

PS12198 - VIASAT-RESTITUZIONE APPARATI

Provvedimento n. 30814

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 ottobre 2023;

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);

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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 31 gennaio 2022, successivamente integrata in data 21 luglio 2023, con la quale la società Viasat S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 22 novembre 2022, successivamente integrata in data 25 luglio 2023, con la quale la società Generali Jeniot S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTE le proprie delibere del 27 aprile 2022, 21 giugno 2022, 30 agosto 2022, 25 ottobre 2022, 20 dicembre 2022, 21 febbraio 2023, 18 aprile 2023, 19 giugno 2023 e 1° agosto 2023, con le quali, 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. LE PARTI

1. La società Viasat S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. La società è attiva nel settore della installazione di apparecchi satellitari per autoveicoli. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, presenta ricavi per 39.862.806 euro.

2. La società Generali Jeniot S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. La società è attiva tra l'altro nel settore dei servizi telematici associati alla fornitura di servizi assicurativi all'interno del Gruppo Generali. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per 65.248.509 euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dai professionisti, consistente in condotte ostruzionistiche di vario genere in relazione alla restituzione dell'apparecchio satellitare oggetto dei servizi dai medesimi offerti, collegati ad un contratto assicurativo per la responsabilità civile derivante dalla circolazione stradale degli autoveicoli (di seguito, RC Auto), a seguito dello scioglimento di detto contratto da parte dei consumatori.

4. In particolare, le condotte oggetto del procedimento consistono:

- nel richiedere il pagamento della penale per mancata restituzione del dispositivo satellitare anche a distanza di molto tempo dalla cessazione del contratto, senza alcun preavviso;
- nell'omissione di una adeguata ed effettiva informativa rivolta al consumatore in tutte le fasi del rapporto (precontrattuale e post-contrattuale in occasione della cessazione del contratto, nonché dopo la messa in mora dei clienti) circa la sussistenza di una penale, le modalità e i tempi di restituzione del dispositivo satellitare;
- nell'assenza di verifiche da parte delle società in merito alla effettiva ricezione da parte dei clienti delle condizioni contrattuali relative ai servizi satellitari offerti, consegnate dalle compagnie assicurative in sede di stipula della polizza Rc Auto;
- nell'assenza di controlli sui tempi di risposta e/o sul contenuto delle informazioni diffuse dai *call center* in merito alle modalità ed ai tempi di restituzione del dispositivo satellitare.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 3 dicembre 2021 è stato comunicato a Viasat S.p.A. (di seguito, Viasat) l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12198¹. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte della società Viasat fossero suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20 comma 2, 24 e 25, lettera d), del Codice

¹ [Doc. 48 dell'Indice del Fascicolo.]

del consumo, in quanto consistenti nel frapporre ostacoli non contrattuali di vario genere alla restituzione dell'apparecchio satellitare da parte del consumatore, con l'effetto per quest'ultimo di subire la richiesta di pagamento della penale per mancata restituzione.

6. In data 14 dicembre 2021 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale della società Viasat sita in Roma².

7. In data 31 gennaio 2022 Viasat ha trasmesso la risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento³ e nella medesima data ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata⁴.

8. In data 5 aprile 2022 si è svolta l'audizione di Viasat⁵, dalla medesima richiesta con istanza del 15 marzo 2022⁶, e in tale sede è stata formulata una richiesta di informazioni, alla quale Viasat ha fornito risposta in data 30 maggio 2022⁷.

9. In data 2 agosto 2022 è stata trasmessa a Viasat una richiesta di informazioni ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo⁸, alla quale la società ha fornito riscontro in data 17 agosto 2022⁹.

10. In data 27 settembre 2022, il procedimento PS12198 è stato esteso nei confronti di Generali Jeniot S.p.A. (di seguito, Generali Jeniot), in relazione alle medesime condotte contestate a Viasat, poste in essere da Generali Jeniot nei confronti dei clienti della società che si avvalgono degli apparati e del servizio satellitare per i quali Generali Jeniot, a sua volta, si approvvigiona da Viasat¹⁰.

11. In data 6 ottobre 2022 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale di Generali Jeniot sita in Milano¹¹ e presso la sede operativa sita in Roma¹².

12. Nelle date del 7 e 10 ottobre 2022¹³, Generali Jeniot ha trasmesso la documentazione richiesta in sede ispettiva e in data 27 ottobre 2022 ha trasmesso la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di integrazione soggettiva del procedimento¹⁴.

13. In data 22 novembre 2022 Generali Jeniot ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata e, contestualmente, ha presentato istanza di audizione¹⁵.

14. In data 14 febbraio 2023 si è svolta l'audizione di Generali Jeniot¹⁶ ed in tale sede è stata formulata alla società una richiesta di informazioni, alla quale Generali Jeniot ha fornito riscontro in data 14 marzo 2023¹⁷.

15. In data 14 marzo 2023 Viasat ha depositato una memoria difensiva¹⁸.

16. In data 21 luglio 2023¹⁹ e in data 25 luglio 2023²⁰, rispettivamente, Viasat e Generali Jeniot hanno presentato misure integrative degli impegni proposti, trasmettendo una nuova versione dei rispettivi formulari.

17. In data 2 agosto 2023 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento²¹.

18. In data 23 agosto 2023 Viasat ha depositato una memoria conclusiva²².

² [Doc. 53 dell'Indice del Fascicolo.]

³ [Doc. 168 dell'Indice del Fascicolo.]

⁴ [Doc. 169 dell'Indice del Fascicolo.]

⁵ [Doc. 174 dell'Indice del Fascicolo.]

⁶ [Doc. 171 dell'Indice del Fascicolo.]

⁷ [Doc. 177 dell'Indice del Fascicolo.]

⁸ [Doc. 180 dell'Indice del Fascicolo.]

⁹ [Doc. 181 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁰ [Doc. 189 e Doc. 190 dell'Indice del Fascicolo.]

¹¹ [Doc. 195 dell'Indice del Fascicolo.]

¹² [Doc. 286 dell'Indice del Fascicolo.]

¹³ [Doc. 316 e Doc. 317 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁴ [Doc. 322 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁵ [Doc. 328 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁶ [Doc. 340 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁷ [Doc. 347 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁸ [Doc. 348 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁹ [Doc. 362 dell'Indice del Fascicolo.]

²⁰ [Doc. 363 dell'Indice del Fascicolo.]

²¹ [Doc. 366 e Doc. 367 dell'Indice del Fascicolo.]

²² [Doc. Doc. 370 dell'Indice del Fascicolo.]

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni dei professionisti

19. Con riferimento alle condotte contestate in sede di avvio, dalla documentazione ispettiva e dagli elementi forniti dai professionisti è emerso quanto segue.

Viasat

20. Viasat offre i propri servizi di telematica satellitare nel settore *automotive* anche mediante il canale assicurativo e, in tale contesto, instaura un rapporto contrattuale direttamente con il cliente finale per quanto concerne la fornitura dei predetti servizi. Il cliente finale riceve il dispositivo satellitare da installare sulla vettura in comodato gratuito da Viasat²³. Nelle condizioni generali di contratto del servizio Viasat (di seguito "Condizioni Generali Viasat"), sotto l'articolo rubricato "Obblighi del Cliente" sono contenute le informazioni sulla disinstallazione del dispositivo satellitare e sull'applicazione di una penale per la mancata restituzione dello stesso²⁴.

21. In fase di cessazione del contratto assicurativo, Viasat ha seguito due procedure:

(i) fino alla prima metà del 2020, inviava al consumatore solo un SMS con cui ricordava l'avvenuta scadenza del contratto assicurativo e invitava lo stesso a rinnovare la polizza o a restituire il dispositivo satellitare mediante preventivo contatto del Servizio Clienti, senza specificare alcun termine, a cui seguiva – in assenza di restituzione – una raccomandata con la richiesta di pagamento di una penale²⁵;

(ii) nella seconda metà del 2020, Viasat ha introdotto la procedura, ad oggi vigente, che prevede la trasmissione al consumatore di una missiva di messa in mora, mediante raccomandata a/r, in caso di mancata restituzione del dispositivo dopo l'invio del suddetto SMS; tale raccomandata, quindi, precede quella inviata per la richiesta di pagamento della penale, il cui importo, a seconda della Compagnia assicurativa con cui il cliente deteneva la polizza, va da [50-300]* euro. In tale missiva di messa in mora Viasat chiede al consumatore il pagamento delle spese di gestione per l'emissione del *voucher* necessario per la disinstallazione (e conseguente restituzione del dispositivo) presso un disinstallatore della sua rete²⁶.

22. Viasat ha rappresentato che la richiesta di pagamento della penale, in media, viene trasmessa al cliente finale entro [3-12] mesi dalla data di cessazione del rapporto contrattuale ma, nel corso del 2021 e 2022, a causa dell'epidemia SARS-CoV2, tale lasso temporale medio ha subito una dilatazione sino a poco più di [6-24 mesi]²⁷.

23. Tra il 2018 e il 2021 a fronte di circa [150.000-900.000] contratti cessati, la richiesta della penale ha riguardato circa [25.000-150.000] clienti e, di questi, circa [5.000-50.000] clienti hanno pagato la penale²⁸.

24. È emerso, inoltre, che - ad oggi - il tema dell'applicazione della penale per mancata restituzione del dispositivo satellitare riguarda una parte residuale del *business* sviluppato da Viasat nel canale assicurativo²⁹.

25. Infine, Viasat ha rappresentato che la restituzione del dispositivo satellitare usato e la conseguente raccolta e rigenerazione dello stesso produce anche effetti positivi a vantaggio dei consumatori, dal momento che consente di determinare un significativo abbattimento del costo di approvvigionamento rispetto all'acquisto di un apparecchio satellitare nuovo e, tenuto conto della scarsità attuale di *chip* da utilizzare nella fabbricazione di nuovi apparecchi satellitari, consente altresì la fornitura del servizio di telematica a nuovi clienti senza incorrere in ritardi³⁰.

Generali Jeniot

26. In fase di stipula della polizza assicurativa il cliente che intende aderire al servizio satellitare di Generali Jeniot riceve, in abbinamento alla polizza assicurativa, le Condizioni Generali di abbonamento ai servizi telematici di Generali Jeniot (di seguito anche "Condizioni Generali Jeniot"), che riportano all'articolo 11 le informazioni sull'obbligo di restituzione del dispositivo satellitare alla scadenza della polizza e sull'applicazione di una penale per la mancata restituzione pari a [100-400] euro³¹.

27. Alla scadenza della polizza assicurativa, Generali Jeniot trasmette all'utente finale, tramite SMS, *email* e agenzia, tre informative in successione per ricordare la necessità della restituzione del dispositivo satellitare prima di chiedere il pagamento della penale; di queste informative solo le comunicazioni inviate per *email* ricordano al cliente

²³ [Doc. 168 cit., pag. 2 e Doc. 362 cit. pag. 2.]

²⁴ [Doc. 168 cit., pag. 8.]

²⁵ [Doc. 177 cit., pag. 3.]

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

²⁶ [Doc. 168 cit., pag. 9.]

²⁷ [Doc. 168 cit., pag. 10.]

²⁸ [Doc. 168 cit., pag. 4.]

²⁹ [Doc. 168 cit., pag. 12.]

³⁰ [Doc. 177 cit., pagg. 4-5.]

³¹ [Doc. 322 cit., pag. 9.]

l'applicazione della penale prevista dall'articolo 11 delle Condizioni Generali Jeniot per la mancata restituzione del dispositivo³².

28. I tempi medi delle richieste di pagamento delle penali sono risultati essere pari a circa [4-20] mesi dalla scadenza del contratto per l'anno 2020 e a circa [3-20] mesi per l'anno 2021. La società ha rappresentato inoltre che, grazie al progressivo miglioramento dei processi interni, la tempistica media delle richieste di penali si è ulteriormente ridotta a [3-15] mesi³³.

29. Per gli anni 2020, 2021 e 2022 (gennaio-agosto) i contratti in relazione ai quali Generali Jeniot ha richiesto la penale sono risultati pari, rispettivamente, a [15.000-60.000], [7.000-30.000] e [3.000-15.000] (ossia pari al [8-30%], al [7-25%] e al [7-25%] del totale dei contratti cessati nel medesimo periodo) e le somme effettivamente incassate dalla società a seguito del pagamento delle penali risultano pari al [5-30%] per il 2020 e al [5-30%] per il 2021 rispetto all'ammontare totale delle penali richieste³⁴.

Gli impegni presentati da Viasat

30. Con nota pervenuta in data 31 gennaio 2022, successivamente integrata in data 21 luglio 2023, Viasat ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

a) "misure da adottare con riferimento ai rapporti contrattuali stipulati con il cliente finale a decorrere dalla data ultima per l'implementazione degli impegni"³⁵, consistenti nella riduzione dell'importo della penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare (**Impegno A**); nel rafforzamento dell'informativa pre-contrattuale e contrattuale (tramite la predisposizione di una specifica *welcome letter* per il cliente e l'integrazione delle Condizioni Generali Viasat e del Modulo di adesione – **Impegno B**); nell'implementazione di ulteriori presidi informativi a vantaggio dei clienti e in un'attività di monitoraggio volta a verificare che i clienti abbiano effettivamente compreso le informazioni relative alla penale (**Impegno C**); nel desistere dal porre in essere attività di riscossione della penale ove non sia stata inviata al cliente finale una lettera di messa in mora sotto forma di raccomandata a/r entro un termine di 12 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale (**Impegno D**);

b) "misure da adottare con riferimento sia ai rapporti contrattuali stipulati con il cliente finale a decorrere dalla data ultima per l'implementazione degli impegni sia ai rapporti contrattuali la cui stipula con il cliente finale risale ad un momento antecedente e che risultano ancora in essere a tale data", consistenti: nell'integrazione dell'informativa/procedura in fase di cessazione del rapporto contrattuale (tramite la creazione di un indirizzo di posta elettronica dedicato alla disinstallazione del dispositivo satellitare, la creazione di una specifica pagina *web* sul sito *internet* di Viasat contenente le informazioni relative alla restituzione del dispositivo satellitare, l'integrazione del contenuto informativo sia dell'SMS di *reminder* che della lettera di messa in mora, la previsione – in presenza di determinate condizioni - della gratuità del *voucher* per la disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare anche nei casi in cui sia stata già inviata l'apposita missiva di messa in mora mediante raccomandata a/r - **Impegno E**); nella non applicazione della penale nei casi in cui il cliente segnali tempestivamente di non avere potuto restituire il dispositivo a causa di ritardi addebitabili all'installatore e, in tal caso, Viasat si farà carico di fissare un nuovo appuntamento con l'installatore (**Impegno F**); nella restituzione del valore integrale delle penali già pagate dai consumatori che hanno inviato una segnalazione all'Autorità (come risultanti dal fascicolo istruttorio al 6 aprile 2023) e dai consumatori che hanno inviato un reclamo via pec a Viasat (tra il 1° gennaio 2019 e il 31 dicembre 2022), nonché nella rinuncia alla riscossione della penale laddove i predetti consumatori non abbiano ancora effettuato il relativo pagamento (**Impegno G.1**); nella rinuncia all'applicazione delle penali per le cessazioni di contratto relative all'intero anno 2022 (**Impegno G.2**); in sessioni di formazione per il personale che svolge funzioni collegate al tema della penale (**Impegno H**); nell'implementazione di un programma di *compliance* sia in materia di pratiche commerciali scorrette che antitrust (**Impegno I**).

31. Viasat si impegna a implementare gli impegni A-H entro un termine di sette mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento impegni (cd. "data ultima per l'implementazione degli impegni") e l'impegno I entro un termine di dodici mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento impegni.

Gli impegni presentati da Generali Jeniot

32. Con nota pervenuta in data 22 novembre 2022, successivamente integrata in data 25 luglio 2023, Generali Jeniot ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

³² [Doc. 322 cit., pag. 9]

³³ [Doc. 322 cit., pag. 10 e Doc. 340 cit., pag. 2.]

³⁴ [Doc. 322 cit., pagg. 4-5.]

³⁵ ["La data ultima per l'implementazione degli impegni" corrisponde al termine di sette mesi dalla notifica a Viasat del provvedimento di accoglimento impegni (v. infra par. 31).]

33. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono: il rafforzamento del flusso informativo nei confronti dei clienti (attraverso la predisposizione di una specifica *welcome letter* per il cliente, la tracciatura dell’invio dell’email di *reminder*, l’utilizzo di una lettera raccomandata a/r per richiedere la penale nei casi in cui essa sia dovuta, nonché attraverso l’integrazione delle informazioni fornite al cliente *nell’email* di *reminder* e l’inserimento di una pagina *web* nel proprio sito *internet* contenente le informazioni sulla restituzione del dispositivo satellitare e sulle condizioni di applicazione della penale – **Impegno 1**); il monitoraggio dell’attività delle strutture dedicate all’assistenza clienti (**Impegno 2**); un’attività di formazione specifica per la rete di vendita (**Impegno 3**); l’introduzione di un richiamo alla penale nella sezione delle Condizioni Generali Jeniot in cui il cliente dichiara di aver preso visione delle predette Condizioni (**Impegno 4**); la riduzione dell’importo della penale ai clienti contrattualizzati a decorrere dalla data ultima per l’implementazione degli impegni³⁶ (**Impegno 5**); la rinuncia alla penale nel caso in cui, entro dodici mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, Generali Jeniot non abbia provveduto all’invio di un sollecito di pagamento al cliente, nonché trascorsi sette anni dalla data di prima installazione del dispositivo (**Impegno 6**); la non applicazione della penale nel caso in cui il cliente abbia tempestivamente segnalato che il ritardo nella riconsegna è addebitabile al disinstallatore o a cause di forza maggiore (**Impegno 7**); restituzione del valore integrale delle penali già pagate alla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni a tutti i clienti che abbiano inviato alla società un reclamo via pec nel periodo compreso dal 1° gennaio 2019 alla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni e ai clienti che abbiano inviato una segnalazione all’Autorità relativa all’applicazione della penale come risultanti dagli atti del fascicolo istruttorio alla data dell’ultimo accesso effettuato da Generali Jeniot (**Impegno 8**); la previsione di visite di *quality assurance* periodiche nell’ambito dei rapporti contrattuali con i fornitori di dispositivi satellitari (**Impegno 9**); l’implementazione di un programma di *compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette destinato alle funzioni della società la cui attività ha un impatto nei rapporti con i consumatori (**Impegno 10**).

34. Generali Jeniot si impegna a implementare le misure sopra descritte entro il termine di sei mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni, trattandosi di misure che richiedono un intervento sui processi interni e sui sistemi informativi della società particolarmente oneroso e complesso da implementare.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

35. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 3 dicembre 2021 e nell’integrazione soggettiva della comunicazione di avvio del 27 settembre 2022.

36. In particolare, le Parti hanno rafforzato i canali di comunicazione con i rispettivi clienti, aggiungendo al canale telefonico del *call center*, caselle di posta elettronica dedicate al tema della restituzione dei dispositivi satellitari e l’utilizzo di sistemi di comunicazione “tracciabili”. In tal modo i consumatori, oltre ad usufruire di un aggiuntivo mezzo di comunicazione con i professionisti, in grado di risolvere eventuali criticità riscontrate nel contattare telefonicamente i *call center* dei professionisti, saranno in grado di avere traccia delle interlocuzioni intervenute con gli stessi.

37. Le Parti hanno rafforzato, inoltre, le informative relative al tema della restituzione del dispositivo satellitare, introducendo nei rispettivi siti istituzionali pagine *web* dedicate a tale tematica, che contengono le informazioni essenziali relative alla sussistenza dell’obbligo di disinstallazione e restituzione del dispositivo e all’applicazione di una penale in caso di mancata restituzione dello stesso, con indicazione del relativo importo e delle modalità e tempi di restituzione. Il *link* a tali pagine è contenuto nelle comunicazioni di *reminder* che entrambi i professionisti inviano ai clienti prima di procedere alla richiesta di pagamento della penale. In tal modo, anche al momento della cessazione del contratto - momento in cui, in ragione del tempo trascorso rispetto alla fase iniziale di sottoscrizione del contratto, il consumatore potrebbe avere un ricordo solo parziale della disciplina della penale e degli adempimenti necessari per impedirne l’applicazione - viene assicurata una piena continuità informativa.

38. Entrambe le Parti hanno previsto, inoltre, una riduzione dell’importo della penale per la mancata restituzione del dispositivo satellitare, che assicura che tale penale sia di valore contenuto.

39. Entrambi i professionisti hanno proposto anche misure restitutorie per i consumatori, riconoscendo il rimborso delle penali già pagate a specifici *cluster* di clienti.

40. Le Parti si sono impegnate altresì a rinunciare alla penale in caso di mancato invio al cliente finale di una comunicazione di messa in mora entro il termine di 12 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale. Con tale misura è possibile evitare che i consumatori ricevano solleciti di pagamento a una distanza di tempo eccessiva dalla cessazione del contratto. A ciò si aggiunge, per Viasat, l’impegno a rinunciare all’applicazione delle penali per tutti i contratti cessati nell’intero anno 2022 e, per Generali Jeniot, l’impegno a rinunciare all’applicazione delle penali decorsi sette anni dalla data di prima installazione del dispositivo.

41. Le misure sopra descritte appaiono, quindi, idonee a sanare i profili di criticità ipotizzati in sede di avvio del procedimento e di integrazione soggettiva della comunicazione di avvio, nonché a produrre effetti positivi, in termini

³⁶ [La data ultima per l’implementazione degli impegni proposta da Generali Jeniot è di sei mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.]

economici, per i consumatori. Infatti, sulla base delle stime fornite da Viasat, il valore delle penali oggetto di restituzione/rinuncia si aggira intorno ai [150.000-700.000] euro, mentre secondo le stime fornite da Generali Jeniot sull'impatto economico delle misure proposte, la riduzione della penale e la rinuncia ai crediti decorsi sette anni dalla data di prima installazione del dispositivo potrebbero comportare la rinuncia da parte della società a circa [500.000-3.000.000] euro per anno, a cui occorre aggiungere il valore delle restituzioni delle penali e delle rinunce alle penali trascorsi dodici mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale senza che la società abbia provveduto all'invio di un sollecito di pagamento al cliente.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Viasat S.p.A. e Generali Jeniot S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Viasat S.p.A. e Generali Jeniot S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Viasat S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 31 gennaio 2022, successivamente integrati in data 21 luglio 2023, come descritti nel Formulário allegato al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

b) di rendere obbligatori, nei confronti della società Generali Jeniot S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 22 novembre 2022, successivamente integrati in data 25 luglio 2023, come descritti nel Formulário allegato al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

c) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

d) che la società Viasat S.p.A. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni A-H entro sette mesi dalla data di notifica della presente delibera e dell'avvenuta attuazione dell'impegno I entro dodici mesi dalla data di notifica della presente delibera;

e) che la società Generali Jeniot S.p.A., entro sei mesi dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

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