

PS12789 - OTIS ASCENSORI -SERVIZIO NON RICHIESTO

Provvedimento n. 31513

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 marzo 2025;

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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411 (di seguito, "Regolamento");

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Nuovo Regolamento");

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2024, con cui è stato avviato il procedimento PS12789 nei confronti della società Otis Servizi S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 22 ottobre 2024, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede legale di Otis Servizi S.r.l. e una sua sede locale;

VISTA la comunicazione del 5 febbraio 2025, con cui - in considerazione dell'entrata in vigore del Nuovo Regolamento - è stato fissato il termine di conclusione del procedimento al 22 aprile 2025;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 15 gennaio 2025, con la quale la società Otis Servizi S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 20 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. La società Otis Servizi S.r.l. (di seguito, "Otis" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella produzione, installazione e manutenzione di ascensori, scale e tappeti mobili.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne le condotte del Professionista consistenti:

A. nell'installazione, sugli impianti di ascensore per i quali è incaricata della manutenzione, di un accessorio a pagamento denominato "Otis One" senza prima ottenere un consenso espresso da parte degli utenti (Otis One è un dispositivo che connette l'impianto di ascensore a un *cloud* di Otis e permette a quest'ultima di raccogliere automaticamente i dati relativi all'attività dell'impianto presso cui è installato e monitorarne il funzionamento);

B. nell'installazione con ritardo degli impianti di ascensore;

C. nella gestione con ritardo e/o in maniera non risolutiva delle richieste di intervento in caso di guasti ovvero in caso di interventi di c.d. ammodernamento, e nelle difficoltà a contattare il servizio assistenza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 24 ottobre 2024 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12789.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

5. In data 24 ottobre 2024, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso alcune sedi di Otis.

6. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 17 dicembre 2024 e ha risposto alla richiesta di informazioni in data 23 dicembre 2024.

7. In data 15 gennaio 2025, Otis ha presentato una memoria infra-procedimentale e ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 20 febbraio 2025, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento.

8. In data 5 marzo 2025, è stata comunicata al Professionista la chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Nuovo Regolamento.

III.2. Gli impegni del Professionista

9. Con nota pervenuta in data 15 gennaio 2025, il Professionista ha presentato una prima proposta di impegni. Con successiva nota, pervenuta in data 20 febbraio 2025, la Società ha presentato - nella versione consolidata - la seguente proposta di impegni, "in via permanente e senza alcuna limitazione temporale", ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, trasmettendone la versione non confidenziale in data 13 marzo 2025.

Impegno I - Impegno *pro futuro* volto a scongiurare una condotta simile a quella contestata per Otis One

Otis si impegna a richiedere il previo consenso ai consumatori, ai condomini e alle microimprese, in tutti i casi in cui intenda lanciare sul mercato un nuovo prodotto o servizio addizionale, non nativo dell'ascensore e non oggetto di accordi contrattuali in essere, da offrire massivamente ai clienti, come avvenuto per Otis One, qualora detto nuovo prodotto o servizio addizionale sia a pagamento.

Tale impegno sarà attuato a partire dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno II - *Training* aziendale dedicato alle pratiche commerciali scorrette

Otis si impegna a organizzare uno specifico *training* aziendale, con il supporto di legali esterni, rivolto al personale commerciale avente a oggetto le pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del consumo.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno III - Rimborso ai condomini e microimprese che hanno versato a Otis il corrispettivo per il dispositivo Otis One

Otis si impegna a rimborsare i condomini e le microimprese dell'importo versato per il dispositivo Otis One (110 euro + IVA, salvo casi in cui vi siano stati sconti) e a corrispondere una somma ulteriore di 22 euro (pari al 20% del costo iniziale del servizio), lasciando installato e attivo il dispositivo Otis One, in modo tale da consentire comunque di poter fruire dei servizi connessi gratuitamente.

A tal fine, entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, il Professionista invierà una comunicazione (via PEC o, se non disponibile, tramite raccomandata A/R), come quella qui di seguito riportata.

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che - con riferimento alla campagna in oggetto - Otis Servizi s.r.l. (“Otis”), provvederà direttamente a rimborsarle l’importo di euro 110+IVA da lei già versato per l’installazione del dispositivo gateway di Otis ONE™, unitamente alla ulteriore somma di 22 euro.
- La informiamo che, comunque, nell’ottica di garantire servizi di elevato valore aggiunto per i propri clienti, Otis lascerà comunque installato ed attivo il predetto dispositivo in modo tale da consentirle di poter fruire gratuitamente dei servizi connessi di Otis ONE™ già descritti nelle precedenti comunicazioni.
- Al fine di poter ricevere le predette somme dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*] entro e non oltre 12 mesi dalla data di ricevimento della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente e la relativa intestazione su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Rispetto ai condomini e microimprese che hanno ricevuto l'installazione del dispositivo Otis One, ma non hanno ancora effettuato il pagamento, il Professionista invierà una comunicazione per indicare loro di non procedere al pagamento. Il testo della comunicazione è il seguente.

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che - con riferimento alla campagna in oggetto - Otis Servizi s.r.l. in relazione all’installazione del dispositivo gateway di Otis ONE™ ha stabilito che non dovrà provvedere al versamento dell’importo richiesto. Nel caso in cui abbia già ricevuto la fattura, la Società provvederà ad emettere la relativa nota di credito.
- La informiamo che, comunque, nell’ottica di garantire servizi di elevato valore aggiunto per i propri clienti, Otis lascerà comunque installato ed attivo il predetto dispositivo in modo tale da consentirle di poter fruire gratuitamente dei servizi connessi di Otis ONE™ già descritti nelle precedenti comunicazioni.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Otis si impegna a effettuare tali rimborsi nei confronti dei condomini e delle microimprese che risponderanno a tali comunicazioni entro dodici mesi dal loro invio. Trascorsi due mesi dall’invio di tali comunicazioni, in caso di mancato riscontro, Otis si impegna entro il terzo mese dal primo invio a inviare ai clienti condomini e microimprese una seconda comunicazione di similare contenuto, con posta ordinaria, ribadendo le condizioni in precedenza comunicate (c.d. ‘reminder’).

Impegno IV - Modifica della procedura dedicata ai contratti per i nuovi impianti

Otis si impegna a modificare la propria procedura interna dedicata ai contratti per i nuovi impianti con l’obiettivo di rafforzare le informazioni fornite a tutti i tipi di clienti nell’ambito dell’installazione di nuovi impianti, comunicando tempestivamente gli aggiornamenti in caso di slittamenti della data prevista per la spedizione del materiale e di inizio e fine installazione degli impianti.

Tale impegno sarà attuato entro quattro mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno V - Training aziendale sulla nuova procedura

Otis si impegna a organizzare attività formative per il personale aziendale commerciale e per l’ufficio montaggi sulla nuova procedura di cui all’impegno precedente.

Tale impegno sarà attuato entro un mese dall’adozione della procedura di cui all’Impegno IV.

Impegno VI - Integrazione del modulo di conferma ordine

Otis si impegna a integrare il modulo di conferma d’ordine rivolto a tutte le tipologie di clienti per fornire un’informazioni più precisa sulla data in cui è previsto che il materiale sarà pronto per la spedizione, su ogni eventuale aggiornamento in caso di slittamenti di tale data e sulla data prevista di inizio/fine installazione dell’impianto, con il seguente testo base:

“[...] Con riferimento allo stato di avanzamento del Contratto, Vi confermiamo che - in seguito alla prima visita di cantiere volta alla verifica della conformità del layout oggetto della fornitura - sarà nostra cura comunicarVi via e-mail (all’indirizzo indicato in Lettera d’Ordine):
- con esito positivo della regolarità della posizione contabile, Disegni firmati per approvazione e Definizione estetica completa, vi verrà comunicata la data prevista materiale pronto per la spedizione;
- eventuali aggiornamenti in caso di slittamenti della data prevista materiale pronto per la spedizione;
- una volta che vi saranno le condizioni di cantiere “pronto” (attestate dal verbale della visita di cantiere), vi verrà comunicata la data prevista di inizio/fine installazione dell’impianto [...]”

Tale impegno sarà attuato entro quattro mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno VII - Modifica dei processi di gestione interna dei reclami

Otis si impegna a modificare la procedura di gestione interna dei reclami, in termini di analisi, registrazione e gestione, secondo quanto dettagliato in un'apposita procedura aziendale allegata agli impegni.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno VIII - *Training* aziendale sui nuovi processi di gestione interna dei reclami

Otis si impegna a organizzare attività formative per il personale aziendale commerciale sulla nuova procedura di cui all'impegno precedente.

Tale impegno sarà attuato entro un mese dall'adozione della procedura di cui all'Impegno VII.

Impegno IX - Comunicazione alla società che gestisce il *call center*

Otis si impegna a inviare una comunicazione alla società che gestisce il *call center* al fine di ribadire alla stessa la necessità di garantire tempi di risposta adeguati e miglior efficienza operativa a beneficio dei clienti.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno X - Comunicazione ai tecnici Otis circa la chiusura degli interventi

Otis si impegna a inviare con cadenza settimanale una comunicazione *e-mail* ai tecnici incaricati della gestione degli interventi di riparazione, per ricordare la necessità di verificare, al termine di ogni giornata lavorativa, di avere correttamente aggiornato nei sistemi aziendali lo stato delle chiamate (in termini di inizio e fine dell'intervento), al fine di facilitare il monitoraggio interno del rispetto delle tempistiche di intervento.

Tale impegno sarà attuato entro dieci mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XI - Inserimento sul sito *internet* di uno specifico modulo per la presentazione dei reclami online

Otis si impegna a inserire nel proprio sito *internet* uno specifico *link* denominato "RECLAMI", cliccando sul quale il cliente avrà la possibilità di compilare e inviare direttamente a Otis uno specifico modulo per presentare un reclamo. In coerenza con l'Impegno VII, Otis indicherà direttamente in tale modulo che entro 48 ore dal ricevimento del reclamo sarà inviata al cliente una comunicazione di primo riscontro.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XII - Compensazione ai clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto e legale per il mancato rispetto delle tempistiche per l'installazione di nuovi impianti

Otis si impegna a compensare con la somma di 1.500 euro i clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato, tra il 1° gennaio 2022 e la data di pubblicazione del presente provvedimento, un reclamo scritto e legale lamentando un ritardo nell'installazione dei nuovi impianti, e che non abbiano già ricevuto misure compensative da parte del Professionista. A tal fine, Otis invierà una comunicazione ai suddetti soggetti come la seguente.

"Campagna concordata con l'AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l'accredito della somma di euro 1.500.
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dal ricevimento della presente comunicazione, l'IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l'AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i nostri prodotti e servizi, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l."

Tale comunicazione sarà inviata entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XIII - Compensazione ai clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto e legale per ritardi o inefficienze nei servizi di assistenza

Otis si impegna a compensare i clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato, tra il 1° gennaio 2022 e la data di pubblicazione del presente provvedimento, e che non abbiano già ricevuto misure compensative da parte del Professionista, un reclamo scritto e legale lamentando ritardi o inefficienze nell'assistenza Otis, con: (i) la somma equivalente a tre canoni mensili di manutenzione, nei casi in cui è in essere un contratto di manutenzione oppure con (ii) la somma equivalente a tre canoni mensili di manutenzione tenuto conto del canone di manutenzione in

precedenza vigente, nei casi in cui non vi sia più un contratto di manutenzione in essere. A tal fine, sarà inviate, a seconda dei casi, una delle due comunicazioni qui di seguito riportate.

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l’accredito della somma equivalente al canone di 3 mesi di manutenzione previsto dal contratto di manutenzione in essere, per un importo pari ad euro [*].
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dalla data di invio della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l’accredito della somma equivalente al canone di 3 mesi di manutenzione previsto dall’ultimo contratto di manutenzione, per un importo pari ad euro [*].
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dalla data di invio della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Tali comunicazioni saranno inviate entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

10. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del 22 ottobre 2024, considerato che tengono conto di tutti i profili oggetto del procedimento e siano risolutivi delle relative problematiche.

11. In primo luogo, risulta idonea la misura di cui all’Impegno I, dal momento che il Professionista - *in via permanente e senza alcuna limitazione temporale* - in tutti i casi in cui intenda lanciare sul mercato un nuovo prodotto o servizio aggiuntivo, e dunque senza limitarsi a Otis One, si impegna a richiedere il previo consenso ai consumatori, ai condomini e alle microimprese, qualora detto nuovo prodotto o servizio aggiuntivo sia a pagamento e non sia nativo dell’ascensore né oggetto di accordi contrattuali già in essere.

12. Inoltre, il Professionista si impegna a migliorare la completezza e precisione delle informazioni offerte ai consumatori che acquistano un nuovo impianto, intervenendo su più aspetti: (i) sulle proprie procedure interne (Impegno IV); (ii) con un *training* specifico rivolto ai propri dipendenti (Impegno V) e (iii) nei confronti dei consumatori, integrando il modulo di conferma dell’ordine (Impegno VI).

13. Analogamente, con l’obiettivo di migliorare la gestione dei reclami, Otis si impegna in maniera organica, intervenendo: (i) sulle proprie procedure interne (Impegno VII); (ii) con un *training* specifico rivolto ai propri dipendenti (Impegno VIII); (iii) presso la società che gestisce il *call center* (Impegno IX) e (iv) sul proprio sito *internet* (Impegno XI).

14. Per una gestione tempestiva e risolutiva delle richieste di intervento appare fondamentale l’aggiornamento costante dei sistemi aziendali con le date di inizio e fine delle richieste nonché con il numero delle richieste da gestire: Otis interviene specificamente in tal senso con l’Impegno X.

15. Di particolare rilevanza, poi, risultano le misure di ristoro di cui all'Impegno III, all'Impegno XII e all'Impegno XIII, atteso l'aspetto compensativo di carattere economico previsto a vantaggio dei consumatori e delle microimprese.

16. Inoltre, con riferimento all'Impegno III, si evidenzia che le modalità con cui il Professionista intende informare i condomini e microimprese della possibilità di ottenere tali ristori, chiedendo loro l'IBAN su cui accreditarli, appaiono idonee ad assicurare un effetto utile alla misura ristorativa, atteso che: (i) le comunicazioni in questione sono inviate tramite PEC, ove disponibile, oppure con raccomandata A/R; (ii) in caso di mancato riscontro dopo due mesi è inviata una comunicazione di c.d. *reminder* e (iii) in tali comunicazioni sarà presente un *link* di rinvio al sito Otis, in cui sarà inserita un'informativa sul contenuto di tali impegni, per garantire che i destinatari delle comunicazioni possano avere un'informazione adeguata e verificare i motivi di tale richiesta di fornire l'IBAN.

17. Quanto alle misure ristorative di cui all'Impegno XII e all'Impegno XIII non appare necessaria una comunicazione di c.d. *reminder* dal momento che, in questi casi, si tratta di condomini e microimprese che hanno presentato un reclamo e che, pertanto, hanno già in essere contatti con Otis. Anche in questi casi, tuttavia, particolarmente opportuna è la presenza di un *link* di rinvio al sito Otis, in cui sarà inserita un'informativa sul contenuto di tali impegni, per garantire che i destinatari delle comunicazioni possano avere un'informazione adeguata e verificare i motivi di tale richiesta di fornire l'IBAN.

18. In questo quadro articolato di misure, assume, infine, particolare rilievo anche l'Impegno II, con cui il Professionista, attraverso un *training* specifico rivolto ai dipendenti, si impegna a diffondere all'interno della Società l'opportuna conoscenza delle norme del Codice del consumo.

19. Alla luce delle predette 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 dalla società Otis Servizi S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Otis Servizi S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, nei confronti della società Otis Servizi S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 20 febbraio 2025, come descritti nel formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento;

c) che la società Otis Servizi S.r.l. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni entro novanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nonché, entro quindici mesi dalla data di pubblicazione della presente delibera, degli avvenuti rimborsi e/o compensazioni previsti negli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Nuovo Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte 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