambito UNCTAD

Nel corso del 2019, l'iniziativa più rilevante portata a termine dal Gruppo di Esperti di Concorrenza (*Intergovernmental Group of Experts* o IGE) dell'UNCTAD in occasione della riunione del 10-12 luglio 2019, è stata l'approvazione di *Principi guida* per la promozione della cooperazione internazionale in materia di concorrenza, in applicazione della sezione F del Set ONU su Principi e Regole Multilaterali di Controllo delle Pratiche Restrittive. La redazione del testo è stata affidata a un gruppo di lavoro composto da Autorità di concorrenza di 10 Paesi, tra cui l'Italia, al termine di un processo di confronto e scambio di esperienze tra 54 Autorità di concorrenza in tutto il mondo. L'iniziativa dell'UNCTAD è rivolta in particolare ai Paesi in via di sviluppo e ai Paesi con economie in transizione, con esperienza limitata nella cooperazione internazionale, con l'obiettivo di fornire loro strumenti e metodi per la cooperazione. Il documento prevede anche un ruolo dell'UNCTAD nel facilitare la cooperazione interistituzionale: ad esempio promuovendo la fiducia reciproca tra le Autorità, elaborando disposizioni sulla riservatezza, fornendo testi e orientamenti giuridici accessibili al pubblico pertinenti per la cooperazione, mantenendo un elenco di persone di contatto che possano facilitare la cooperazione internazionale presso l'Autorità di ciascuno Stato membro.

Cooperazione bilaterale

La cooperazione bilaterale con Autorità di concorrenza di altri Paesi è complementare alla partecipazione ai contesti internazionali multilaterali ed è prioritariamente orientata a fornire occasioni di confronto con altre Autorità mature e di formazione a quelle meno esperte.

In tale contesto, assume rilievo il progetto di gemellaggio amministrativo "*Further development of protection of competition in Serbia*", nell'ambito del quale l'Autorità presta assistenza tecnica all'Autorità nazionale di concorrenza della Repubblica Serba.

Il progetto, finanziato interamente dall'Unione europea e di durata biennale, prevede una pluralità di iniziative di formazione, rivolte all'Autorità di concorrenza serba, alle altre istituzioni a vario titolo coinvolte nell'applicazione delle norme di concorrenza (magistratura, regolatori settoriali, amministrazioni centrali) e alla società civile in generale.

A febbraio si è tenuta presso il Parlamento della Repubblica Serba la conferenza inaugurale del progetto, cui hanno partecipato 94 rappresentanti di numerose istituzioni serbe, nonché della comunità legale e accademica. Ad aprile si è svolta la conferenza internazionale "*Forward Agenda for Competition Policy*", organizzata sotto l'egida del progetto di gemellaggio in occasione della Giornata Serba della Concorrenza, che ha approfondito i temi della cooperazione regionale e delle decisioni con impegni. In totale, hanno partecipato all'evento circa 150 rappresentanti di numerose istituzioni serbe, nonché della comunità legale e accademica.

Nel corso del 2019, si sono svolti oltre quindici cicli di seminari presso la sede dell'Autorità serba e due visite di studio di funzionari serbi presso la sede dell'Autorità italiana. Inoltre, nel periodo di riferimento è stato approvato il piano della comunicazione, redatto con il contributo dell'Autorità italiana, volto ad accrescere la visibilità del progetto di gemellaggio e il profilo dell'Autorità di concorrenza in Serbia. È stata, altresì, avviata l'attività di formazione in materia antitrust in favore dei regolatori settoriali.

Attività di tutela e promozione della concorrenza



Sviluppi legislativi a livello europeo

Nel 2019, si registra un'intensa attività legislativa che ha portato all'entrata in vigore di alcune direttive e all'avvio del processo di revisione di alcuni regolamenti europei. Oltre alla entrata in vigore della Direttiva (UE) n. 2019/1 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che rafforza il ruolo delle Autorità garanti della concorrenza degli Stati membri, si segnala l'entrata in vigore ad aprile 2019 della Direttiva (UE) 2019/633, che disciplina le pratiche commerciali scorrette nelle relazioni inter-imprenditoriali della filiera agro-alimentare, al fine di evitare che lo squilibrio tra le posizioni negoziali delle Parti venga sfruttato per imporre al contraente debole condizioni inique. Sono stati avviati i processi di revisione di alcuni regolamenti europei in materia di accordi o intese di natura orizzontale (tra imprese concorrenti) e verticale (tra imprese attive in diverse fasi della filiera produttiva, es. produttore e distributore). I regolamenti e le linee guida interpretative garantiscono certezza giuridica alle imprese, chiarendo le condizioni per beneficiare di esenzioni per categoria di accordi, quando i benefici dell'intesa in termini di efficienza economica compensino le restrizioni della concorrenza che da esse discendono.

Per quanto riguarda gli accordi di natura verticale, il Regolamento UE n. 330/2010 disciplina le modalità con cui le imprese organizzano i propri canali distributivi e rimane in vigore fino al 31 maggio 2022. Il processo di revisione, avviato nel novembre 2018 dalla Commissione europea, ha come obiettivo di stabilire se far venir meno il Regolamento, prolungarne la durata o modificarne le disposizioni, approvando quindi un nuovo testo. Si tratta di un'occasione importante per rivedere il Regolamento alla luce degli sviluppi del commercio elettronico e delle piattaforme digitali, che ha portato alla luce nuove forme

di accordi o intese verticali la cui portata concorrenziale non è ancora chiara.

In merito, nel 2019 si è svolta una consultazione pubblica, in cui i soggetti interessati – imprese (incluse quelle attive nella distribuzione di beni e servizi e piattaforme/intermediari attivi nell'*e-commerce*), studi legali, associazioni di categoria, associazioni di consumatori e accademici – sono stati invitati a rispondere a un questionario *online*. Le risposte al questionario (164) e i contributi ricevuti (13) sono stati pubblicati di recente sul sito della Commissione europea. In materia di accordi di cooperazione orizzontale, la Commissione europea ha avviato il processo di revisione di due Regolamenti, quello sugli accordi di ricerca e sviluppo e sugli accordi di specializzazione, entrambi in scadenza nel 2022. Sebbene considerati tra i più delicati sotto il profilo antitrust, gli accordi orizzontali possono in taluni casi ritenersi compatibili con il diritto della concorrenza, qualora consentano di realizzare incrementi di efficienza, trasferibili ai consumatori senza che la concorrenza risulti inevitabilmente compromessa. La Commissione, mediante la pubblicazione di una comunicazione sugli accordi di cooperazione orizzontale anch'essa oggetto di revisione, ha fornito un quadro di analisi applicabile alle forme più comuni di accordi, al fine di verificare se esse possano beneficiare di un'esenzione ai sensi dell'art. 101(3). A novembre 2019, è stata avviata la consultazione pubblica sui due Regolamenti. La comunicazione della Commissione e il processo di revisione dei due Regolamenti costituiscono un'occasione per discutere delle nuove forme di cooperazione tra le imprese, favorite dallo sviluppo della digitalizzazione e di ecosistemi, come la *blockchain* e gli *smart contract*, e per valutare potenziali benefici e criticità concorrenziali sollevate, ad esempio, dallo scambio di informazioni sensibili tra operatori.

DRB

**Attività di tutela
del consumatore**



1.

Dati di sintesi

Dati sui procedimenti svolti

Nel 2019 sono stati condotti 89 procedimenti istruttori ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo* (di seguito, anche CdC), per pratiche commerciali scorrette, violazione della disciplina *consumer rights* (a seguito delle misure introdotte dal

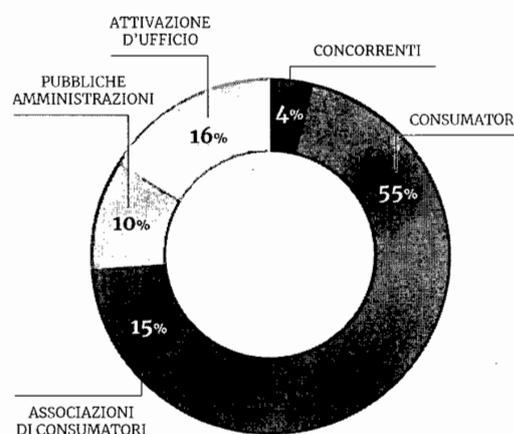
decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, *Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori*), clausole vessatorie, accessibilità dei pagamenti (ai sensi del Regolamento UE 260/2012) e inottemperanze. Lo schema che segue riassume gli esiti dei procedimenti:

PROCEDIMENTI ISTRUTTORI

Violazioni	71
Pratiche scorrette e/o <i>consumer rights</i>	58
Inottemperanze	8
Clausole vessatorie	2
Accessibilità dei pagamenti (art. 9 Reg. UE 260/2012)	3
Accettazione impegni	14
Non violazioni	1
Non applicabilità	3
TOTALE	89

Si registrano anche 59 casi in cui l'Autorità, intervenendo con lo strumento della *moral suasion*, ha ottenuto da parte dei professionisti la rimozione di profili di illiceità rilevati e ha così potuto procedere alla loro archiviazione senza svolgere accertamenti istruttori. L'Autorità ha il potere di intervenire d'ufficio, nondimeno le segnalazioni da parte dei singoli consumatori e delle loro associazioni restano lo strumento di impulso principale per l'attivazione degli interventi di tutela del consumatore, come emerge dal grafico a lato:

Procedimenti istruttori per soggetti segnalanti:
ripartizione percentuale



Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2020

Risulta, inoltre, confermata l'importanza del formulario online (*web form*) disponibile sul sito dell'Autorità per le denunce da parte dei consumatori: nel 2019 sono stati 2.714 i *web form* inviati. Anche il *contact center* telefonico dell'Autorità ha continuato a svolgere la sua funzione di informazione e indirizzo dei consumatori che, tramite il numero verde gratuito a ciò deputato, possono informarsi sulle modalità di segnalazione all'Autorità, sulle iniziative in corso, nonché sui precedenti interventi

effettuati a tutela dei consumatori: nel 2019 gli operatori del *contact center* hanno ricevuto 5.529 chiamate.

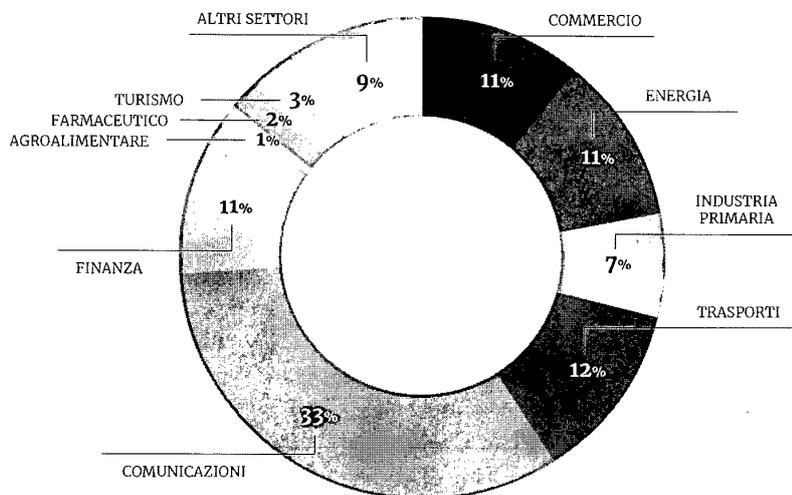
Nel 2019, i procedimenti conclusi con l'accertamento di pratiche commerciali scorrette, violazioni *consumer rights* e inottemperanza a precedenti delibere dell'Autorità hanno condotto all'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per un totale di 74,663 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente (l'ammontare totale era di circa 65 milioni):

Sanzioni per esito del procedimento

PRATICHE SCORRETTE CONSUMER RIGHTS- REG. 260/12	INOTTEMPERANZA	TOTALE
61	8	69
N. Procedimenti	N. Procedimenti	N. Procedimenti
69.578.000	5.085.000	74.663.000
Sanzioni (EUR)	Sanzioni (EUR)	Sanzioni (EUR)

Il grafico che segue illustra l'incidenza, per settore economico, delle sanzioni irrogate:

Sanzioni per settore economico: ripartizione percentuale



Attività di tutela del consumatore



Trend dei procedimenti istruttori 2012-2019

Dall'analisi del trend dei procedimenti istruttori condotti dall'Autorità nel periodo 2012-2019, si nota per il

2019 la stabilità del numero dei casi istruiti, ma una maggiore incidenza, rispetto all'anno precedente, delle violazioni accertate rispetto ai procedimenti chiusi con accettazione degli impegni.

ANNO	PROCEDIMENTI ISTRUTTORI	VIOLAZIONE	IMPEGNI	VIOLAZIONE + IMPEGNI
2012	120	78	12	90
2013	116	79	9	88
2014	159	99	33	132
2015	123	86	18	104
2016	112	83	11	94
2017	117	90	24	114
2018	90	63	21	84
2019	89	71	14	85
Totale	926	649	142	791

Gli accertamenti ispettivi

In materia di tutela del consumatore, l'Autorità ha deliberato l'accertamento ispettivo ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del CdC in 26 dei 71 procedimenti istruttori avviati in materia di pratiche commerciali scorrette, pubblicità ingannevole e comparativa e

consumer rights (37% dei casi) con 1,6 sedi ispezionate in media per procedimento.

Per lo svolgimento dell'attività ispettiva, l'Autorità si è avvalsa della collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza.

Tutela del consumatore - Procedimenti avviati e accertamenti ispettivi

71

Procedimenti
avviati
(a)

26

Con accertamento
ispettivo
(b)

43

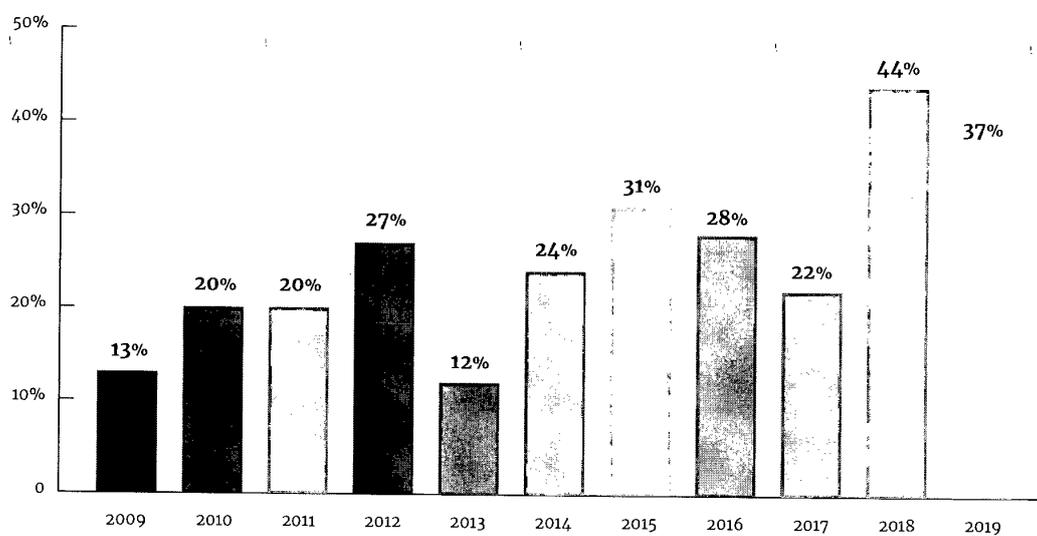
Sedi
ispezionate
(c)

37%

(b)/(a)

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2020

Tutela del consumatore - Incidenza % degli accertamenti ispettivi sulle istruttorie nel periodo 2009-2019



Attività di tutela del consumatore



2.

I principali interventi

2.1 Industria primaria, energia, trasporti e commercio

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



I casi

Imprese di *e-commerce* offrivano *online* apparecchiature elettroniche per telecomunicazioni e altri prodotti in realtà non disponibili, non procedevano a consegnare ai consumatori la merce acquistata, divulgavano informazioni fuorvianti sullo stato degli ordini di acquisto e non restituivano le somme versate nonostante i reclami e gli annullamenti degli ordini.



Parti e sanzioni

[per complessivi
1,5 milioni di euro]

Tecnotrade S.r.l.s.
(tecnotradeshop.it)
(PS11425, sanzione 65.000 euro)

HP Group S.r.l. (plazalo.com)
(PS11291, sanzione 200.000 euro)

Tiger Group S.r.l. (tigershop.it)
(PS11263, sanzione 250.000 euro)

Stars S.r.l.
(starsmegastore.com)
(PS11231, sanzione 110.000 euro)

Mega Trade S.r.l.
e Promotional Trade S.r.l.
(sottocosto.online)
(PS11281, sanzione in solido
280.000 euro)

Cliccatissimo S.r.l.s.
(mevostore.it)
(PS11264, sanzione 300.000 euro)

Strikeshop Italia S.r.l.s.
(phonestriakeshop.com)
(PS11462, sanzione 300.000 euro).



Profili / valutazione

Le condotte sono state ritenute illecite in quanto pratiche commerciali scorrette ex artt. 24 e 25 CdC; per violazione dei diritti del recesso e di rimborso dei consumatori ex artt. 54 e 56 del CdC; per mancato rispetto degli obblighi informativi nei contratti a distanza ex art. 49 del CdC.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2020

L'Autorità ha sanzionato per complessivi 750.000 euro le società ADB Interior Srls e DB Web Holding Srls, attive nella vendita *online* di oggetti di arredamento (PS11484), per avere posto in essere pratiche commerciali scorrette consistenti nel grave ritardo o nella mancata consegna di prodotti acquistati *online*, nel mancato rimborso a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso, nonché nell'ingannevolezza di alcune informazioni relative alla disponibilità dei prodotti. Alle società sono state irrogate sanzioni.

Nel solco della strategia volta a tutelare gli acquirenti *online* dall'annullamento degli ordini dopo il pagamento dei beni presentati come disponibili, sono stati effettuati alcuni interventi di *moral suasion*, conclusi positivamente (PS11256, PS10603 e PS10711), al fine di invitare gli operatori coinvolti a modificare i processi di acquisto. In particolare, l'Autorità ha richiesto di prevedere l'addebito delle somme solo dopo l'effettiva verifica

circa la disponibilità del prodotto ordinato, nonché la presentazione in modo chiaro e accessibile delle informazioni sulla disponibilità dei prodotti all'atto della conclusione del contratto e sulle condizioni che giustificano l'annullamento di transazioni.

L'Autorità ha avviato un'istruttoria nei confronti di Sixthcontinent Europe S.r.l. (PS11332), che svolge attività di vendita, sul proprio sito, di carte per gli acquisti (*shopping card*) agli utenti registrati, volta ad accertare la scorrettezza della pratica consistente nel bloccare gli *account* di consumatori che rifiutino di fornire dati personali e/o effettuino acquisti di carte emesse da altro operatore, senza rimborso delle somme versate, dei crediti maturati e delle altre utilità derivanti dalla partecipazione alla propria *community*. Visto il numero elevato di istanze di intervento, la notizia dell'avvio del procedimento è stata pubblicata sul Bollettino dell'Autorità (n. 51/2019).

Attività di tutela del consumatore



FOCUS Buy and Share nell'e-commerce

Particolare attenzione è stata rivolta alle vendite *online* attraverso il c.d. *Buy and Share*.

I consumatori sono invitati ad "acquistare" i prodotti prenotandoli e versando un prezzo notevolmente scontato (di solito pari al 30% del suo valore), salvo poi dover attendere, per ricevere il prodotto, il completamento di un processo di compensazione del prezzo del bene ordinato grazie ai pagamenti effettuati da altri consumatori aderenti. A seguito della prenotazione del prodotto, infatti, il consumatore viene inserito in una lista di attesa o gruppo di acquisto, di cui non sono resi noti i meccanismi di funzionamento.

Solo a seguito delle prenotazioni e dei versamenti effettuati da altri consumatori il primo acquirente può eventualmente ottenere il prodotto selezionato al prezzo di prenotazione. In alcuni casi, inoltre, si prevede che l'acquirente debba attivarsi per reperire altri consumatori disposti a effettuare analoghe prenotazioni e versamenti. Il meccanismo del Buy&Share è in grado di funzionare grazie all'adesione di un numero crescente di consumatori attratti dalla prospettiva ingannevole della possibilità di acquistare a un prezzo scontato beni che, in realtà, non risultano disponibili per la consegna.



Parti e sanzioni [per oltre 1 milione di euro]

Girada S.r.l.s. (girada.com)
([PS10842B](#), sanzione 350.000 euro)

Zuami S.r.l.s. (zuami.it)
([PS11175](#), sanzione 100.000 euro)

Gladiatori Roma s.r.l.s.
(bazaza.it e listapro.it)
([PS11211](#), sanzione 200.000 euro)

Shop Buy S.r.l.s. (shopbuy.it)
([PS11262](#), sanzione 150.000 euro)

Ibalo S.r.l.s (ibalo.it)
([PS11283](#), sanzione 130.000 euro)

E CO WORLD di Sorrentino Enrico (66x100.com)
([PS11261](#), sanzione 100.000 euro).



Profili / valutazione

- Ingannevole prospettiva della possibilità di acquistare *online* beni tecnologici a un prezzo scontato, omettendo che il pagamento richiesto all'atto dell'ordine costituiva in realtà una mera "prenotazione", essendo la consegna del prodotto subordinata a determinate condizioni (scorrimento di lista d'attesa o gruppo di acquisto);
- in alcuni casi, mancata consegna dei beni nonché il successivo ostacolo all'esercizio da parte dei consumatori dei loro diritti di rimborso e di recesso;
- in alcuni casi, mancato rispetto della disciplina sugli obblighi informativi e sui diritti dei consumatori nei contratti a distanza nonché sul foro competente.

Altri quattro procedimenti sono stati avviati ([PS11368](#), [PS11489](#), [PS11543](#) e [PS11547](#)), disponendo anche l'adozione di una misura cautelare nei confronti di Oobs S.r.l.s. ([PS11368](#)).

La valutazione dell'ottemperanza ai provvedimenti assunti ha portato a riscontrare il mancato rispetto da parte di una società di alcuni degli impegni resi obbligatori nel provvedimento finale ([IP300](#) nei confronti di Girada S.r.l.s.) nonché all'avvio di altri procedimenti di inottemperanza nei confronti della stessa società ([IP322](#)) e di Zuami S.r.l.s. ([IP321](#)) a provvedimenti inibitori precedentemente assunti ([PS10842B](#) e [PS11175](#)).

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2020

Elettronica – Industria

Nel settore della vendita di elettrodomestici, l'Autorità è nuovamente intervenuta nei confronti di House to House S.p.A., con una sanzione di 270.000 euro (IP318), per non aver ottemperato a un precedente provvedimento con cui era stata censurata la diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti, sia in relazione alle prestazioni pubblicizzate (che consentirebbero al consumatore di non dover più stirare gli indumenti), che in merito alla classe energetica dell'apparecchio (pubblicizzata come A+ ma effettivamente corrispondente a B) e ai possibili vantaggi fiscali correlati all'acquisto.

Garanzia legale e convenzionale sui prodotti elettronici

Per quanto concerne il rispetto della disciplina in tema di garanzia legale e convenzionale, l'Autorità ha concluso un procedimento istruttorio nei confronti delle società ASUSTeK Italy s.r.l., ASUS Europe B. V. e ASUS Holland B. V. (PS8161), che sono state sanzionate (per complessivi 3 milioni di euro) per aver posto in essere una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 24 e 25 del CdC, consistente: i) nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dalla garanzia sui prodotti difettosi; ii) nel frapporre ostacoli nel caso di sostituzione del prodotto o di rimborso del prezzo di acquisto in ragione di lunghi tempi di attesa e dell'applicazione di complesse procedure; iii) nel diffondere informazioni ingannevoli sulla garanzia legale e convenzionale, sia in merito ai diritti del consumatore sia alla portata degli impegni del professionista, con riferimento a oggetto, durata, limiti e condizioni di assistenza; iv) nell'ingiustificato addebito di spese predeterminate in maniera forfettaria per la verifica del difetto di conformità del prodotto.

Nell'ambito dello stesso procedimento, la società Arvato Distribution GmbH è stata sanzionata per 100.000 euro con riguardo alla violazione dell'art. 64 del CdC, per aver indicato, senza specificarne i costi, un numero telefonico con prefisso 199 (escluso dal novero delle numerazioni consentite per "comunicazioni telefoniche a tariffa di

base") ai fini della prestazione del servizio di assistenza tecnica e della garanzia legale sui prodotti venduti attraverso l'ASUS e-shop, da essa gestito in qualità di rivenditore autorizzato.

L'Autorità è inoltre intervenuta nei confronti della società Eglobalcentral (PS10565), attiva nel commercio a distanza di prodotti elettronici, irrogando una sanzione pari a 120.000 euro per la pratica commerciale scorretta consistente nella mancata prestazione della garanzia legale di conformità e dell'assistenza post-vendita per i prodotti venduti online, nella diffusione di informazioni inesatte circa il diritto dei consumatori all'esercizio della garanzia stessa, nonché nell'omessa pubblicazione di informazioni rilevanti in violazione degli artt. 20, 21, 22 e 49 del CdC. Anche in questo ambito è stato applicato lo strumento della *moral suasion*, in esito al quale due operatori attivi nell'offerta di prodotti di elettronica, adeguandosi all'invito dell'Autorità, hanno modificato le proprie comunicazioni commerciali relative alla garanzia convenzionale e assistenza post-vendita, con particolare riferimento alla sostituzione e riparazione dei prodotti oggetto della garanzia offerta, nonché al rimborso dei relativi costi (PS11296 e PS11297).

Energia – Offerte commerciali scorrette

L'Autorità ha concluso un procedimento nei confronti di Optima Italia S.p.A. (PS10569), irrogando alla società una sanzione di 1 milione di euro in relazione alla scorrettezza, ai sensi degli artt. 21, 22, 24 e 25 del CdC, delle modalità di promozione e commercializzazione dell'offerta "VitaMia" per la fornitura integrata di servizi di elettricità, gas, telefonia e internet. In particolare, l'Autorità ha censurato: i) l'ingannevolezza della promozione nella misura in cui prospettava l'offerta come *flat*, ossia a canone fisso mensile e priva di ulteriori costi, omettendo di indicare le significative condizioni limitative della stessa; ii) l'aggressività della condotta consistente nell'applicare a una molteplicità di consumatori una fatturazione a conguaglio, che comportava l'esborso, in soluzione unica e a fine anno contrattuale, di importi rilevanti e imprevedibili.

L'Autorità ha inoltre accertato la scorrettezza ai sensi

Attività di tutela del consumatore



degli artt. 20 e 21 del CdC della pratica commerciale posta in essere dalla società Agenzia S.B.T. S.r.l. (PS11285), consistente nel promuovere con modalità ingannevoli la propria attività di consulenza vantando, contrariamente al vero, di aver conseguito una certificazione inerente il “Servizio Conciliazione Cliente Energia” e sfruttando indebitamente il marchio del servizio istituito dall’Autorità di regolazione di settore (ARERA). Alla società è stata irrogata una sanzione di 50.000 euro.

Energia – Promozione e commercializzazione scorretta di impianti fotovoltaici

In relazione all’attività di vendita di impianti fotovoltaici, l’Autorità si è nuovamente attivata, nel solco della strategia già attuata nell’anno precedente, al fine di reprimere violazioni del CdC inerenti alla falsa prospettazione delle caratteristiche e dei vantaggi economici conseguibili, nonché alla contrattualizzazione scorretta dei clienti da parte di imprese operanti nel settore fotovoltaico, anche con il coinvolgimento di banche *partner*.

Nello specifico, l’Autorità ha sanzionato Green Style Energie Rinnovabili S.r.l. per 480.000 euro (PS10900B),

in relazione a tre pratiche commerciali scorrette poste in essere nell’attività di vendita di impianti fotovoltaici, inerenti: i) le modalità di presentazione degli agenti di vendita che, per agganciare il cliente, utilizzavano i marchi di noti operatori del settore energetico, in violazione dell’art. 21 del CdC; ii) le modalità di conclusione del contratto di acquisto dell’impianto fotovoltaico e di quello accessorio di finanziamento, attraverso la descrizione ingannevole dei vantaggi economici, del prezzo e delle modalità di pagamento dell’impianto, nonché della reale natura dei vincoli contrattuali derivanti dai relativi moduli, in violazione dell’art. 26 del CdC; iii) il mancato rispetto dell’obbligo informativo sull’esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell’art. 52 del CdC. Con lo stesso provvedimento, sono state sanzionate le società finanziarie Fidelity S.p.A. e Santander Consumer Bank S.p.A. per rispettivi 117.000 e 135.000 euro, per non aver predisposto misure adeguate a verificare l’effettiva volontà dei consumatori di richiedere un finanziamento e, quindi, l’acquisizione del loro effettivo consenso, concorrendo così all’attivazione dei contratti di finanziamento non richiesti, in violazione dell’art. 20 del CdC.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2020

Settore Idrico – Scorretta gestione di reclami, istanze di prescrizione, perdite idriche occulte e morosità

L'Autorità ha concluso tre procedimenti istruttori nei confronti di primari operatori:



Parti e sanzioni

[per complessivi
6,85 milioni di euro]

ACEA ATO5 S.p.A. attiva
nel Lazio Meridionale-Frosinone
(PS9918, sanzione 1 milione di euro)

Abbanoa S.p.A. attiva nella Regione Sardegna
(PS11319, sanzione 3,85 milioni di euro)

Publiacqua S.p.A. attiva nella Provincia di Firenze
(PS10987, sanzione 2 milioni di euro)



Profili / valutazione

Violazione degli artt. 24 e 25 CdC per aver posto in essere pratiche commerciali aggressive nei rapporti con gli utenti del servizio: *i*) inadeguata gestione dei reclami (risposte tardive o non risolutive) e mancata sospensione delle procedure di riscossione degli importi contestati e di distacco della fornitura (AceA Ato5); *ii*) mancato trattamento delle istanze di prescrizione relative a fatture risalenti a oltre 5 anni dalla data del consumo o mancato riconoscimento della stessa (Abbanoa, Acea Ato 5); *iii*) omessa gestione delle istanze di rettifica delle fatture in presenza di perdite idriche occulte ovvero applicando criteri stringenti e ostativi ai fini dello storno parziale degli importi fatturati (Abbanoa e Acea Ato 5); *iv*) in merito alla riscossione delle fatture relative ai consumi idrici delle utenze condominiali, indebito condizionamento dei condòmini solventi in presenza di morosità di uno o più condòmini, con minaccia di riduzione del flusso e sospensione della fornitura a tutto il condominio (Publiacqua).

Sono stati efficacemente portati a termine anche numerosi interventi di *moral suasion* al fine di invitare alcuni operatori a modificare le procedure e l'informativa resa agli utenti, in caso di voltura o subentro, relativi a punti di fornitura idrica in caso di morosità pregresse sul medesimo punto di fornitura (PS11302, PS11303, PS11304, PS11305, PS11306, PS11307, PS11308, PS11309, PS11310, PS11311 e PS11223). Gli operatori hanno integrato l'informativa resa alla clientela, le Condizioni Generali di Contratto e i rispettivi siti *web*, al fine di esplicitare che il nuovo cliente volturante/subentrante non è tenuto al pagamento del debito pregresso del precedente intestatario del punto di prelievo, ove sia dimostrata l'effettiva estraneità rispetto a quest'ultimo,

specificando le modalità attraverso le quali dimostrare tale estraneità.

Energia – Promozione ingannevole di carburante

L'Autorità ha concluso un'istruttoria nei confronti di Eni S.p.A. (PS11400) avente a oggetto l'ingannevolezza, ai sensi degli artt. 21 e 22 del CdC, dei *claim* ambientali contenuti nei messaggi pubblicitari e nel materiale informativo diffusi per la promozione del carburante "Eni Diesel+", con riguardo al vanto circa il positivo impatto ambientale, il risparmio dei consumi e la riduzione delle emissioni gassose e di CO₂ connessi all'utilizzo del carburante in quanto caratterizzato da

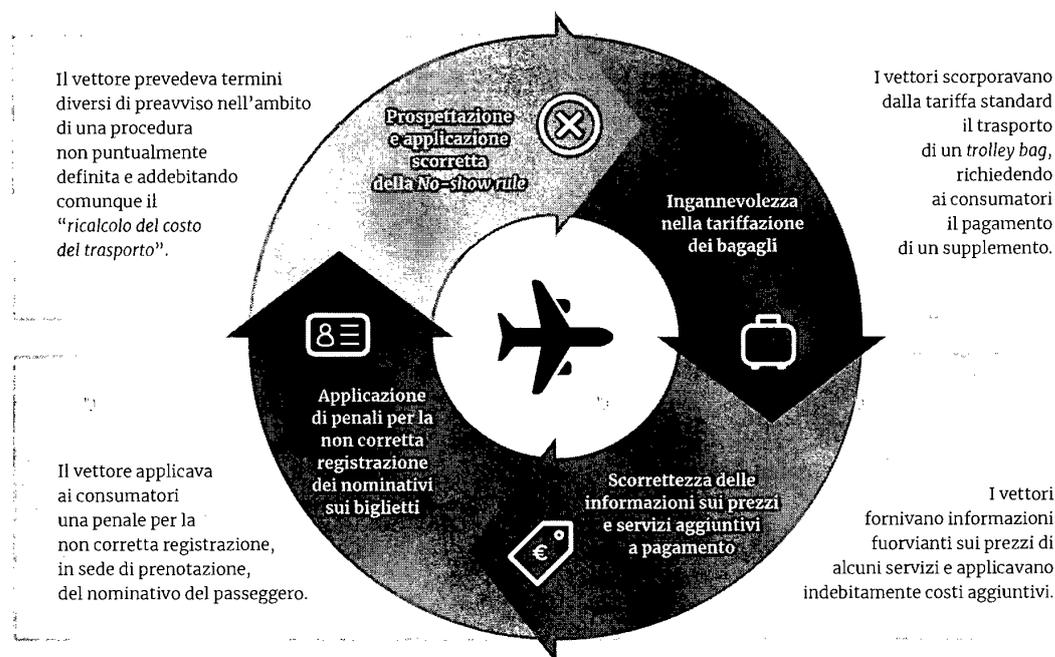
Attività di tutela del consumatore



una componente indicata come *green diesel*, sebbene il prodotto sia un gasolio per autotrazione per sua natura altamente inquinante. A conclusione del procedimento

è stata irrogata una sanzione di 5 milioni di euro, anche in ragione dell'ampia diffusione della campagna pubblicitaria.

Le condotte illecite nel trasporto aereo



No-Show Rule

La *No-show rule* è la regola tariffaria secondo cui, al passeggero in possesso di biglietto A/R o multi-tratta che non si presenti al volo di andata o a quello precedente, è impedito di fruire del/i tragitto/i successivo/i indicati nel medesimo titolo di viaggio già pagato salvo l'acquisto, per il medesimo servizio, di un nuovo biglietto a tariffa aggiornata/ricalcolata.

L'Autorità ha concluso un'istruttoria nei confronti di Aeroflot Russian Airlines PJSG (PS10742), censurando le modalità scorrette, ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del CdC, di prospettazione e applicazione ai consumatori della *No-show rule* nonché della relativa procedura di

"eccezione". Alla società è stata irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 euro.

La tariffazione dei bagagli

Due compagnie aeree *low-cost* hanno di fatto proceduto a un aumento della tariffa standard del servizio di trasporto aereo con modalità ingannevoli, scorporando un servizio essenziale, prevedibile e inevitabile per la quasi totalità dei passeggeri (la possibilità di trasportare un *trolley bag*) e richiedendo un supplemento di prezzo di importo variabile a seconda della modalità (a bordo o in stiva) e del momento (all'atto della prenotazione oppure del *check-in* o dell'imbarco al *gate*) di acquisto del supplemento.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2020

L'Autorità è intervenuta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del CdC ritendendo ingannevole la prospettazione della tariffa standard in quanto idonea ad alterare l'immediata comparazione dell'offerta con i prezzi proposti dagli altri vettori e ha disposto le seguenti sanzioni:

- Ryanair DAC (PS11237 - sanzione 3 milioni di euro);
- Wizz Air Hungary Ltd (PS11272 sanzione 1 milione di euro).

Penali per l'indicazione dei nominativi sui biglietti

È stata sanzionata Blue Panorama Airlines S.p.A. per 1 milione di euro (PS11076) con riguardo alla pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 24 e 25 del CdC. La condotta consisteva nell'applicazione ai consumatori di una penale per la non corretta registrazione, in sede di prenotazione, del nominativo del passeggero (omissione dell'eventuale secondo/terzo nome o cognome oppure alterazione/mancanza di alcune lettere) che avveniva direttamente in aeroporto, nell'imminenza del volo e a pena di divieto d'imbarco, ed è risultata sostanzialmente indipendente da esigenze di sicurezza della circolazione aerea.

Scorrettezza delle informazioni e applicazione di servizi a pagamento

L'Autorità è intervenuta con lo strumento della *moral suasion*, riuscendo a ottenere la rimozione dei profili di scorrettezza posti in essere da due vettori, in relazione alle informazioni diffuse sui prezzi di alcuni servizi e all'indebita applicazione di costi:

- i) un vettore ha dato seguito all'invito dell'Autorità modificando il proprio sito internet, specificando che il *check-in* in aeroporto è sempre gratuito e indicando le situazioni in cui anche il *web check-in* è gratuito, nonché i costi del servizio di scelta del posto (PS11537);
- ii) un altro vettore ha eliminato i sovraccosti richiesti ai consumatori per contattare il numero telefonico dedicato alle richieste di assegnazione dei premi spettanti in conseguenza dei punti accumulati con un programma fedeltà (PS11137). Per le misure di

attuazione realizzate è stata disposta la pubblicazione di uno specifico Avviso sul sito internet dell'Autorità.

Trasporto ferroviario – NTV Offerte commerciali scorrette

Nel settore del trasporto ferroviario, l'Autorità ha chiuso, con accoglimento degli impegni, un procedimento avente a oggetto la scorrettezza delle condotte attuate da Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (PS9894) nella prospettazione e nella strutturazione delle offerte promozionali, con specifico riguardo a: i) l'enfasi posta sullo sconto a fronte delle omesse o inadeguate informazioni su altre caratteristiche dell'offerta, rilevanti per una scelta commerciale consapevole; ii) la sostanziale vanificazione (o riduzione) del vantaggio economico prospettato ai consumatori nelle campagne promozionali, in considerazione della frequente variabilità in aumento del prezzo preso a base dello sconto e la sostanziale indisponibilità di posti in offerta. Gli impegni proposti sono stati ritenuti idonei a far venire meno i profili di scorrettezza oggetto di istruttoria, in quanto adeguati a: fornire una più ampia e chiara informazione sulle promozioni (numero complessivo dei posti disponibili per la specifica offerta nonché possibilità di "verifica della disponibilità della promo"); incidere sulla struttura dell'offerta sostituendo alla formula promozionale ("sconto fino al XX%...") un'indicazione meno indeterminata sulle percentuali di riduzione ("sconto dal XX % al YY %"); eliminare qualsiasi incertezza e possibile variazione dei prezzi oggetto delle promozioni, in quanto adesso basate su un'unica tariffa *low cost*.

Trasporto su strada e Autonoleggio

In prosecuzione di un filone istruttorio già approfondito nel corso degli ultimi anni, l'Autorità è intervenuta nel settore dell'autonoleggio per contrastare una pratica commerciale aggressiva posta in essere da B Rent S.r.l. (PS11065), nell'ambito dell'attività di noleggio autoveicoli senza conducente, sanzionando la predetta società (per 250.000 euro) per aver addebitato a diversi clienti, al momento della riconsegna dell'autovettura o