

PS12700 - MÈTIS-SOLLECITI DI PAGAMENTO

Provvedimento n. 31346

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

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

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

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

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

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

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

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

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

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

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

¹ [Doc. 98 del fascicolo istruttorio.]

² [Docc. 1-36, 38-46 e 49.]

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

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

8. All'esito di ulteriori verifiche⁵ è emerso trattarsi della società denominata "Metis B.V.", con sede nei Paesi Bassi⁶.
9. In data 23 gennaio 2024⁷ è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12700 per possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26, lettera f), del Codice del consumo.
10. In particolare, in sede di avvio veniva ipotizzata la scorrettezza delle seguenti condotte:
- i) la prestazione di un servizio – consistente nella predisposizione e invio di lettere di cancellazione per cessare rapporti contrattuali o associativi – non richiesto dai consumatori, esigendone il pagamento (differito); il servizio sarebbe prestato attraverso un *software* che consentiva di inserirsi nelle pagine *web* di disdetta cui i consumatori accedevano al fine di procedere in autonomia alla stessa, al fine di carpirne i dati e utilizzarli a loro insaputa per processare le richieste di prestazione del servizio - in violazione dell'articolo 26, lettera f), del Codice del consumo;
 - ii) il ripetuto invio, a mezzo postale, via *email* e sms, di richieste e plurimi solleciti di pagamento per indurre il consumatore al pagamento dei pretesi corrispettivi del servizio non richiesto, con minaccia di ulteriori spese in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo;
 - iii) l'uso, nel sito e nella corrispondenza con i consumatori, di denominazioni e indirizzi del Professionista discordanti tra loro, tale da ingenerare confusione circa la propria identità, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo.
11. Il 16 aprile 2024⁸ il Professionista ha riscontrato la Comunicazione di Avvio, fornendo contestualmente risposta alla richiesta di informazioni ivi contenuta⁹.
12. In data 29 maggio 2024 e 23 luglio 2024 il Professionista ha fornito riscontro alle ulteriori due richieste di informazioni¹⁰.
13. Il 2 agosto 2024 è stata comunicata al Professionista la proroga del termine finale del procedimento¹¹.
14. Il 5 agosto 2024 è stata comunicata a Mètis la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹².
15. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento il 2 settembre 2024¹³.
16. Il 4 settembre 2024 si è tenuta un'audizione con il Professionista¹⁴. Alla medesima data il Professionista ha presentato ulteriori documenti¹⁵.
17. Il 10 settembre 2024 è stata inviata alla Autorità dei Paesi Bassi ("ACM") la richiesta ai sensi dell'articolo 3, par. 4, lett. b) della Direttiva 2000/31/CE, recepita in Italia dall'articolo 5, comma 3, lett. a) del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70¹⁶.
18. Il 6 settembre 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM"), ai sensi dell'articolo 27, comma 6 del Codice del consumo¹⁷. Il 27 settembre 2024 l'AGCOM ha trasmesso il proprio parere¹⁸.

2) Le evidenze acquisite

Pratica 1

19. Mètis fornisce un servizio di predisposizione, stampa ed invio di "lettere di cancellazione" per cessare rapporti contrattuali di durata (abbonamenti o utenze) ovvero rapporti con associazioni al costo di 19,99 euro per lettera (fino a metà luglio 2024 era 30 euro per lettera)¹⁹. Mètis offre il proprio servizio in più Paesi²⁰, tramite diversi siti *internet*²¹,

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

⁶ [Docc. 17, 19 e 25.]

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

⁸ [Doc. 48.]

⁹ [Doc. 37.]

¹⁰ [Docc. 50-52 e 54-55.]

¹¹ [Doc. 56.]

¹² [Doc. 57.]

¹³ [Doc. 89.]

¹⁴ [Doc. 96.]

¹⁵ [Doc. 92.]

¹⁶ [Doc. 95.]

¹⁷ [Docc. 93-94.]

¹⁸ [Doc. 97.]

¹⁹ [Doc. 55.]

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

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

e in lingua italiana tramite il sito *web* <https://by-metis.it>. I consumatori che stiano cercando o abbiano cercato su un motore di ricerca come disdire o recedere da un rapporto contrattuale/associativo, indicando il nome della propria controparte, atterrano - per effetto delle campagne promozionali realizzate dal Professionista per aumentare la propria visibilità sul *web* e, in particolare, proprio tra i risultati dei motori di ricerca²² - direttamente su una pagina di tale sito ove sono presenti tre riquadri (*figura 1*).

²² [Cfr. *Docc. 48 e 51-53.*]

Home Chi siamo FAQ Contatti

Sky disdetta

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

Nome *

Nome

Cognome

Via + numero civico

Località

Codice postale

Indirizzo e-mail *

Indirizzo e-mail

Numero di cellulare

+39 00.00.00.00

Motivo della cancellazione (facoltativo)

Voglio disdire con Sky perché...

Quando vuoi cancellare? *

Con effetto immediato

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

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

Disdire Sky

Lettera di licenziamento:

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

12-12-2023, Località

Disdetta Sky

Gentili Signore e Signori,

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

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

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

(Motivo della cancellazione)

Cordiali saluti,

Nome Cognome

Dati personali:
Nome: NOME COGNOME
Indirizzo: NOME DELLA STRADA + NUMERO CIVICO
CAP + Località: CAP LOCALITÀ
Email: INDIRIZZO EMAIL

Disdetta tramite by-Metis.it?

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

Genera la tua lettera di disdetta

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

Servizio di spedizione di Metis

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

Per i nostri servizi paghi dopo

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

Informazioni sui prezzi per il servizio di Bymetis

Prezzo: 30 euro

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

Appena disdetto

- NowTV
- Spotify
- Roma Gas & Power
- Adobe
- Iberdrola

Informazioni

- FAQ
- Informazioni su
- Termini e Condizioni
- Informativa sulla privacy

Informazioni su

Non è sempre semplice cancellare abbonamenti e sottoscrizioni, e questa è la nostra pagina dedicata alla disdetta sui loro siti web o richiama chi tu, o i tuoi, li chiami.

Metis è stato pensato proprio affinché tu possa disdire un abbonamento in modo rapido. Con il nostro servizio rendiamo il processo di disdetta il più semplice possibile. Tutto ciò che devi fare è inserire i dati dell'abbonamento e la lettera di disdetta verrà generata. A questo punto potrai scegliere se comporre tu stesso la lettera di disdetta e inviarla all'organizzazione via e-mail o per posta, oppure se chiedere a noi di farlo per te. Tutto dalla lettera di disdetta costa 30 euro.

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

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

Numero Camera di Commercio: 05560468
Indirizzo postale: Cive Tommaso Galli 10, 24037, Treste (TS), Italia (In nessun indirizzo per le visite)

© By-metis.it 2023 | info@bymetis.it

Depositi

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

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

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

Nome *

Nome _____
Nome

Cognome _____
Cognome

Via + numero civico _____
Via + numero civico

Località _____
Località

Codice postale _____
Codice postale

Indirizzo e-mail *

Indirizzo e-mail _____

Numero di cellulare

+39 00.00.00.00

Motivo della cancellazione (facoltativo)

Voglio disdire con Sky perché...

Quando vuoi cancellarti? *

Con effetto immediato

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

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

Disdire Sky

Lettera di licenziamento:

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

12-12-2023, Località

Disdetta Sky

Gentili Signore e Signori,

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

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

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

(Motivo della cancellazione)

Cordiali saluti,

Nome Cognome

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

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

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

A destra del form da compilare appare un esempio illustrativo di quella che viene chiamata "Lettera di licenziamento [sic]", che si completa con tutti gli elementi (indirizzo del destinatario, nome del mittente, motivazione) man mano che questi vengono inseriti dal consumatore nel modulo a sinistra.

Sotto il riquadro così descritto, contenente sia il form che la lettera esemplificativa, è presente un pulsante elettronico blu denominato "Disdire [nome del servizio da disdire]", senza ulteriori indicazioni.

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

Disdire Sky

Disdetta tramite by-Metis.it?

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

Genera la tua lettera di disdetta

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

Servizio di spedizione di Metis

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

Per i nostri servizi paghi dopo

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

Informazioni sui prezzi per il servizio di Bymetis

Prezzo: 30 euro

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

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

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

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

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

²³ [Informazione resa anche nella sezione del sito denominata "FAQ".]

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

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

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

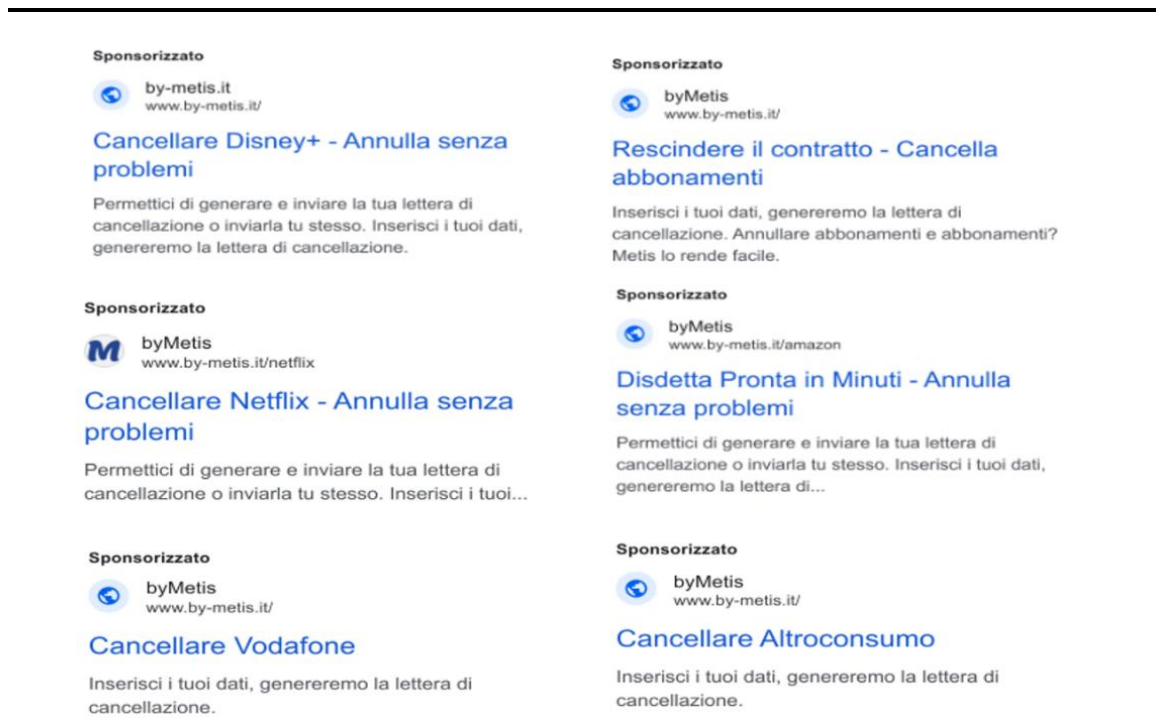


Figura 4 - Dettaglio: secondo e terzo riquadro (12 dicembre 2023)

22. In alternativa, *banner* pubblicitari relativi al servizio offerto da Mètis possono apparire anche consultando altri siti o applicazioni per cellulari.

23. Solo chi conosca il sito [by-metis.it](http://www.by-metis.it) e lo cerchi quindi direttamente e appositamente su *internet*, o faccia ricerche generiche su come disdire un rapporto, accede invece alla *homepage*.

In quest'ultima si rinviene una "barra di ricerca" ove è possibile digitare il nome del servizio o del rapporto associativo che si intende cancellare (*figura 5*)²⁷. Se il servizio non fosse già presente nella lista dei risultati della ricerca effettuata sul sito, è possibile interloquire via *mail* con Mètis per "censirlo". L'indicazione che Mètis chiederà 30 euro per inviare la disdetta appare solo nel *footer* della pagina a caratteri minori e senza grassetto.



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

24. Dopo aver selezionato il rapporto da cancellare, l'utente viene reindirizzato alla pagina sopra descritta - su cui invece direttamente atterra direttamente colui che cerchi su *browser* funzioni del tipo "cancellare", "rescindere",

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

associato al nome/*brand* del fornitore del servizio che si intende interrompere (o colui che clicchi uno dei sopra ricordati *banner* pubblicitari).

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

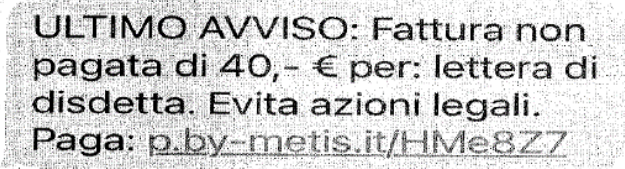
Pratica 2

26. Mètis è risultata trasmettere ai consumatori italiani richieste e ripetuti solleciti per domandare il pagamento del servizio. Le segnalazioni riportano che al corrispettivo richiesto per il servizio viene aggiunta un'ulteriore somma dovuta asseritamente a titolo di "spesa di incasso" o "costo di riscossione" per non aver il consumatore saldato il dovuto a prima/precedente richiesta. In taluni casi, è stato riferito che il Professionista avrebbe paventato di addebitare elevati ulteriori costi per la gestione del recupero dei presunti crediti, minacciando, in un italiano sempre scorretto, l'avvio di un'azione legale e/o l'invio di un ufficiale giudiziario. In particolare, in alcune lettere è stata inserita la seguente indicazione³⁰ (*figura 6*):

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

Figura 6

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



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

Figura 7

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

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

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

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

³⁰ [Cfr. per esempio Doc. 6.]

³¹ [Cfr., ad esempio, Doc. 13.]

³² [Estratto da allegato a Doc. 36.]

³³ [Cfr. Docc. 48, 51-52 e 55.]

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

di ulteriori costi, nell'ordine di diverse centinaia di euro, nel caso di avvio di azioni legali o, comunque, di affidamento del recupero del credito ad un soggetto terzo.

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

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

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

3) Le argomentazioni difensive della Parte

a) Eccezioni preliminari

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

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

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

b) Le eccezioni sul merito delle contestazioni

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

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

38. Con specifico riferimento alla **Pratica 1**, dopo aver illustrato il funzionamento del servizio, il Professionista ha affermato e più volte ribadito di non svolgere alcuna attività in favore di consumatori che non ne abbiano fatto richiesta, men che meno utilizzando *software* o altri espedienti informatici per inserirsi nelle pagine *web* di disdetta cui

³⁵ [Cfr., per esempio, Doc. 7.]

³⁶ [Es. allegati 1-3 a Doc. 1.]

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

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

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

⁴⁰ [Doc. 55.]

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

⁴² [Cfr. Docc. 58 e 89.]

⁴³ [Cfr. Doc. 96.]

il consumatore accede in autonomia, carpirne i dati e processare a sua insaputa e a suo nome la richiesta di disdetta⁴⁴.

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

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

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

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

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

43. Quanto alla **Pratica 2**, il Professionista ha affermato di non richiedere il pagamento del servizio nel momento in cui il consumatore termina di compilare il *form* per richiedere la prestazione del servizio, ma riferisce di trasmettere una fattura da saldare entro quattordici giorni da tale momento⁵².

In caso di mancato pagamento della fattura, il Professionista ha confermato di inviare una serie di solleciti per richiedere al consumatore l'adempimento e ha giustificato⁵³ gli ulteriori costi applicati ai consumatori morosi dopo trentotto e cinquantuno giorni dalla richiesta del servizio con la necessità di coprire le spese per la gestione dei solleciti e di incentivare il consumatore all'adempimento, utilizzandoli come una "leva"⁵⁴.

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

⁴⁴ [Cfr. *Docc.* 48 e 96.]

⁴⁵ [*Doc.* 48, 51-52, 55 e 96.]

⁴⁶ [Cfr. *Docc.* 48, 51-52 e 55.]

⁴⁷ [Cfr. *Doc.* 51-52 e 92.]

⁴⁸ [Cfr. *allegato a Doc.* 92.]

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

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

⁵¹ [*Doc.* 92.]

⁵² [*Doc.* 48 e 51-52.]

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

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

⁵⁵ [*Doc.* 96.]

⁵⁶ [*Doc.* 92.]

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

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

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

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

Pratica 1

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

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

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

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

⁵⁷ [Doc. 48.]

⁵⁸ [Docc. 55, 92 e 96.]

⁵⁹ [Cfr. Docc. 48, 51 e 55.]

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

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

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

Figura 8 – Form dopo le modifiche (luglio 2024)

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

49. Quanto ai riferimenti e indirizzi di Métis, dal mese di aprile 2024 il sito in lingua italiana riporta l'indirizzo presso Casalecchio di Reno, con la precisazione che trattasi solo di un indirizzo per ricezione postale, e l'indicazione di un numero di "Camera di commercio dei Paesi Bassi". È stata altresì inserita la dicitura "ByMétis Cancellations B.V., anche conosciuto come by-Métis.it"⁶¹. Nella versione aggiornata dei Termini e Condizioni è indicata la medesima denominazione sociale ("ByMétis Cancellations B.V."), il solo indirizzo della sede legale nei Paesi Bassi (ad Andelst) e l'elenco degli indirizzi postali per ciascun Paese, con la precisazione che si intendono solo per fini di corrispondenza (allo scopo di agevolare i consumatori stabiliti nei diversi Paesi) e non sono accessibili per visite o per la consegna di beni, salvo diverso accordo.

Pratica 2

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

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

⁶² [Cfr. Doc. 96.]

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

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

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

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

a) Valutazioni preliminari

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

54. La Comunicazione di avvio redatta in italiano è stata trasmessa unitamente ad una traduzione di cortesia in lingua inglese con indicazione dell'avvenuto avvio del procedimento⁶³, degli elementi essenziali delle presunte infrazioni⁶⁴ nonché delle informazioni relative all'esercizio dei diritti della Parte, ivi incluso quello di accesso⁶⁵. Nella comunicazione sono specificati gli estremi del Regolamento sulle procedure istruttorie ed è presente un *link* che reindirizza allo stesso Regolamento. Anche tutta la corrispondenza con la Parte è stata gestita in inglese e l'audizione procedimentale è stata svolta in inglese. Ciò benché, come affermato dalla giurisprudenza⁶⁶, nessuna norma imponga all'AGCM di utilizzare nel procedimento la lingua del Paese in cui ha sede legale il Professionista che opera in Italia.

55. La piena comprensione da parte del Professionista dell'instaurazione e dello svolgimento di un procedimento amministrativo a suo carico trova peraltro conferma nel fatto che Mètis – il quale comunque opera utilizzando anche un sito *web* in lingua italiana – in concreto, ha fornito riscontro alla Comunicazione di avvio rispondendo alle richieste di informazioni ivi presenti, dimostrando di aver compreso il contenuto dell'atto in discorso e che la sua effettiva partecipazione al procedimento⁶⁷ non è stata in concreto affatto pregiudicata.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Valutazioni nel merito

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

In generale, con riguardo a entrambe le pratiche:

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

61. In secondo luogo, le osservazioni relative al numero di reclami presi in considerazione dell'Autorità (34), che sarebbe esiguo se comparato al numero di consumatori italiani che si sono rivolti a Mètis (circa 31 mila nel 2023), sono ininfluenti. Infatti, per pacifica giurisprudenza, le pratiche commerciali scorrette costituiscono un illecito di pericolo, con la conseguenza che deve essere effettuato un giudizio prognostico *ex ante* avendo riguardo alla potenzialità lesiva del comportamento del Professionista. Pertanto, l'offensività non va determinata con riferimento al numero di segnalazioni in concreto ricevute (o rinvenute) dall'Autorità, ma con esclusivo riguardo al potenziale lesivo delle pratiche⁷⁶.

In particolare:

A) Pratica 1

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

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

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

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

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

⁷² [Docc. 62-83 e 85.]

⁷³ [Doc. 96.]

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

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

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

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

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

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

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

68. Il prezzo richiesto per il servizio (30 euro) era presente solo in una delle due caselle in calce al *form*, senza alcuna evidenza grafica e inserito a destra di una casella da flaggare per la presa visione di un'informativa eterogenea, contenente anche rinvio a regole sulla privacy e alla revocabilità del servizio.

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

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

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

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

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

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

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

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

B) Pratica 2

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

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

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

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

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

d) Conclusioni

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

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

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

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

83. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

⁷⁹ [Doc. 55.]

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

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

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

85. In ordine alla quantificazione delle sanzioni deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

86. Ai fini della valutazione di gravità di entrambe le Pratiche, si tiene conto anzitutto della dimensione e alla rilevanza del Professionista ByMètis Cancellations B.V., il cui fatturato, al 31 dicembre 2023, risulta pari a 2.952.518 euro, con EBITDA pari a 404.741 euro⁸³. Con specifico riferimento all'operatività svolta tramite il sito by-metis.it, il Professionista ha dichiarato di aver fatturato nel 2023 329.558 euro, con un EBITDA pari a -54.357 euro⁸⁴. Nello specifico, nel 2023 il Professionista ha elaborato più di 170 mila richieste del proprio servizio; di queste, 31.533 – circa il 18% del totale – sono state inserite tramite il sito by-metis.it⁸⁵. Con specifico riguardo a queste ultime, il Professionista avrebbe ricevuto il pagamento per 11.607 richieste, risultando cancellate 1.772 richieste e insolute 18.154 richieste⁸⁶.

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

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

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

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

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub A*) - **Pratica 1**, del presente provvedimento, posta in essere dalla società ByMètis Cancellations B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

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

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

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

⁸³ [Fonte: Doc. 98.]

⁸⁴ [Doc. 98.]

⁸⁵ [Doc. 92.]

⁸⁶ [Doc. 92.]

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

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli