



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXX - n. 31

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
3 agosto 2020**



## SOMMARIO

<b>OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>C12306 - F2I ER 1-ZAFFIRO SPAIN BIDCO/SORGENIA</b>	
<i>Provvedimento n. 28298</i>	5
<b>C12307 - BANCA IFIS/FARBANCA</b>	
<i>Provvedimento n. 28299</i>	11
<b>C12279 - DIPERDÌ/RAMI DI AZIENDA DI SMA E SOCIETÀ GENERALE DISTRIBUZIONE</b>	
<i>Provvedimento n. 28309</i>	14
<b>DIRITTI TELEVISIVI</b>	<b>16</b>
<b>SR35 - LEGA BASKET SERIE A/LINEE GUIDA COMMERCIALIZZAZIONE DIRITTI AUDIOVISIVI SUL TERRITORIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE STAGIONI 2020/2021 2021/2022 2022/2023</b>	
<i>Provvedimento n. 28308</i>	16
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>31</b>
<b>PS11481 - SAPIO-ASSISTENZA POST-VENDITA</b>	
<i>Provvedimento n. 28293</i>	31
<b>IP330 - FACEBOOK-RACCOLTA UTILIZZO DATI DEGLI UTENTI</b>	
<i>Provvedimento n. 28300</i>	57
<b>PS11532 - TELECOM-TIM IN NAVE</b>	
<i>Provvedimento n. 28301</i>	58
<b>PS11547 - NEW ASSISTENT GLOBAL/GEMSHOP.IT-BUY AND SHARE</b>	
<i>Provvedimento n. 28302</i>	84
<b>PS11549 - WIND IN NAVE</b>	
<i>Provvedimento n. 28303</i>	98
<b>PS11566 - VODAFONE ROAMING MARITTIMO</b>	
<i>Provvedimento n. 28304</i>	118
<b>PS11820 - ALITALIA-CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID</b>	
<i>Provvedimento n. 28310</i>	133
<b>PS11821 - VOLOTEA-CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID</b>	
<i>Provvedimento n. 28311</i>	141



## OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

### **C12306 - F2i ER 1-ZAFFIRO SPAIN BIDCO/SORGENIA**

*Provvedimento n. 28298*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione delle società F2i ER 1 S.p.A. e Zaffiro Spain Bidco, S.L. ai sensi della legge n. 287/90, pervenuta il 17 giugno 2020;

VISTA la documentazione in atti;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. LE PARTI**

**1.** F2i ER 1 S.p.A. (di seguito anche "F2i ER 1") è una società interamente detenuta da F2i – Secondo Fondo Italiano per le Infrastrutture, istituito e gestito da F2i SGR S.p.A. ("F2i SGR"); quest'ultima, unitamente alle altre società nel portafoglio dei fondi dalla stessa gestiti, "F2i")<sup>1</sup>. La strategia di investimento dei fondi in questione è caratterizzata da un impegno di lungo periodo ed è volta ad assicurare una gestione industriale e finanziaria improntata all'efficienza e allo sviluppo di imprese che sono attive, principalmente in Italia, nei più importanti settori infrastrutturali. F2i ER 1, in particolare, è una società veicolo avente ad oggetto l'assunzione e gestione di partecipazioni, sia dirette che indirette, in imprese attive nel settore della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Gli impianti appartenenti a tali imprese sono tutti dislocati sul territorio nazionale. F2i SGR è interamente partecipata da investitori istituzionali, nessuno dei quali detiene il controllo esclusivo o in forma congiunta sulla società<sup>2</sup>. I primi tre soci (CDP Equity S.p.A., Intesa San Paolo S.p.A. e UniCredit S.p.A.) detengono, rispettivamente, il 14,01%, 9,99% e 9,99% del capitale sociale. Nel 2019 F2i SGR ha realizzato un fatturato consolidato pari a circa [2-3]\* miliardi di euro, quasi interamente realizzato in Italia.

---

<sup>1</sup> F2i SGR gestisce tre fondi di investimento alternativo mobiliare riservato di tipo chiuso. Oltre al Secondo Fondo, F2i SGR ha infatti istituito e gestisce F2i-Terzo Fondo per le Infrastrutture (il "Terzo Fondo") e il Fondo ANIA.

<sup>2</sup> Cfr. a titolo esemplificativo, tra i precedenti in tal senso: AGCM, provv. 16 gennaio 2019, caso C12213 – F2i Energie Rinnovabili-Marte/Enel F2i Solare Italia.

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

2. Zaffiro Spain Bidco, S.L. è un'impresa indirettamente detenuta dal fondo Asterion Industrial Infra Fund I, FCR, a sua volta gestito da Asterion Industrial Partners SGEIC SA<sup>3</sup> (“Asterion”, unitamente alle società in portafoglio, il “gruppo Asterion”, e insieme a F2i ER 1, le “Parti notificanti”), una società di investimento indipendente con un *focus* nelle infrastrutture europee, in particolare, nei settori delle telecomunicazioni, dell'energia e della mobilità. Attualmente Asterion gestisce un solo fondo di investimento, il precedentemente menzionato Asterion Industrial Infra Fund I, FCR. Il gruppo Asterion ha realizzato nel 2019 un fatturato di circa [100-504] milioni di euro, interamente fuori dall'Italia.

3. Sorgenia S.p.A. (“Sorgenia”) è la società *holding* dell'omonimo gruppo, attivo sul territorio nazionale principalmente nella produzione di elettricità – attraverso impianti termoelettrici - e nella vendita all'ingrosso e al dettaglio di energia elettrica e gas naturale. Il capitale sociale di Sorgenia è attualmente detenuto per il 99,973% da Nuova Sorgenia Holding S.p.A. (“Nuova Sorgenia”, prima denominata 8 Marzo 91 S.r.l.<sup>4</sup>), per lo 0,026% da Banca Monte dei Paschi di Siena (“MPS”) S.p.A. e per lo 0,001% da azionisti privati<sup>5</sup>. Il fatturato consolidato del gruppo Sorgenia nel 2019, interamente realizzato in Italia, è stato pari a circa [1-2] miliardi di euro<sup>6</sup>.

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

4. La comunicazione in esame riguarda il progetto di acquisizione da parte di F2i ER 1 e Asterion, attraverso il veicolo societario Zaffiro S.p.A. (c.d. “InvestCo”), del controllo congiunto di Sorgenia S.p.A., attraverso l'acquisizione delle partecipazioni detenute da Nuova Sorgenia (99,973%) e da Banca MPS (0,026%), equivalenti a circa il 99,99% del capitale sociale. L'acquisizione è preceduta da un ulteriore passaggio, finalizzato alla capitalizzazione e valorizzazione di InvestCo, tramite un aumento di capitale che verrà sottoscritto da soci in parte tramite conferimento in denaro e in parte tramite apporto in natura. Più nel dettaglio, per quel che concerne il conferimento in natura, lo stesso consiste nel trasferimento in InvestCo delle partecipazioni di controllo detenute da F2i ER 1 (i) nelle 7 SPV eoliche *ex* Veronagest<sup>7</sup> e (ii) nella società San Marco Bioenergie S.p.A. e sue controllate<sup>8</sup> (le partecipazioni conferite unitamente considerate, gli “AR Assets”). In ragione di tale conferimento, si determinerà il passaggio degli AR Assets dal controllo esclusivo di F2i ER1 al controllo congiunto della medesima società e di Asterion. Il conferimento in natura degli AR Assets, secondo gli accordi tra le Parti notificanti, è funzionale all'acquisizione di Sorgenia, rafforzandone la presenza – al termine dell'operazione notificata - nel settore delle energie rinnovabili. L'insieme delle fasi descritte costituisce una unica operazione di concentrazione (“Operazione”), in quanto esse risultano tra loro interdipendenti,

<sup>3</sup> N. di registro 138 presso la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

<sup>4</sup> Cfr. AGCM, provv. 25 febbraio 2015, caso C11984 – 8 Marzo 91/Sorgenia.

<sup>5</sup> Il capitale sociale di Nuova Sorgenia è a sua volta detenuto da: Banco BPM S.p.A. (33,32%); Unicredit S.p.A. (16,67%); Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (16,67%), Intesa Sanpaolo S.p.A. (16,67%); UBI Banca S.p.A. (16,67%).

<sup>6</sup> Trattasi di dati di bilancio approvati dal CdA di Sorgenia, in attesa di ratifica da parte dell'assemblea dei soci.

<sup>7</sup> Cfr. AGCM, provv. 19 luglio 2017, caso C12101 – F2i ER 1/sette società di Veronagest.

<sup>8</sup> Cfr. AGCM, provv. 8 agosto 2018, caso C12181 – F2i ER 1/Bioenergy Casei Gerola – Enel Green Power Finale Emilia Powercrop – NewCo.

interessano le medesime imprese, sono disciplinate dal medesimo contratto e mirano a ottenere il medesimo risultato finale<sup>9</sup>.

5. Per la realizzazione dell'Operazione è stato sottoscritto un contratto preliminare di compravendita da parte di InvestCo (in qualità di acquirente) e di Nuova Sorgenia e Banca MPS (in qualità di venditori), il quale prevede tra le condizioni sospensive l'ottenimento della necessaria autorizzazione *antitrust*. A seguito degli aumenti di capitale previsti dalle pattuizioni tra le Parti, F2i ER 1 deterrà circa il 72,4% del capitale sociale di InvestCo, mentre Asterion ne deterrà circa il 27,6%. Successivamente al *closing* dell'Operazione, verrà effettuata una fusione inversa di InvestCo in Sorgenia, la quale dunque si troverà a controllare, oltre alle società già presenti nel proprio portafoglio, gli AR Assets. In forza delle previsioni di *governance* su InvestCo (e dunque in prospettiva, per la menzionata fusione inversa, su Sorgenia), il CdA sarà composto da sette membri, di cui quattro nominati da F2i ER 1 e tre da Asterion. La nomina del primo CEO sarà concordata tra le Parti notificanti, mentre i successivi CEO saranno designati da Asterion tra i candidati proposti da F2i ER 1, sulla base di una procedura concordata tra le società. Alcune materie (tra cui: l'approvazione del *business plan*, l'approvazione del *budget* annuale in caso di scostamenti significativi dall'EBITDA previsto nel *business plan*, la nomina del CFO) richiederanno l'approvazione da parte di almeno un amministratore designato da Asterion. In forza di tali previsioni, InvestCo (e, dunque, in futuro, Sorgenia) sarà controllata congiuntamente da F2i ER 1 e Asterion<sup>10</sup>.

### III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1 lettera b), della legge n. 287/90, in quanto comporta l'acquisizione del controllo congiunto di più imprese.

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 504 milioni di euro e il fatturato totale realizzato individualmente, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 31 milioni di euro.

### IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

7. In ragione dell'operatività delle società Parti, l'Operazione interessa diversi mercati nell'ambito dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale e, più in generale, del mondo energetico, come di seguito meglio dettagliato (tra parentesi si indicheranno le Parti attive su ciascuno dei mercati elencati, Sorgenia e/o F2i; Asterion non è attiva su alcun mercato italiano).

---

<sup>9</sup> Cfr. Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del regolamento CE n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese.

<sup>10</sup> Cfr. Comunicazione consolidata della Commissione sui criteri di competenza giurisdizionale a norma del regolamento CE n. 139/2004 del Consiglio relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese, cit..

### *Il settore elettrico*

**8.** Con riferimento al settore elettrico, l'Operazione coinvolge i seguenti mercati rilevanti:

- il mercato della produzione e dell'approvvigionamento all'ingrosso di energia elettrica (Sorgenia e F2i);
- il mercato dei servizi di dispacciamento (Sorgenia);
- il mercato della vendita di energia elettrica ai clienti non domestici in alta e media tensione (Sorgenia);
- il mercato della vendita di energia elettrica ai clienti non domestici in bassa tensione (Sorgenia);
- il mercato della vendita di energia elettrica ai clienti domestici (Sorgenia).

**9.** L'Operazione non determina effetti orizzontali rilevanti nel mercato della produzione e dell'approvvigionamento all'ingrosso di energia elettrica, di dimensione geografica sub-nazionale (venendo in rilievo nel caso di specie le macro-zone Nord e Sud), in cui, a seguito dell'Operazione, la quota combinata delle Parti sarà – per la macro-zona Nord – del [1-5]% in termini di capacità installata e del [1-5]% in termini di produzione, mentre – per la macro-zona Sud - si attesterà su quote pari al [10-15]% in termini di capacità installata e a [5-10]% a livello di produzione, a fronte della presenza di noti e qualificati concorrenti quali, tra gli altri, Enel ed Eni<sup>11</sup>.

**10.** Quanto all'attività di dispacciamento dell'energia elettrica, risulta attiva la sola Sorgenia, non determinando quindi l'Operazione alcun effetto di sovrapposizione orizzontale. Le quote di Sorgenia su tale mercato, considerato anch'esso macro-zonale, risultano peraltro contenute, solo nel caso della macro-zona Sud attestandosi a circa il [10-15]%.

**11.** Parimenti, non si apprezza alcun effetto orizzontale nei vari mercati della vendita di energia elettrica a clienti finali di diverse dimensioni e caratteristiche. In detti mercati è infatti attiva la sola Sorgenia, la quale peraltro esibisce quote di mercato contenute che, nel mercato di dimensione nazionale della vendita di energia elettrica ai clienti non domestici in alta e media tensione, si attestano al [1-5]% e, nei mercati di dimensione geografica locale<sup>12</sup> della vendita di energia elettrica ai clienti connessi in bassa tensione (sia domestici che non domestici), non superano il 5% su base provinciale.

### *Il settore del gas naturale*

**12.** Con riferimento al settore del gas naturale, l'Operazione coinvolge i seguenti mercati rilevanti:

- il mercato dell'approvvigionamento all'ingrosso di gas naturale (Sorgenia);
- il mercato della distribuzione di gas naturale nelle relative aree di concessione (F2i, attraverso 2i Rete Gas);

---

<sup>11</sup> A livello nazionale, secondo dati ARERA relativi all'anno 2018, Enel si attesta su una quota del 19,4% in termini di produzione lorda (Eni 9,2%). In comparazione, si consideri che la quota a livello nazionale delle merging parties risultante dall'Operazione sarà, sempre in termini di produzione, pari a circa il [1-5]%. Si precisa che le Parti notificanti, al fine di offrire un quadro informativo il più possibile completo, hanno computato nel fornire i dati Sorgenia anche capacità installata e produzione imputabili a Tirreno Power, controllata pariteticamente da Sorgenia e dal gruppo Engie.

<sup>12</sup> Nella propria prassi l'Autorità tende a considerare una dimensione geografica locale per detti mercati, a causa della perdurante forte rilevanza del regime di maggior tutela. Come noto, la fornitura a condizioni tutelate può essere scelta dalla totalità dei clienti domestici e, per quanto riguarda i non domestici, dalle imprese con meno di 50 dipendenti e di 10 milioni di fatturato.



- il mercato della vendita al dettaglio di gas naturale a imprese di generazione (Sorgenia);
- il mercato della vendita al dettaglio di gas naturale a clienti finali di medio-grandi dimensioni, con consumi finali superiori a 200.000 mc/anno (Sorgenia);
- il mercato della vendita al dettaglio di gas naturale a clienti finali di piccola dimensione, con consumi finali inferiori a 200.000 mc/anno (Sorgenia).

**13.** In nessuno di tali mercati è presente più di una delle *merging parties*, e dunque l'Operazione non dà luogo ad alcun effetto orizzontale.

**14.** Analogamente, l'Operazione non determina effetti anti-concorrenziali neanche con riguardo agli aspetti di integrazione verticale, e ciò sia alla luce delle quote contenute delle Parti in ciascuno dei mercati in cui sono individualmente presenti, sia considerando la natura fortemente regolamentata di diverse fasi della filiera del gas. In particolare, nel mercato a monte dell'approvvigionamento all'ingrosso di gas naturale, di dimensione nazionale, opera la sola Sorgenia, con una quota di mercato minima, pari all'[1-5]%; la stessa società è la sola presente nei vari mercati a valle della vendita di gas, dove esibisce quote comunque inferiori al 5% sia nel mercato, di dimensione geografica nazionale, della vendita al dettaglio a imprese di generazione e a clienti finali di medio-grandi dimensioni, sia con riferimento alla vendita al dettaglio di gas naturale a clienti finali di piccole dimensioni, che ha dimensione geografica più ridotta, approssimabile con un livello regionale.

**15.** Per quel che riguarda il mercato della distribuzione di gas naturale nelle relative aree di concessione, la sola impresa tra le Parti indirettamente attiva su questo mercato è F2i, attraverso 2i Rete Gas (con una partecipazione detenuta del 72,01%). Detta società detiene una quota a livello nazionale e in termini di volumi di gas distribuiti stimabile in [15-20]% nel relativo mercato, che risulta, in ogni caso, caratterizzato da una pervasiva regolamentazione secondaria, in applicazione di normative primarie comunitarie e nazionali, che ha definito rigide condizioni (e tariffe) di accesso alle infrastrutture di distribuzione del gas<sup>13</sup>.

**16.** In conclusione, non si evidenziano nel caso di specie possibili effetti verticali di *foreclosure* derivanti dall'operazione riguardo alla filiera del gas, alla luce delle quote contenute detenute da ciascuna delle Parti interessate nei propri mercati di riferimento, del carattere solo indiretto del collegamento fra le società operative nelle varie attività della filiera e della natura strettamente regolata dell'attività di distribuzione, che impedisce eventuali condotte discriminatorie<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> L'integrazione distribuzione/vendita appare inoltre comportare criticità notevolmente inferiori nel settore del gas rispetto a quello elettrico, in ragione della diversa modalità di erogazione, non esclusiva per la società collegata al distributore, della fornitura a condizioni tutelate.

<sup>14</sup> Per mera completezza si evidenzia che, nello stesso senso, non appare in grado di suscitare preoccupazioni di natura verticale la partecipazione di maggioranza relativa in F2i di CDP, la quale figura anche quale azionista sia di Terna che di Snam Rete Gas, rispettivamente gestori delle reti nazionali di trasporto (c.d. "TSO") dei settori elettricità e gas naturale in Italia. A tal riguardo, vale infatti osservare che, in primo luogo e come già menzionato, la partecipazione di CDP in F2i non si qualifica come partecipazione di controllo, né esclusivo né congiunto con altri soggetti. Inoltre, l'indipendenza di F2i SGR da CDP risulta rafforzata dalle regole di governance della stessa CDP, descritte dalle Parti notificanti. Infine, viene in rilievo il particolare regime di gestione delle partecipazioni del gruppo CDP (in particolare, Cassa Depositi e Prestiti dispone dei diritti amministrativi e patrimoniali del socio senza esercitare direzione e coordinamento sui TSO), in ottemperanza alle norme in materia di unbundling previste per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale.

***Altri mercati***

**17.** L'Operazione coinvolge, infine, in ragione delle attività delle Parti, ulteriori due mercati rilevanti e, segnatamente:

- il mercato dei servizi di consulenza e progettazione finalizzati alla promozione di interventi di efficienza energetica che danno diritto al rilascio di titoli di efficienza energetica (Sorgenia);
- il mercato della produzione, integrazione e distribuzione di impianti fotovoltaici (Sorgenia).

**18.** Anche in ciascuno di tali due mercati, allo stato, è presente solo una delle Parti. Con riferimento al mercato dei servizi di consulenza e progettazione finalizzati alla promozione di interventi di efficienza energetica che danno diritto al rilascio di titoli di efficienza energetica ("TEE"), di dimensione geografica nazionale, è attualmente attiva la sola Sorgenia e la stessa detiene (attraverso una società controllata all'uopo preposta, Sorgenia Green Solutions S.r.l.) una quota di mercato inferiore all'1%<sup>15</sup>.

**19.** Per quel che riguarda, da ultimo, il mercato (almeno nazionale) della produzione, integrazione e distribuzione di impianti fotovoltaici, sul quale parimenti è attiva la sola Sorgenia, la quota di mercato stimata dalle Parti notificanti risulta anche in questo caso inferiore all'1%.

**20.** Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a determinare la costituzione di una posizione dominante o a modificare in misura significativa le condizioni di concorrenza, né a livello orizzontale né verticale, in alcuno dei mercati rilevanti citati.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non comporta, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nei mercati interessati, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

**DELIBERA**

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

**IL SEGRETARIO GENERALE**

*Filippo Arena*

**IL PRESIDENTE**

*Roberto Rustichelli*

---

<sup>15</sup> Le Parti notificanti hanno precisato che la società 2i Servizi Energetici S.r.l., controllata da 2i Rete Gas, ha esclusivamente in fase di pianificazione alcuni progetti di efficienza energetica, ma non ha, allo stato, ottenuto alcun certificato, non risultando dunque – in ultima analisi – ancora attiva sul mercato in questione.

**C12307 - BANCA IFIS/FARBANCA***Provvedimento n. 28299*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società Banca IFIS S.p.A. pervenuta in data 17 giugno 2020;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

1. Banca IFIS S.p.A. (di seguito, 'Banca IFIS') è una società a capo dell'omonimo gruppo bancario, attiva nella erogazione di servizi bancari in favore delle piccole e medie imprese (PMI), con particolare riferimento alle attività di *factoring* e di acquisto *pro soluto* di crediti di difficile esigibilità, nonché nella raccolta bancaria *online* da privati e imprese e nell'erogazione di finanziamenti alle PMI.

Nel 2019, il fatturato nazionale realizzato da Banca IFIS, calcolato ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90 (un decimo del totale dell'attivo dello stato patrimoniale, esclusi i conti d'ordine), è risultato pari a [1-2]\* miliardi di euro.

2. Farbanca S.p.A. (di seguito 'Farbanca') è una società attiva esclusivamente in Italia, nella fornitura di impieghi a farmacie italiane e altre strutture sanitarie, soprattutto attraverso la concessione di mutui chirografari a lungo termine per l'acquisto di nuove licenze e/o la ristrutturazione di nuovi locali. Farbanca è altresì attiva nella raccolta bancaria, possiede un unico sportello fisico sul quale confluisce tutta l'operatività dei clienti e non effettua aperture di rapporti a distanza. Farbanca fa parte del Gruppo Banca Popolare di Vicenza; attualmente la partecipazione rappresentativa del 70,77% del capitale sociale di Farbanca è detenuta dalla Banca Popolare di Vicenza S.p.A. in Liquidazione Coatta Amministrativa.

Nel 2019, il fatturato realizzato da Farbanca, calcolato ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90 (un decimo del totale dell'attivo dello stato patrimoniale, esclusi i conti d'ordine), è risultato circa a circa [31-100] milioni di euro.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

3. L'operazione in esame consiste nell'acquisizione, da parte di Banca IFIS, del 70,77% del capitale sociale di Farbanca, detenuto da Banca Popolare di Vicenza S.p.A. in Liquidazione Coatta Amministrativa, in virtù della quale Banca IFIS acquisirà il controllo esclusivo della *target*.

---

\* Nella presente versione alcuni dati e/o informazioni sono stati omissati per esigenze di riservatezza.

### III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04 ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della stessa legge, in quanto il fatturato totale, calcolato ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90, realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 504 milioni di euro, e il fatturato realizzato individualmente, a livello nazionale, da almeno due di esse è superiore a 31 milioni di Euro.

### IV. VALUTAZIONE

5. Farbanca è attiva nella fornitura di una specifica forma di finanziamento alle PMI, vale a dire l'erogazione di mutui chirografari a favore di farmacisti per l'acquisto o l'avvio di nuove farmacie. Farbanca, inoltre, è attiva nella raccolta bancaria, operando in tale mercato unicamente con uno sportello fisico ubicato in provincia di Bologna, senza aperture di rapporto a distanza. L'operazione interessa, pertanto, il mercato degli impieghi alle famiglie produttrici-piccole imprese e il mercato della raccolta.

6. Per quel che riguarda il mercato degli impieghi alle famiglie produttrici-piccole imprese, pur essendo la *target* focalizzata sul segmento farmaceutico-sanitario, in relazione al quale ha maturato una maggiore esperienza, essa offre prodotti che, in termini di costi e condizioni, possono essere offerti anche dalla generalità del sistema bancario. Con riguardo alla dimensione geografica di tale mercato, esso presenta una dimensione territoriale locale, che, nella prassi dell'Autorità, è stata valutata in prima approssimazione a livello provinciale.

7. Per quel che concerne il mercato della raccolta, esso presenta una dimensione territoriale locale che, nella prassi dell'Autorità, è stata valutata in prima approssimazione a livello provinciale.

8. In ciascuno dei mercati interessati, anche in considerazione delle dimensioni particolarmente contenute della società acquisita, la quota di mercato dell'entità *post-merger* risulterà esigua, in quanto mai superiore al 10%. I mercati interessati, inoltre, sono caratterizzati dalla presenza di numerosi e qualificati concorrenti.

9. In definitiva, alla luce delle considerazioni suesposte, si ritiene che la concentrazione in esame non sia idonea a modificare, in modo significativo, l'assetto concorrenziale del mercato rilevante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nel mercato interessato, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

### DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate ed al Ministro dello Sviluppo Economico.

Il presente provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**C12279 - DIPERDÌ/RAMI DI AZIENDA DI SMA E SOCIETÀ GENERALE  
DISTRIBUZIONE**

*Provvedimento n. 28309*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Prof. Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287 e, in particolare, l'articolo 16, comma 8, che disciplina la proroga del termine per la conclusione dell'istruttoria avviata in relazione a un'operazione di concentrazione;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la propria delibera del 17 giugno 2020, con cui l'Autorità ha avviato un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, nei confronti delle società Carrefour Italia S.p.A. e Di Per Di S.r.l.;

VISTA la propria comunicazione dell'8 luglio 2020, con la quale si richiedevano alle Parti notificanti, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, della legge n. 287/90 e dell'articolo 9, comma 1, del D.P.R. n. 217/98, informazioni necessarie ai fini della valutazione dell'operazione di concentrazione, da trasmettersi entro il 10 luglio 2020;

VISTA l'istanza pervenuta in data 10 luglio 2020, con la quale le Parti notificanti, tenuto conto dell'impossibilità di fornire le informazioni richieste nel termine sopra indicato, hanno richiesto, ai sensi dell'art. 16, comma 8, della legge n. 287/90, di prorogare tale termine di 5 giorni;

CONSIDERATO che le informazioni richieste, necessarie ai fini della valutazione del caso, non potranno essere acquisite nei termini previsti e, quindi, compiutamente valutate entro l'attuale termine di conclusione del procedimento;

RITENUTO, pertanto, necessario prorogare il termine di conclusione del procedimento ai sensi dell'articolo 16, comma 8, della legge n. 287/90;

**DELIBERA**

di prorogare al 7 agosto 2020 il termine di conclusione del procedimento.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati ai sensi dell'articolo 16, comma 3, del D.P.R. n. 217/1998.

Il presente provvedimento sarà pubblicato sul Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## DIRITTI TELEVISIVI

### SR35 - LEGA BASKET SERIE A/LINEE GUIDA COMMERCIALIZZAZIONE DIRITTI AUDIOVISIVI SUL TERRITORIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE STAGIONI 2020/2021 2021/2022 2022/2023

*Provvedimento n. 28308*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il Decreto Legislativo 9 gennaio 2008, n. 9, recante *“Disciplina della titolarità e della commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi e relativa ripartizione delle risorse”*;

VISTO l'articolo 6, comma 1, del citato Decreto Legislativo, in base al quale la Lega Società di Pallacanestro Serie A è tenuta a predeterminare, per le competizioni sportive di propria competenza, linee guida *“per la commercializzazione dei diritti audiovisivi recanti regole in materia di offerta e di assegnazione dei diritti audiovisivi medesimi, criteri in materia di formazione dei relativi pacchetti e le ulteriori regole”* previste dal Decreto in modo da garantire ai partecipanti alle procedure competitive *“condizioni di assoluta equità, trasparenza e non discriminazione”*;

VISTO l'articolo 6, comma 6, dello stesso Decreto Legislativo, in cui è stabilito che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato verifichino, per i profili di rispettiva competenza, la conformità delle linee guida ai principi e alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 9/2008 e le approvino entro sessanta giorni dal ricevimento delle stesse;

VISTE le Linee Guida di cui al Decreto Legislativo n. 9/2008, trasmesse dalla Lega Società di Pallacanestro Serie A in data 19 maggio 2020;

VISTI i contributi forniti in data 24 e 26 giugno 2020 da parte di due operatori delle comunicazioni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. LA LEGA NAZIONALE PROFESSIONISTI SERIE A**

**1.** La Lega Società di Pallacanestro di Serie A (di seguito, anche *“Lega Basket”* o *“LBA”*) associa le società sportive di pallacanestro affiliate alla Federazione Italiana Pallacanestro (FIP) che partecipano al campionato italiano professionistico di Serie A.

**2.** La Lega Basket organizza le seguenti competizioni nazionali:

-Serie A, vale a dire il Campionato disputato dalle squadre italiane iscritte nel campionato di A1, suddiviso in *Regular season* e *Play-off* che coinvolge le prime squadre classificate della *Regular season*;

-Coppa Italia (*Final Eight*), che è la competizione disputata tra le prime 8 qualificate al termine del girone di andata della *Regular season*;



-Supercoppa Italiana, ovvero l'evento di apertura della stagione nel quale si scontrano le prime due classificate (vincitore e finalista) del Campionato e della Coppa Italia;

-*All Star Game*, che è un evento singolo in cui si scontrano due squadre composte dai migliori giocatori italiani e stranieri.

3. In applicazione dell'articolo 6 del Decreto Legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 (il "Decreto"), la Lega Basket ha adottato le linee guida per la vendita centralizzata dei diritti audiovisivi destinati al territorio nazionale e al mercato internazionale, relativi alle stagioni sportive del triennio 2020/2023, (nel seguito, "Linee Guida"), i cui principali contenuti sono riportati di seguito.

## II. IL CONTENUTO DELLE LINEE GUIDA

### *a) L'emergenza Covid e le ricadute sulle modalità di assegnazione dei diritti*

4. In via preliminare, in sede di presentazione delle Linee Guida, la Lega Basket ha evidenziato la particolarità dell'attuale periodo storico caratterizzato dall'emergenza sanitaria Covid-19 che sta colpendo in modo drammatico l'industria sportiva.

5. Con particolare riferimento al *basket* professionistico, rappresentato dalla sola Serie A, la Lega Basket prevede una decrescita economica tra i 38 e i 40 milioni di euro (a fronte di un fatturato di 110 milioni di euro) dovuta, quasi esclusivamente, a perdite nei settori delle biglietterie, delle sponsorizzazioni e dei diritti audiovisivi: un 40% circa di perdite, quindi, per la sola stagione sportiva in corso, senza contare quelle che verosimilmente il *basket* professionistico subirà nella prossima stagione sportiva.

In data 8 aprile 2020, la Federazione Italiana Pallacanestro ha dichiarato la chiusura anticipata del campionato di pallacanestro della Serie A, atteso che, date anche le misure contenute nei decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e nelle diverse ordinanze regionali, non emergevano le opportune condizioni di ripresa dell'attività sportiva in sicurezza, specie nelle aree a più elevato rischio di contagio. Anche la ripresa dell'attività agonistica nella prossima stagione sportiva è molto incerta, sia per la data di inizio che per le indicazioni che si dovranno seguire. Al fine di fronteggiare le problematiche imputabili all'emergenza sanitaria in corso, la Lega Basket intende procedere speditamente sul fronte dei diritti audiovisivi sportivi, in modo da assumere le giuste direttive in vista del presumibile, ma non certo, inizio della prossima stagione sportiva.

6. Alla stregua di quel che è accaduto due anni fa alla Serie A di calcio (sia pure con altre motivazioni) e non appena le linee guida saranno approvate, la LBA intende ricorrere ad una procedura snella e veloce, quale è la trattativa privata, nel rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione, al fine di verificare, nell'immediatezza delle consultazioni e trattative, l'interesse concreto del mercato dei diritti audiovisivi sportivi che sta attraversando un momento di straordinaria difficoltà e incertezza sul fronte degli investimenti.

### *b) I criteri per la predisposizione dei pacchetti*

7. Le Linee Guida hanno ad oggetto i diritti audiovisivi *free* e *pay*, nazionali e internazionali, relativi agli eventi organizzati dalla Lega Basket per il triennio 2020/2023.

8. Ferma la necessità di ufficializzare la definitiva composizione dei pacchetti di diritti audiovisivi all'interno dell'Invito, che, per motivi di riservatezza e di non discriminazione tra i partecipanti, sarà pubblicato sul sito ufficiale della LBA soltanto al momento dell'apertura della procedura competitiva, la LBA ha elaborato specifici modelli di vendita che tengano conto dei seguenti criteri:

- a) distribuzione *live* di tutte o della maggior parte delle partite delle competizioni organizzate dalla LBA, al fine di garantire maggior visibilità al prodotto e ai *club*, a beneficio anche dei propri sostenitori e di tutti coloro, soprattutto i giovani, che intendano avvicinarsi tale *sport*;
- b) processo dinamico di commercializzazione dei diritti audiovisivi, rivolgendosi al mercato, vista l'eccezionalità del momento, il prima possibile per verificare, attraverso lo strumento della trattativa privata, se vi siano operatori o intermediari disposti ad acquisire tutti i diritti audiovisivi sportivi (i c.d. *full rights*), così fungendo da vero e proprio *media partner* della LBA secondo un percorso di crescita condiviso, ovvero una parte di essi (secondo il modello oggi esistente) ovvero che siano intenzionati a creare le condizioni per la distribuzione diretta (anche a pagamento) di un canale, anche collegata ad una fruizione televisiva *free* di alcuni eventi ai fini della promozione del movimento cestistico;
- c) confezionamento di contenuti *extra* destinati soprattutto ai *social* e relativa distribuzione *free* in analogia col modello NBA;
- d) produzione audiovisiva degli eventi caratterizzata da uniformità e omogeneità, sia nel caso che venga affidata agli assegnatari, ma pur sempre sotto il controllo editoriale della LBA, sia nel caso che venga posta a carico della stessa LBA. In ogni caso, negli Inviti sarà indicato il numero minimo di partite che dovranno essere trasmesse nei due *standard* previsti, ovvero se verrà applicato un solo *standard* per tutte le partite;
- e) inserimento di tutte le partite dei Playoff all'interno dei pacchetti di diritti *live*, in modo da consentire, come nel ciclo passato, a tutti gli operatori che intendano acquisire la Regular Season, di poter fruire anche della seconda fase della stagione;
- f) obblighi posti a carico degli assegnatari di svolgere attività di promozione delle competizioni organizzate dalla LBA, d'intesa con quest'ultima, sia attraverso gli strumenti delle interviste (a bordo campo, *flash interview*, interviste dedicate pre-gara e post-gara) e dei contenuti *extra* (da veicolare sui mezzi tradizionali e sui *social network* dell'assegnatario), sia attraverso programmi, anche all'interno dei notiziari, e *videoclip*, all'interno dei siti ufficiali e su *social network*.

**9.** La selezione delle partite del Campionato di Serie A da assegnare ai singoli pacchetti *free* e *pay* potrebbe avvenire mediante l'applicazione di un criterio di c.d. "*first pick*", con assegnazione delle scelte gerarchicamente ordinate (1° *pick*, 2° *pick*, 3° *pick*, 4° *pick*), sia della miglior partita da disputare in una giornata o nel turno infrasettimanale, sia della fascia oraria già predeterminata dalla LBA (scelta che dovrà essere indicata prima dell'inizio della Regular Season e prima dell'inizio della fase di Playoff e sarà valida per tutta la Stagione). I diritti di *pick* potranno essere offerti agli operatori e agli intermediari all'interno di un apposito e separato pacchetto.

**10.** All'interno dei pacchetti per la distribuzione televisiva *free* e *pay* potrebbero essere ricompresi, i diritti per la trasmissione di tutte o di gran parte delle partite dei Playoff in esclusiva per piattaforma ovvero non in esclusiva, e comunque in *simulcast* tra i diversi operatori. Qualora invece si decidesse di suddividere tutte o in parte le partite dei Playoff in esclusiva tra i pacchetti, la selezione potrebbe avvenire con le seguenti modalità:

- (i) assegnazione attraverso diritti di *pick*;
- (ii) assegnazione delle partite dei quarti di finale attraverso la selezione della "serie" in tabellone;
- (iii) assegnazione delle partite di semifinale attraverso la selezione della "serie" in tabellone;
- (iv) assegnazione delle partite di finale non in esclusiva;

(v) possibile scelta delle squadre da parte dell'assegnatario, secondo tuttavia un limite minimo e un limite massimo di trasmissione della stessa squadra definito dalla LBA negli Inviti;

(vi) eventuali embarghi anche in funzione delle competizioni internazionali. Le partite delle Coppe Nazionali potrebbero essere invece assegnate in esclusiva, in quanto inserite o in uno o nell'altro pacchetto di diritti, con le modalità determinate al momento della predisposizione degli Inviti.

**11.** Qualora lo ritenga opportuno e nel caso in cui, anche a seguito delle trattative private, le esigenze di mercato lo richiedano, la LBA si riserva la facoltà di predisporre e offrire al mercato pacchetti strutturati in modo diverso rispetto ai modelli sopra descritti, sempre e comunque nel rispetto dei principi sopra enunciati.

#### **b.1. Le dirette**

**12.** Per quanto concerne specificamente i modelli di vendita per la commercializzazione delle dirette, allo stato, sono state confermate le due ipotesi di modello del precedente ciclo di vendita, in quanto in grado di garantire le migliori opportunità sia attuali che prospettiche.

**13.** Il modello 1 ricalca la struttura distributiva adottata dalla LBA nel ciclo 2017/2020 e prevede l'offerta di uno o più pacchetti per tutte le tipologie di piattaforma, quali a titolo esemplificativo:

(i) un pacchetto di diritti per la distribuzione dei contenuti in modalità *free* (trasmissione di una partita per giornata di Stagione Regolare, di tutte o delle più importanti partite di Playoff, delle eventuali partite di *Final Eight*, delle eventuali partite di Supercoppa e dell'eventuale All Star Game);

(ii) un pacchetto di diritti per la distribuzione *pay* su modello tradizionale televisivo (da un minimo di 60 a un massimo di 90 partite di Stagione Regolare, differenti rispetto a quelle trasmesse in modalità *free*, di tutte o delle più importanti partite di Playoff anche in *simulcast* con la piattaforma *free*, delle eventuali partite di Supercoppa e delle eventuali partite di *Final Eight*), unitamente, nello stesso pacchetto ovvero con pacchetto separato, a diritti per la distribuzione su piattaforma OTT (che dovrà trasmettere tutte le partite di tutte le competizioni, salva la possibilità dell'operatore *free* di poter acquisire un *pick* per la scelta dell'orario della partita ed eventualmente per l'esclusiva piena di un prodotto).

(iii) uno o più pacchetti per la commercializzazione di diritti destinati al mercato internazionale (inclusivi o meno dei diritti *betting*, se commercializzati insieme ai diritti domestici o ai diritti internazionali).

**14.** Data l'attuale situazione emergenziale del Covid-19, è possibile che la LBA preveda:

a. di commercializzare un solo pacchetto, comprensivo di tutti i diritti (*full rights*). L'articolo 7, comma 8 del decreto Melandri consente, infatti, agli organizzatori delle competizioni diverse dal calcio di serie A, di poter licenziare tutti i diritti ad un solo operatore.

Tuttavia, se fosse questa la scelta, la LBA chiede fin d'ora di essere autorizzata, con la delibera di approvazione, a concedere all'operatore della comunicazione la sublicenza (per l'intermediario già vale la regola di cui all'articolo 11, comma 8, del Decreto Melandri), al fine di potergli consentire di concedere a terzi i diritti di trasmissione, specie quelli in chiaro (ciò che peraltro costituirebbe, per i motivi sopra evidenziati, un obbligo) ed ampliare così il numero di operatori, fermo restando l'obbligo a carico della LBA di informare le due Autorità delle modalità di concessione della sublicenza dalla LBA al licenziatario;

b. di commercializzare i diritti relativi anche soltanto ad una o due stagioni sportive, tenuto conto delle incertezze della prossima stagione sportiva e della risposta, in termini di offerta, dei partecipanti alla procedura competitiva;

c. di aprire comunque l'oggetto della trattativa a tutti coloro che sono interessati anche alla realizzazione del modello 2, anche al di fuori degli operatori e degli intermediari.

**15.** Il modello 2 propone la realizzazione di un "Canale di Lega" nella modalità OTT (proprietaria o in concessione da terzi), su cui distribuire tutte le partite di tutte le competizioni. Se questa fosse la scelta della LBA, anche a seguito della trattativa privata, è sempre interesse della LBA avviare una commercializzazione, attraverso un Invito a Partecipare a Trattativa Privata (IPTP), per un pacchetto *free* per la trasmissione di una partita per giornata di Regular Season e per turno di Playoffs. Potranno essere invitati a partecipare anche quei soggetti che potrebbero coadiuvare la LBA nella realizzazione e nella distribuzione del canale.

### **b.2 I contenuti diversi dalle dirette**

**16.** Oltre alle dirette di cui sopra, all'interno dei pacchetti oggetto della commercializzazione potranno essere ricompresi anche diritti per la distribuzione di contenuti *extra* (comprendenti, a titolo esemplificativo, *highlights* delle partite, interviste, *Match Insight*, Rubriche sportive e non sportive, *Talk Show Live*, *Late Show Live* e *Mix* di giornata), nonché l'archivio corrente (relativo alle stagioni sportive di durata della licenza) e quello storico (su richiesta di volta in volta formulata dall'assegnatario alla LBA, nel caso quest'ultima ne avesse la disponibilità).

**17.** La LBA ha rappresentato che potrebbe inoltre essere predisposto un pacchetto separato per i *betting rights* che, tuttavia, essendo diritti a circuito chiuso, non rientrano nella disciplina del decreto Melandri.

### **b.3 I diritti radiofonici e i diritti internazionali**

**18.** La commercializzazione dei diritti audio destinati alla piattaforma radiofonica includerà un pacchetto di diritti con le dirette di tutti gli eventi del Campionato di Serie A, della Coppa Italia e della Supercoppa da esercitare su base esclusiva in ambito nazionale.

**19.** La commercializzazione dei diritti internazionali avverrà mediante l'offerta di un pacchetto predisposto tenendo conto dei seguenti criteri: (i) lo sfruttamento dei diritti audiovisivi deve prevedere limitazioni che non contravvengano al diritto nazionale e/o comunitario. In merito all'estensione territoriale della licenza, in particolare, dovranno essere eliminate eventuali restrizioni territoriali alla fruizione dei diritti audiovisivi secondo i principi comunitari in materia; (ii) il soggetto o i soggetti assegnatari dei diritti audiovisivi saranno tenuti ad attuare una strategia di distribuzione e diffusione orientata a garantire la fruizione degli eventi alle comunità italiane all'estero, a beneficio delle quali può essere previsto un livello minimo di diffusione in lingua italiana; (iii) le trasmissioni devono salvaguardare l'immagine e il valore della competizione, della LBA, delle Società Sportive e della pallacanestro in generale; (iv) il licenziatario è tenuto, oltre al rispetto della normativa statale e locale e degli ordini dell'autorità, non solo amministrativa, a introdurre vincoli di ricezione in Italia nel rispetto dei principi enunciati dalla Corte di Giustizia<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> CGCE, sentenza 4 ottobre 2011, cause C-403/08 e C-429/08, Football Association Premier League e a./QC Leisure e a.; Karen Murphy/Media Protection Services Ltd.

**c) Le condizioni generali di licenza**

**20.** L'esatto contenuto dei diritti oggetto di licenza, i limiti temporali di utilizzazione e le garanzie richieste agli operatori e agli intermediari saranno individuati negli Inviti al momento dell'apertura della procedura competitiva. L'offerta presentata dall'operatore della comunicazione o dall'intermediario per l'acquisizione dei diritti audiovisivi comporta l'automatica accettazione incondizionata delle "Condizioni Generali di Licenza" previste negli Inviti. Le Condizioni Generali di Licenza nella loro parte definitiva saranno proposte, in modo più specifico e tenuto conto dei diritti oggetto del pacchetto stesso, all'interno degli Inviti.

**21.** Alle procedure di assegnazione dei pacchetti di diritti audiovisivi potranno partecipare esclusivamente gli operatori della comunicazione e gli intermediari che:

- dispongano della struttura organizzativa e dei mezzi necessari a garantire una adeguata capacità per la distribuzione su tutto il territorio nazionale ovvero a coadiuvare la LBA nella realizzazione del Canale della Lega;
- si impegnino a esercitare i diritti audiovisivi che si siano eventualmente aggiudicati, nel rispetto delle indicazioni contenute nelle Linee Guida e negli Inviti, nonché nel documento "Regolamento Media" della LBA e in ogni altro regolamento predisposto o comunicazione della LBA, nonché nel rispetto della normativa, degli ordini e dei provvedimenti dell'autorità statale, locale e internazionale.

**22.** Alle procedure potranno essere invitati anche tutti i soggetti che intendano coadiuvare la LBA nella realizzazione del Canale della Lega, e, in tale ipotesi, anch'essi dovranno avere gli stessi requisiti e condizioni richiesti agli operatori e agli intermediari. Tali soggetti:

- si devono impegnare a esercitare i diritti audiovisivi che si siano eventualmente aggiudicati, senza pregiudicare in alcun modo l'immagine della LBA, dei club associati e della pallacanestro in generale;
- non devono avere contenzioso pendente con la LBA, anche per mancato o ritardato pagamento di corrispettivi previsti dal contratto di licenza avente a oggetto diritti audiovisivi assegnati in esito alle procedure competitive precedenti, ovvero non devono aver effettuato, a qualunque titolo, i pagamenti dovuti nel contratto di licenza medesimo;
- non devono essere sottoposti, al momento della presentazione dell'offerta, a procedura concorsuale o procedura di liquidazione.

**23.** Gli operatori della comunicazione dovranno altresì essere in possesso di almeno un titolo abilitativo richiesto per la trasmissione mediante la piattaforma prevista nel pacchetto ovvero, in caso di *full rights* (e di autorizzazione alla sublicenza, come sopra richiesta alle Autorità), dovranno accertarsi che i sublicenziatari sul territorio nazionale siano in possesso di tale titolo abilitativo.

**24.** L'assegnatario di uno o più pacchetti relativi ai diritti di trasmissione audiovisiva sarà tenuto ad esercitare i diritti nei limiti e con le modalità previsti all'interno degli Inviti, nonché nei limiti e nel rispetto della normativa statale, locale e internazionale, oltre che degli obblighi indicati puntualmente nelle Linee Guida nei punti da 5.3 a 5.14.

**d) Le procedure di assegnazione****d.1. Invito a presentare Offerte (IAO)**

**25.** Nel caso di scelta per la predisposizione di un IAO, la LBA pubblicherà sul proprio sito *Internet* la notizia dell'avvio della procedura competitiva e i relativi termini per la presentazione delle offerte.

Contemporaneamente la LBA pubblicherà, sempre sul sito, un documento contenente l'analitica descrizione dei pacchetti offerti al mercato attraverso l'Invito. I termini per la presentazione delle offerte non saranno inferiori a 10 giorni dalla pubblicazione del documento di IAO, consentendo in tal modo agli operatori delle comunicazioni e agli intermediari di assumere decisioni consapevoli e di delineare le proprie strategie.

**26.** Il prezzo minimo per i singoli pacchetti sarà determinato a insindacabile giudizio della LBA secondo ragionevolezza, tenendo in considerazione i prezzi e le dinamiche di mercato, il numero degli eventi, le modalità di fruizione (*free o pay*), l'appetibilità del prodotto e il suo bisogno di visibilità, nonché le esigenze degli appassionati. La LBA si riserva anche di prendere in considerazione offerte aventi ad oggetto non solo un corrispettivo pecuniario, ma anche un'offerta di esposizione pubblicitaria (nel qual caso, a parità di offerte, prevarrà quella che presenta il corrispettivo pecuniario più elevato).

**27.** I criteri di valutazione di cui si avvarrà la LBA per determinare la ammissibilità o meno di un'offerta terranno conto in particolare:

- a) del possesso dei requisiti richiesti dalle Linee Guida, nonché dal documento di IAO;
- b) delle effettive garanzie di pagamento, anche in termini di fideiussione bancaria, qualora richiesta;
- c) della capacità trasmissiva sufficiente a coprire l'intero territorio nazionale, tenuto conto del numero di eventi previsto in ciascun pacchetto.

**28.** La LBA stilerà una graduatoria delle offerte ritenute ammissibili e aggiudicherà ciascun pacchetto ogniqualvolta sarà superato il relativo prezzo minimo, salva la facoltà, con riferimento ai pacchetti di diritti audiovisivi relativi alle dirette di una determinata competizione, di non procedere all'assegnazione di nessuno dei pacchetti laddove le offerte non permettano l'aggiudicazione di tutti i pacchetti posti in vendita. Le Linee Guida disciplinano nel dettaglio le modalità formali per la presentazione delle buste e l'apertura del loro contenuto, stabilendo che ogni busta dovrà contenere una singola e autonoma offerta per ogni singolo pacchetto.

**29.** Pertanto, qualora tutti i pacchetti posti in vendita, ovvero anche uno solo di essi, non ricevano un'offerta pari o superiore al prezzo minimo richiesto, con conseguente applicazione della eccezione sopra specificata al primo paragrafo, la LBA avrà facoltà:

- a) di accettare comunque la/e offerta/e che abbiano superato il prezzo minimo richiesto e di procedere ad una nuova procedura competitiva per i pacchetti non assegnati ovvero procedere alla distribuzione diretta dei relativi prodotti audiovisivi;
- b) di avviare, su tutti i pacchetti o sui singoli pacchetti, la fase della trattativa privata secondo le modalità e le tempistiche specificate *sub B*, con la eventuale possibilità di modificare la composizione, durata e/o il prezzo minimo dei pacchetti.

**30.** Il Contratto di Licenza si perfeziona dal momento in cui la LBA pubblica il nominativo del Licenziatario o la lista dei Licenziatari e del/i pacchetto/i assegnato/i o, se antecedente, dal momento in cui il partecipante alla trattativa privata avrà ricevuto la comunicazione della LBA circa l'assegnazione del/i pacchetto/i.

#### **d.2. Trattativa privata**

**31.** Qualora la LBA dovesse scegliere, per i motivi di urgenza evidenziati, di procedere direttamente a trattativa privata, essa pubblicherà sul proprio sito *Internet* la notizia dell'avvio della procedura competitiva e i relativi termini per la presentazione delle offerte. Contemporaneamente la LBA

pubblicherà, sempre sul sito, un invito pubblico a trattativa privata (IPTP) contenente la analitica descrizione dei pacchetti offerti al mercato attraverso l'Invito.

**32.** La LBA inviterà a partecipare alla trattativa privata tutti coloro che abbiano presentato una manifestazione di interesse a parteciparvi entro 5 giorni dalla pubblicazione della notizia e che dimostrino di avere i requisiti evidenziati nelle Linee Guida o quelli ulteriori/diversi che saranno indicati nell'IPTP. L'avviso relativo all'inizio della Trattativa Privata sarà pubblicato sul sito *internet* della LBA nel termine massimo di un giorno dalla data ultima fissata per la manifestazione di interesse.

**33.** La fase di trattativa privata avrà una durata di 30 giorni dal termine di ricezione delle adesioni, prorogabile di ulteriori 30 giorni. La LBA potrà aprire una fase separata di richieste di rilanci su uno o più pacchetti, esclusivamente riservata a coloro che abbiano manifestato interesse per quell/i determinato/i pacchetto/i, da effettuarsi nelle modalità che saranno comunicate nell'IPTP, anche da remoto.

**34.** Le regole procedurali di questa fase saranno specificate nell'IPTP in ossequio ai principi di trasparenza, equità e non discriminazione, e nell'ottica di garantire la massimizzazione degli interessi economici e distributivi della commercializzazione da parte della LBA. Alla sua conclusione, la LBA, se più soggetti avranno manifestato interesse su medesimi pacchetti, indicherà i prezzi minimi di offerta e un termine identico e adeguato a tutti i partecipanti alla trattativa privata entro il quale gli stessi sono invitati a formulare la propria offerta in busta chiusa o via pec secondo le modalità sopra indicate per l'ipotesi di invito ad offrire.

**35.** Eventuali modifiche apportate alla composizione dei pacchetti, determinate dalla LBA nel corso o in esito alla trattativa privata, che comportino forme di sfruttamento dei diritti audiovisivi originariamente offerti al mercato negli IPTP sostanzialmente diverse o ulteriori, o loro sostanziali riduzioni, nonché una durata diversa della licenza o condizioni di licenza aggiuntive (ma che non potranno essere diverse o derogare a quanto previsto nelle Linee Guida e negli Inviti) ovvero ancora che indichino le condizioni per la realizzazione del canale della Lega (anche in sostituzione, in tutto o in parte, dalla licenza dei diritti audiovisivi), sono tempestivamente e contestualmente comunicate per iscritto ai partecipanti.

### **III. I CONTRIBUTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA**

**36.** Il 10 giugno è stata avviata la consultazione pubblica concernente le Linee Guida predisposte dalla Lega Serie A, trasmesse in data 16 maggio 2020.

**37.** In data 24 e 26 giugno 2020 sono pervenuti i contributi alla consultazione pubblica di due operatori della comunicazione, aventi ad oggetto alcuni aspetti della composizione dei pacchetti, la possibilità di realizzare un pacchetto *full rights* con licenza ad un solo operatore della comunicazione, la disciplina della ripartizione del rischio nel rapporto contrattuale nell'ipotesi di sospensione delle competizioni in virtù di provvedimenti emergenziali e la cessione dei diritti di autore dei commentatori alla LBA, rilevando per essi un eccessivo sbilanciamento favore del soggetto titolare dei diritti.

**38.** Per quanto concerne i pacchetti, nel contributo pervenuto in data 24 giugno 2020, un operatore della comunicazione ha svolto osservazioni innanzitutto rispetto al rapporto fra titolarità di una partita per giornata del Campionato nel pacchetto *free* ed eventuale selezione della stessa in base al

criterio di “*first pick*”. Le Linee Guida prevedono che l’esercizio di tale diritto di prima scelta dell’evento riguardi non solo l’offerta *pay*, ma anche l’offerta *free*<sup>2</sup>. Questa soluzione avrebbe l’effetto di penalizzare l’operatore *free* che sarebbe costretto ad effettuare un’offerta sempre per il *first pick* per evitare, in caso di mancata aggiudicazione di tale pacchetto o di attribuzione di una scelta gerarchicamente subordinata, lo svilimento del valore del proprio pacchetto per la perdita del contenuto principale. Sarebbe invece auspicabile che l’evento per la giornata sia selezionato dal licenziatario, analogamente a quanto avvenuto nelle precedenti stagioni, in un’ottica di bilanciamento del valore dei pacchetti e di maggiore equilibrio tra le posizioni dei concorrenti.

**39.** Nel medesimo contributo, è stato altresì auspicato che il criterio di un numero massimo di partite per società sportiva non venga preso in considerazione negli Inviti ad offrire di prossima pubblicazione, nell’ottica di garantire ai telespettatori la visione in chiaro delle partite di maggiore interesse per il pubblico, specie nelle fasi finali della Stagione Regolare.

**40.** Infine, oltre a considerare necessaria l’inclusione espressa anche della trasmissione su piattaforma OTT nel pacchetto *free*, entrambi gli operatori, che hanno presentato i contributi nel corso della consultazione, hanno rilevato la genericità del contenuto delle Linee Guida rispetto all’oggetto di tale pacchetto posto che andrebbe ricompreso il diritto di trasmettere anche gli *highlights* di tutte le partite delle competizioni.

**41.** Con riferimento a quanto previsto dalla LBA in merito alla possibilità di commercializzare un solo pacchetto comprensivo di tutti i diritti (*full rights*) con licenza ad un solo operatore della comunicazione, nel contributo del 24 giugno è stato rilevato che tale ipotesi solleva dubbi sotto il profilo della garanzia della concorrenza nel mercato, oltre che di conformità a quanto disposto dal Decreto Melandri in tema di sublicenza ed assegnazione ad unico intermediario.

**42.** Peraltro, nel menzionato contributo, non è stata condivisa la giustificazione addotta dalla LBA per la predisposizione di un pacchetto *full rights* data dall’attuale situazione emergenziale del Covid-19. Sul punto si rileva che l’assegnazione *full rights* ad un operatore, con successiva sublicenza di parte dei diritti ad un diverso operatore (per la quale sarebbero comunque necessari, a seguito della negoziazione tra le parti, successivi obblighi di informazione e controllo delle Autorità competenti), non sembrerebbe abbreviare le tempistiche complessive del processo di acquisizione, ponendosi dunque in contrasto con le esigenze dichiarate dalla LBA di celerità e snellezza in una situazione emergenziale.

**43.** Più in generale, considerata la presenza sul mercato italiano di operatori *pay* titolari anche di canali tv *free*, in una procedura *full rights* un operatore *free* sarebbe di fatto fortemente svantaggiato, in quanto un operatore che operi su diverse piattaforme, in modalità *pay* e *free*, potrà presumibilmente presentare offerte con posizioni di eccessivo vantaggio rispetto ad un operatore che opera esclusivamente in chiaro, stante la possibilità di trasmettere tutti gli eventi.

**44.** Inoltre, sempre nel medesimo contributo è evidenziato che la facoltà per l’aggiudicatario del pacchetto *full rights* - che disponesse anche di canali televisivi in chiaro - di sublicenziare la partita *free*, porrebbe lo stesso in una posizione negoziale eccessivamente vantaggiosa rispetto ad altri

---

<sup>2</sup> L’art. 4.4. delle Linee Guida stabilisce che “*la selezione delle partite del Campionato di Serie A da assegnare ai singoli pacchetti free e pay potrebbe avvenire mediante l’applicazione di un criterio di c.d. first pick, con assegnazione delle scelte gerarchicamente ordinate (1°pick, 2°pick, 3°pick, 4°pick), sia della miglior partita da disputare in una giornata o nel turno infrasettimanale, sia della fascia oraria già predeterminata dalla LBA. I diritti di pick potranno essere offerti agli operatori e agli intermediari all’interno di un apposito e separato pacchetto.*”



operatori *free*. In un tale scenario di mercato, la richiesta della LBA di essere autorizzata a concedere una facoltà di sublicenza all'assegnatario del pacchetto *full rights* potrebbe quindi ledere l'accesso al mercato a condizioni paritarie.

**45.** Diverse sono le considerazioni svolte da un altro operatore della comunicazione nel contributo pervenuto in data 26 giugno 2020, in merito all'assegnazione ad un unico soggetto e alla successiva possibilità di procedere a sub-licenze. In assenza, nel Decreto Melandri, della *no single buyer rule* per i pacchetti diversi da quelli relativi a competizioni calcistiche, si mostra favore per la predisposizione di un unico pacchetto *pay* per la trasmissione in esclusiva su base nazionale di tutte le partite del campionato e di coppa su tutte le piattaforme tecnologiche (DTH, DTT, IPTV, OTT e mobile), con il diritto dell'assegnatario di scegliere su quali piattaforme trasmettere ciascuna gara, nonché eventualmente per la predisposizione di un pacchetto esclusivo separato per i diritti di trasmissione *free-to-air* della diretta di una partita per giornata non in esclusiva e senza, quindi, che questo pregiudichi il diritto per l'assegnatario del pacchetto *pay* di trasmettere tali partite.

Ciò sarebbe auspicabile sia in considerazione del particolare periodo emergenziale sia per l'esigenza di evitare una perdita di valore dei diritti attraverso una loro eccessiva frammentazione. Nella medesima prospettiva, sarebbe auspicabile che l'assegnatario abbia un diritto di trasmissione su tutte le piattaforme.

**46.** In via più generale, viene evidenziato che l'assegnazione del pacchetto o dei pacchetti di diritti, dovrebbe essere a favore di uno o più operatori che diano sufficienti garanzie di poter immediatamente iniziare a produrre e distribuire in autonomia i contenuti della LBA su tutte le piattaforme tecnologiche e in modalità sia *pay* sia *free-to-air*, prevedendo il diritto per l'assegnatario di gestire l'intera produzione tecnica delle immagini, al fine di assicurare flessibilità e allo stesso tempo coerenza e unitarietà di sviluppo nel livello qualitativo della produzione.

**47.** Nel medesimo contributo del 26 giugno 2020, nell'esprimere apprezzamento per le modalità con cui le Linee Guida descrivono i modelli di vendita e le dinamiche dei mercati interessati, si ritiene preferibile ricorrere immediatamente alla trattativa privata, soprattutto ove si scegliesse di predisporre un unico pacchetto, pur con meccanismi e modalità che consentano lo svolgimento di un pieno confronto competitivo fra gli operatori interessati. Ciò consentirebbe che la procedura di assegnazione si svolga speditamente e con flessibilità nella definizione dei pacchetti e delle condizioni di assegnazione, così da non pregiudicare la capacità degli operatori di pianificare gli investimenti e, al tempo stesso, assecondando le esigenze di commercializzazione della stessa LBA.

**48.** Inoltre, in forza della situazione di emergenza e incertezza dovuta alla pandemia, l'assegnazione del pacchetto, o dei pacchetti, di diritti potrebbe essere limitata ad una durata di due anni, arco temporale da considerarsi ideale, lasciando in ogni caso spazio alle parti di condurre la trattativa privata con un adeguato grado di flessibilità anche in ordine a tale profilo.

**49.** Infine, le condizioni generali di licenza dovrebbero prevedere una disciplina chiara ed equilibrata delle cause di forza maggiore legate all'epidemia di Covid-19 (o equivalenti), come per esempio l'adozione di misure di "lockdown" che possono determinare la sospensione o il rinvio di uno o più eventi sportivi, e del loro impatto sulle condizioni economiche concordate, in modo da non consentire decisioni unilaterali e sbilanciate a favore della LBA, con il fine ultimo di evitare contenziosi e incertezze che possono minare il valore dei diritti in questa fase.

#### IV. VALUTAZIONI

##### *a) Considerazioni preliminari*

**50.** L'obiettivo fondamentale del Decreto Legislativo. n. 9/2008 è quello di realizzare un mercato trasparente ed efficiente dei diritti audiovisivi. A tal fine, gli articoli 6 e 7 del Decreto impongono all'organizzatore della competizione di mettere tutti gli operatori di tutte le piattaforme in condizione di concorrere per acquisire i diritti audiovisivi, attraverso apposite procedure competitive idonee a garantire ai partecipanti condizioni di assoluta equità, trasparenza e non discriminazione. In tale contesto, il predetto Decreto Legislativo prevede un intervento *ex ante* dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, che valuta e approva le Linee Guida predisposte dall'organizzatore della competizione prima di procedere alla gara.

**51.** Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Decreto, le Linee Guida devono prevedere regole in materia di offerta e di assegnazione dei diritti audiovisivi, criteri in materia di formazione dei relativi pacchetti e ulteriori regole in modo da garantire ai partecipanti alle procedure competitive condizioni di assoluta equità, trasparenza e non discriminazione.

**52.** Ciò posto, l'Autorità intende effettuare osservazioni in merito alle Linee Guida trasmesse dalla Lega Basket in data 19 maggio 2020, ritenendo opportuno ricordare che, laddove in sede di predisposizione concreta dei pacchetti e di assegnazione finale i soggetti interessati non si attengano alle sue indicazioni e adottino comportamenti tali da pregiudicare la concorrenza nell'acquisizione degli specifici diritti e nei mercati posti a valle, con pregiudizio per i consumatori, essa è chiamata a intervenire, ricorrendo ai poteri che gli articoli 101 e 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea ("TFUE") e la Legge n. 287/1990 le conferiscono.

**53.** In particolare, in questa sede, l'Autorità è chiamata ad approvare, per i profili di competenza, le Linee Guida previo accertamento della conformità delle stesse ai principi e alle disposizioni del Decreto (articolo 6, comma 6).

**54.** Le valutazioni di seguito svolte avranno ad oggetto unicamente il testo delle Linee Guida trasmesso in data 19 maggio 2020 dalla LBA, tenendo conto delle principali osservazioni pervenute nell'ambito della consultazione pubblica e, più in generale, delle dinamiche competitive che si sono manifestate nel territorio nazionale con riferimento alla commercializzazione dei diritti audiovisivi per le competizioni organizzate dalla LNPA.

**55.** Per quanto concerne le considerazioni espresse dalla LBA in merito agli effetti dell'emergenza Covid-19 sulla prossima commercializzazione dei diritti degli eventi da essa organizzati, verranno condotte puntuali valutazioni con particolare riferimento ai principali punti del loro contenuto. In sintesi, la LBA preferirebbe il ricorso alla trattativa privata e allo svolgimento di una procedura unica per coinvolgere tanto gli operatori televisivi che gli intermediari. Inoltre, la Lega Basket ha prospettato la possibile riduzione sino ad un anno della durata delle licenze e la concessione di una deroga al divieto di sub-licenza.

**56.** Sul punto giova sottolineare che le valutazioni svolte tengono conto dell'attuale quadro normativo disegnato sia dalla normativa *antitrust* nazionale e comunitaria sia dal Decreto Melandri in tema di vendita collettiva dei diritti audiovisivi relativi ad eventi sportivi. Tale quadro non è stato modificato dagli interventi emergenziali degli ultimi mesi e mira a garantire benefici tanto al soggetto organizzatore degli eventi in termini di massimizzazione del profitto da reinvestire nello *sport*, quanto al consumatore finale che beneficia di una riduzione del livello generale dei prezzi

attraverso il corretto confronto competitivo fra i *player* che ricevono gran parte del loro introito dalla raccolta pubblicitaria associata alla trasmissione dell'evento.

**b) I pacchetti e la loro articolazione**

**57.** Per quanto concerne la formazione dei pacchetti, analogamente al precedente ciclo di commercializzazione, le Linee Guida riconoscono l'evoluzione delle modalità di fruizione dei contenuti audiovisivi di natura sportiva non *premium*, riconoscendo il ruolo che le nuove tecnologie possono giocare nella commercializzazione dei diritti e, in generale, nella promozione del gioco della pallacanestro.

**58.** La Lega Basket ritiene di commercializzare i diritti dei campionati da essa organizzati mediante l'utilizzo di uno dei due modelli di vendita descritti in precedenza. Le Linee Guida indicano inoltre il numero minimo delle dirette destinate alla commercializzazione, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 3, del Decreto Legislativo n. 9/08.

**59.** Con specifico riferimento al mercato televisivo nazionale, si osserva che la Lega Basket prevede la vendita dei diritti audiovisivi mediante la predisposizione di più pacchetti. La previsione di diversi pacchetti da cedere, benché non necessariamente richiesta dal Decreto (*ex* articolo 7, comma 8, e articolo 9, comma 4), per i diritti in esame, è idonea ad ampliare il confronto competitivo tra operatori, nonché la contendibilità e l'accesso ai diritti audiovisivi oggetto delle presenti Linee Guida. Pertanto, si accoglie positivamente la circostanza che la Lega Basket abbia previsto una pluralità di pacchetti, non avvalendosi della facoltà riconosciuta dall'articolo 9, comma 4, del Decreto in tema di non necessità della predisposizione di una pluralità di pacchetti tra loro equilibrati.

**60.** Inoltre, si valuta positivamente la decisione di introdurre un sistema di vendita differenziato che presenta dei contenuti destinati alla televisione gratuita nonché all'offerta su piattaforma *Internet*. Una volta adottata tale soluzione, sarebbe auspicabile che, anche alla luce di quanto rilevato dagli operatori che hanno fatto pervenire i loro contributi nel corso della consultazione, i meccanismi di scelta degli eventi che compongono i singoli pacchetti siano tali da garantire l'appetibilità degli stessi ed un effettivo confronto competitivo fra gli operatori interessati assegnatari. I criteri adottati devono portare alla predisposizione di pacchetti conformi ai principi di equità, trasparenza e non discriminazione, con specifico riferimento all'effettivo equilibrio tra i medesimi, specialmente in termini qualitativi e di appetibilità degli eventi. A quest'ultimo riguardo, in sede di predisposizione dei pacchetti, la LBA potrebbe valutare l'opportunità di garantire la visione dell'evento acquistato su tutte le piattaforme disponibili, così come auspicato dai soggetti intervenuti nella consultazione pubblica.

**61.** Rispetto alla durata delle licenze, si rammenta che, ai sensi dei commi 1 e 2 dell'articolo 10 del Decreto Melandri, i contratti di licenza devono avere una durata massima di tre anni o in ogni caso una durata massima che garantisca la parità di trattamento di tutti gli operatori della comunicazione. Ciò posto, la previsione di licenze per una durata inferiore, prospettata nelle Linee Guida presentate da LBA e auspicata anche in un contributo pervenuto nell'ambito della consultazione pubblica, non è di per sé in contrasto con le predette disposizioni, ferme restando le considerazioni poco sopra svolte in merito alla predisposizione di pacchetti equilibrati ed effettivamente di pregio che garantiscano la valorizzazione dei diritti commercializzati dalla LBA.

**62.** Si deve infine osservare che la seconda modalità di vendita prevede la commercializzazione diretta di un canale OTT e l'eventuale cessione di diritti destinati alla televisione gratuita. L'Autorità ritiene preferibile che la commercializzazione diretta resti una modalità utilizzata solo nel caso in cui le altre strategie di cessione dei diritti non siano commercialmente attuabili e reputa necessario che tale commercializzazione avvenga secondo i principi di equità e non discriminazione, rendendo il canale della Lega Basket e i suoi contenuti disponibili al più ampio novero di piattaforme distributive.

***c) Le procedure di assegnazione: la trattativa privata ed il coinvolgimento nella stessa gara di intermediari e broadcaster***

**63.** In merito alle procedure di vendita, l'Autorità ribadisce quanto già osservato per il precedente ciclo di commercializzazione<sup>3</sup> ove si era apprezzato positivamente l'utilizzo di procedure competitive aperte, ritenendo le trattative private un'ipotesi residuale nella strategia di vendita della Lega Basket, rispetto alla precedente commercializzazione dei diritti audiovisivi della pallacanestro. In tale modo, infatti, si favorisce il confronto competitivo e la contendibilità dei diritti fra la più ampia platea di operatori.

**64.** Le esigenze rappresentate dalla Lega Basket e da parte di un operatore della comunicazione di arrivare in tempi rapidi all'assegnazione dei diritti, al fine di ottenere le necessarie entrate per garantire la sopravvivenza dell'organizzazione degli eventi, possono essere ottenute attraverso altre soluzioni quali, a mero titolo esemplificativo, la contrazione dei tempi di espletamento delle gare e l'individuazione di un prezzo minimo adeguato al contenuto di ciascun pacchetto.

**65.** Si deve a quest'ultimo riguardo rimarcare l'importanza della definizione di un prezzo minimo adeguato al contenuto di ciascun pacchetto e tale da ridurre il più possibile l'eventualità che la vendita di uno o più pacchetti abbia esito negativo. Come osservato anche per le Linee Guida relative al precedente triennio, tale disposizione appare giustificabile nel caso specifico dei diritti inerenti alle competizioni di Basket in quanto volta a mantenere l'appetibilità complessiva dei pacchetti offerti in un'ottica di minore *appeal* di tali diritti rispetto alle competizioni organizzate da altre Leghe sportive. Tuttavia, si ritiene necessario che il prezzo minimo sia fissato in modo tale da evitare che tale facoltà generi artificialmente un prezzo minimo dell'offerta complessiva che non trova riscontro nelle previsioni del Decreto, generando un elevato grado di incertezza sull'intera assegnazione dei diritti.

**66.** In merito ai soggetti legittimati a partecipare alle procedure di assegnazione, si ritiene necessario che sia garantita la più ampia partecipazione degli operatori di comunicazione italiani ed europei. In primo luogo, pertanto, si sottolinea che per alcune piattaforme non è necessaria la presenza di alcun titolo abilitativo. In secondo luogo, per le piattaforme per cui esso è necessario, si ritiene indispensabile che siano ammessi alla procedura competitiva anche gli operatori della comunicazione stabiliti presso un altro Stato all'interno dello Spazio Economico Europeo, dotati di idoneo titolo abilitativo acquisito in uno degli Stati membri.

**67.** Inoltre, in considerazione della diversità dei ruoli ricoperti fra i soggetti individuati nel Decreto Melandri come possibili assegnatari dei diritti, si ritiene necessario procedere a distinte procedure di gara fra operatori media, eventuali *partner* per la realizzazione del canale della Lega Basket e

---

<sup>3</sup> Cfr. caso SR29 - Lega Basket serie A-Linee guida commercializzazione diritti audiovisivi sportivi stagioni dal 2017 al 2020 e dal 2018 al 2021, Provvedimento n. 26622 del 24 maggio 2017

intermediari indipendenti. In ordine a tale ultimi soggetti, l'articolo 7 del Decreto Melandri, in tema di *Offerta dei diritti audiovisivi* al comma 4<sup>4</sup> prevede una procedura di assegnazione distinta in virtù della circostanza che tale soggetto non deve trovarsi in situazioni di controllo o collegamento con operatori della comunicazione, con l'organizzatore della competizione e con organizzatori degli eventi, come indicato nell'articolo 2, comma 1, lettera aa), del Decreto<sup>5</sup>. Peraltro, la normativa dettata sulla vendita collettiva dei diritti televisivi non esclude l'esperimento contemporaneo di procedure parallele posto che esse sono volte a garantire la valorizzazione massima dei diritti oggetto di commercializzazione.

**d) La richiesta di sub-licenza**

**68.** Per quanto concerne la possibilità di procedere a sublicenze occorre richiamare le disposizioni dettate in merito dal Decreto Melandri.

**69.** L'articolo 11, comma 6, afferma che *“L'operatore della comunicazione assegnatario dei diritti audiovisivi non può sub-concedere in licenza a terzi, in tutto o in parte, tali diritti, né cedere, in tutto o in parte, i contratti di licenza, né concludere accordi aventi effetti analoghi, salvo quanto previsto dall'articolo 19, comma 1.”*

**70.** In merito ai requisiti per il rilascio di deroghe al divieto di sublicenza, l'articolo 19, comma 1, del Decreto Melandri, stabilisce, che, ferme restando le competenze generali e quelle previste dal Decreto Melandri, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, tenuto conto dell'evoluzione tecnologica delle piattaforme e della necessità di garantire la concorrenza nel mercato dei diritti audiovisivi, provvedono, ciascuna per i profili di competenza, sulle richieste dell'organizzatore della competizione volte a consentire limitate deroghe ai divieti di cui all'articolo 11, comma 6.

**71.** Alla luce della lettura delle predette disposizioni, tese a garantire, per quanto attiene i profili di competenza dell'Autorità, che l'assegnazione discenda dal corretto confronto concorrenziale e che non si determinino condizioni che favoriscano meccanismi spartitori posti in essere dal licenziatario d'intesa con i potenziali concorrenti nelle gare, si ritiene che non sia possibile in questa sede procedere ad una valutazione *ex ante* di una richiesta di deroga al divieto di sublicenza presentata dall'organizzatore della competizione in assenza di una preventiva assegnazione. Tale richiesta, peraltro formulata allo stato subordinatamente all'ipotesi di assegnazione ad un unico soggetto, esula dall'ambito della presente valutazione, che attiene all'esame del contenuto delle linee guida, assorbendosi in tal modo anche le preoccupazioni sottese alle osservazioni formulate nel corso della consultazione da un operatore della comunicazione. Essa potrà essere formalmente ripresentata dalla

---

<sup>4</sup> “4. Al fine di perseguire il miglior risultato nella commercializzazione dei diritti audiovisivi sul mercato nazionale, l'organizzatore della competizione può individuare, attraverso un'apposita procedura competitiva, un intermediario indipendente a cui concedere in licenza tutti i diritti audiovisivi relativi ad una competizione. L'organizzatore della competizione non può procedere all'assegnazione di tutti i diritti audiovisivi all'intermediario indipendente prima che siano decorsi quarantacinque giorni dalla comunicazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dei risultati e dei criteri adottati nella procedura competitiva”.

<sup>5</sup> “aa) «intermediario indipendente»: il soggetto che svolge attività di intermediazione nel mercato dei diritti audiovisivi sportivi e che non si trovi in una delle situazioni di controllo o collegamento ai sensi dei commi 13, 14 e 15 dell'articolo 43 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, con operatori della comunicazione, con l'organizzatore della competizione e con organizzatori degli eventi, ovvero in una situazione di controllo analogo. Ai fini della presente legge, si ha situazione di controllo analogo quando le offerte dell'intermediario indipendente sono imputabili, sulla base di univoci elementi, ad un unico centro decisionale riferibile a operatori della comunicazione, all'organizzatore della competizione e agli organizzatori degli eventi”

Lega Basket soltanto a seguito della definitiva assegnazione e in quella sede sarà oggetto di valutazione.

## V. CONCLUSIONI

**72.** Alla luce delle considerazioni svolte si ritiene di poter approvare, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, le Linee Guida in esame ai sensi dell'articolo 6, comma 6, del Decreto Legislativo n. 9/2008, fermi restando i poteri di intervento dell'Autorità ai sensi della predetta disciplina e degli articoli 101 e 102 del TFUE e della Legge n. 287/1990.

CONSIDERATO che resta impregiudicato il potere dell'Autorità di valutare la conformità degli inviti ad offrire e della procedura di vendita dei diritti audiovisivi oggetto del presente provvedimento alla disciplina *antitrust* nazionale e comunitaria e al Decreto Legislativo n. 9/2008 e di procedere alla verifica di eventuali violazioni della predetta disciplina nel caso in cui Lega Società di Pallacanestro di Serie A, in sede di predisposizione concreta dei pacchetti e di assegnazione finale, non si attenesse alle indicazioni dell'Autorità e tale comportamento pregiudichi la concorrenza nell'acquisizione degli specifici diritti e nei mercati posti a valle, con pregiudizio per i consumatori; RITENUTO, pertanto, che, affinché risultino pienamente conformi ai principi e alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 9/08, le Linee Guida in esame dovranno tenere conto delle indicazioni sopra formulate;

RITENUTO, infine, di poter approvare, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, le Linee Guida in esame ai sensi dell'articolo 6, comma 6, del Decreto Legislativo n. 9/08;

## DELIBERA

di approvare, ai sensi dell'articolo 6, comma 6, del Decreto Legislativo n. 9/2008, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, le Linee Guida depositate in data 19 maggio 2020, aventi ad oggetto la commercializzazione dei diritti audiovisivi sul territorio nazionale e internazionale stagioni 2020/2021, 2021/2022, 2022/2023, relativi alle competizioni organizzate dalla Lega Società di Pallacanestro di Serie A.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e sarà pubblicato nel bollettino dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS11481 - SAPIO-ASSISTENZA POST-VENDITA

*Provvedimento n. 28293*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 luglio 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

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;

VISTI i propri provvedimenti del 29 novembre 2019 e del 7 febbraio 2020 con i quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie, legate all'estensione dell'oggetto del procedimento e all'adempimento delle incombenze procedurali;

VISTO il proprio provvedimento del 17-18 marzo 2020, con il quale, ai sensi dell'art. 103 d.l. 17 marzo 2020, n. 18, e dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTA la Comunicazione sull'interpretazione dell'art. 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'art. 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23, approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. Sapiro Life S.r.l. (di seguito anche *Sapiro*), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), cod. cons. La società svolge attività di fornitura di varie tipologie di ausili terapeutici realizzati da diversi produttori, tra cui quelli per la mobilità personale e la prevenzione delle lesioni da decubito, offrendo anche un servizio di assistenza post-vendita.

2. Égalité, associazione *no profit*, in qualità di segnalante.

### II. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nella fornitura di ausili alla mobilità per disabili, consistenti:

A) nell'omissione di una adeguata informativa al consumatore circa l'esistenza e il contenuto della garanzia, nonché circa le modalità di esercizio in caso di malfunzionamento o rottura dell'ausilio o di suoi componenti, in violazione degli articoli 20 e 22 cod. cons.;

B) nella comunicazione sul sito *internet* di *claim* ingannevoli riguardo alla rapidità degli interventi di assistenza, in violazione dell'articolo 21 cod. cons..

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### III.1 L'iter del procedimento

4. A seguito della segnalazione dell'associazione di disabili Égalité, in data 24 luglio 2019 è stato comunicato a Sapio Life S.r.l. ("Sapio") l'avvio del procedimento istruttorio PS11481 per verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito, Codice del Consumo), consistente nell'opposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori in relazione alla mancata prestazione, entro un congruo termine della richiesta, degli interventi di assistenza post-vendita sugli ausili medici per disabili da essa forniti.
5. In data 17 settembre 2019, Sapio ha risposto alla richiesta di informazioni allegata alla comunicazione di avvio e ha presentato una memoria difensiva.
6. Il 29 novembre 2019 è stata comunicata a Sapio l'estensione dell'oggetto del procedimento: (i) alla lacunosità dell'informazione fornita ai consumatori circa le condizioni di garanzia applicabili agli ausili forniti e le modalità di richiesta delle prestazioni di garanzia, in possibile violazione degli artt. 21 e 22 cod. cons.; (ii) alla predisposizione di un'organizzazione inadeguata a fornire con la tempestività ed efficacia necessaria i servizi di assistenza post fornitura ai consumatori affetti da disabilità permanenti o temporanee, in possibile violazione dell'art. 20 cod. cons.; (iii) alla possibile ingannevolezza, in violazione dell'art. 21 cod. cons., dei messaggi presenti sul sito *internet* del professionista, relativi alla rapidità degli interventi sugli ausili forniti.
7. Contestualmente all'estensione oggettiva del procedimento, è stata comunicata la proroga del relativo termine di conclusione.
8. In data 13 novembre 2019 veniva inviata alla Asl Roma 3 una richiesta di collaborazione in merito alle modalità di gestione della fornitura di ausili alla mobilità. In data 20 dicembre 2019, la Asl provvedeva a rendere le informazioni richieste e a fornire ulteriori chiarimenti in data 26 febbraio 2020.
9. In data 31 gennaio 2020 il professionista è stato sentito in audizione.
10. In data 7 febbraio 2020 è stato prorogato, per esigenze istruttorie, il termine di conclusione del procedimento.
11. Il 17 febbraio 2020 è stata inviata alla Parte, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la Comunicazione della data di conclusione della fase istruttoria ("CTI").
12. In data 3 marzo 2020 è pervenuta la memoria finale di Sapio, alla quale è stato allegato il bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018. Il professionista ha contestualmente comunicato che il fatturato realizzato a fronte della fornitura di ausili per disabili ammonta a [0-6]\* milioni di euro per l'anno 2018 e [0-5] milioni di euro per l'anno 2019.
13. Nelle riunioni del 17 e del 18 marzo 2020, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, al fine di assicurare al professionista il pieno esercizio dei propri

---

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



diritti di difesa, alla luce delle eccezioni procedurali sollevate da Sapio nella memoria del 3 marzo 2020, nonché in considerazione dell'emergenza sanitaria in atto.

L'Autorità ha dunque fissato un nuovo termine per il deposito di memorie e documenti al 24 aprile 2020 e prorogato la conclusione del procedimento al 18 giugno 2020, tenendo conto della sospensione dei termini amministrativi prevista dall'art. 103 d.l. 17 marzo 2020, n. 18 (nel testo in quel momento vigente secondo cui: «*Ai fini del computo dei termini ordinatori o perentori, propedeutici, endoprocedimentali, finali ed esecutivi, relativi allo svolgimento di procedimenti amministrativi su istanza di parte o d'ufficio, pendenti alla data del 23 febbraio 2020 o iniziati successivamente a tale data, non si tiene conto del periodo compreso tra la medesima data e quella del 15 aprile 2020*»).

A seguito delle modifiche al citato art. 103, apportate dall'art. 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23, il termine di conclusione del procedimento è stato automaticamente prorogato all'11 luglio 2020.

**14.** Sapio ha avuto accesso al fascicolo nelle date del 30 luglio 2019, del 6 dicembre 2019, del 27 gennaio 2020, del 18, 19 e 20 febbraio 2020 e del 24 marzo 2020.

**15.** in data 30 settembre 2019 e 28 febbraio 2020 Égalité ha avuto accesso al fascicolo.

**16.** In data 4 marzo 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, cod. cons. Il parere è stato reso in data 19 marzo 2020.

### **III.2 Le evidenze acquisite**

#### **III.2.1. Il quadro normativo e amministrativo per l'assistenza ai diversamente abili alla deambulazione**

**17.** Secondo i dati Istat<sup>1</sup>, in Italia nel 2015, la quota di persone di età superiore ai 14 anni che soffre di gravi limitazioni motorie era pari al 7,2%.

Le persone affette da disabilità (invalidi civili, anziani, portatori di *handicap* ecc.) possono procurarsi gli ausili protesici<sup>2</sup> di cui hanno bisogno acquistandoli direttamente presso ditte specializzate (c.d. "sanitarie"), oppure ricorrendo al Servizio Sanitario Nazionale ("S.S.N.").

L'acquisto diretto è sostenuto da sovvenzioni, da agevolazioni fiscali e da assicurazioni integrative stipulate dai cittadini. Il ricorso al S.S.N. è la modalità più diffusa di acquisizione, soprattutto da parte delle famiglie a basso reddito in cui è presente un disabile<sup>3</sup>.

**18.** Il S.S.N. prevede, all'interno dei "livelli essenziali di assistenza"<sup>4</sup>, la prestazione di "assistenza protesica", che include l'erogazione di dispositivi quali protesi, ortesi, e ausili tecnici.

---

<sup>1</sup> Cfr. "Conoscere il mondo della disabilità: Persone, relazioni e istituzioni", dicembre 2019, p. 31. Il rapporto è pubblico ed è scaricabile dall'indirizzo: <https://www.istat.it/it/files/2019/12/Disabilita-1.pdf>.

<sup>2</sup> È definito "ausilio protesico": «Qualsiasi prodotto (dispositivi, apparecchiature, strumenti, software ecc.), di produzione specializzata o di comune commercio, utilizzato da (o per) persone con disabilità per finalità di: 1) miglioramento della partecipazione; 2) protezione, sostegno, sviluppo, controllo o sostituzione di strutture corporee, funzioni corporee o attività; 3) prevenzione di menomazioni, limitazioni nelle attività, o ostacoli alla partecipazione» (Standard Internazionale ISO 9999).

<sup>3</sup> Cfr. Indagine Istat citata.

<sup>4</sup> L'art. 1, comma 2, d.lgs. n. 502/92 stabilisce che il Servizio Sanitario Nazionale assicura i Livelli Essenziali e uniformi di Assistenza definiti dal Piano Sanitario Nazionale. L'art. 8-bis, del d.lgs. n. 502/92 al comma 1, stabilisce che le Regioni assicurano i livelli essenziali e uniformi di assistenza di cui all'articolo 1 avvalendosi dei presidi direttamente gestiti dalle AUSL, delle Aziende Ospedaliere, delle Aziende Universitarie e degli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, nonché di soggetti accreditati ai sensi dell'art. 8-quater del medesimo decreto legislativo.

L'erogazione dell'assistenza protesica avviene nel rispetto dei principi stabiliti dal d.m. 332/99 (applicabile *ratione temporis* alla vicenda oggetto della segnalazione) e ora dal d.p.c.m. 12/1/17.

Ciascuna regione è libera di definire le modalità di organizzazione dell'erogazione del servizio di assistenza protesica. Attualmente, esistono tre modelli possibili<sup>5</sup>:

(i) cessione diretta: in questo caso, le Asl acquistano per proprio conto, sulla base di apposite procedure, gli ausili di cui necessitano, e li forniscono direttamente ai pazienti;

(ii) fornitura tramite un unico fornitore scelto con procedure di gara ad evidenza pubblica: la Asl o il Servizio Sanitario Regionale ("S.S.R.") individua il fornitore dei dispositivi, all'esito di una gara organizzata sulla base di un bando che definisce i livelli di servizio da prestare; il fornitore si approvvigiona degli ausili sulla base della domanda delle strutture sanitarie territoriali e presta i servizi post-vendita previsti dal bando, ricevendo dal S.S.R. i compensi definiti dalla gara;

(iii) formazione di un elenco di fornitori accreditati sulla base di una procedura pubblica che specifica i requisiti che questi devono soddisfare, i servizi che devono fornire e il prezzo al quale saranno pagati gli ausili. Il paziente riceve l'ausilio prescritto dalla Asl, scegliendo uno dei fornitori al quale la Asl stessa versa il corrispettivo.

Le modalità *sub (i)* e *(ii)* prevedono che il paziente si interfacci in via esclusiva, rispettivamente, con le strutture sanitarie, o con il fornitore individuato dal bando. La modalità *sub (iii)* comporta, invece, l'intervento del paziente nella scelta del fornitore dell'ausilio.

**19.** Nel caso della Regione Lazio, territorio in cui si sono verificati i fatti oggetto della segnalazione, il S.S.R. ha scelto la modalità di erogazione del servizio descritta al punto *(iii)*.

La Regione ha stabilito, con la delibera della Giunta regionale n. 1115/2000, alcuni requisiti che permettono a tutti i fornitori di protesi ed ausili autorizzati e accreditati secondo le procedure al tempo vigenti di accedere al massimo della tariffa di acquisto prevista dal d.m. 332/1999.

Con il Decreto del Commissario ad Acta 4 agosto 2015, n. U00384, recante "*Criteri, requisiti e procedure per la costituzione dell'Elenco Regionale di fornitori di protesi, ortesi e ausili di cui agli elenchi 1 e 2 del DM 332/99*", sono stati individuati «i requisiti minimi tecnici, strutturali, strumentali, professionali e organizzativi che i Fornitori [6] devono possedere per operare l'erogazione sia dei dispositivi medici su misura [...] nonché delle prestazioni sanitarie connesse sia dei dispositivi di serie (elenco 2 del DM 332/99)».

Tali requisiti riguardano ampiezza e tipologia dei locali dove si svolgono le attività, entità del personale specializzato, dotazioni gestionali, eventuale predisposizione di codice etico e carta dei servizi.

Nella domanda di iscrizione all'Albo il fornitore deve specificare i dispositivi che è in grado di consegnare con tempi del 25% minori di quelli di legge, l'eventuale capacità di fornire «*presidi sostitutivi in caso di guasto e di mal funzionamento entro il periodo di garanzia, o di alterazione del dispositivo rispetto alle condizioni di integrità esistenti all'atto della consegna [...] per assicurare*

---

<sup>5</sup> L'art. 8-bis, comma 2, d.lgs. n. 502/92 prevede che i cittadini esercitino la libera scelta del luogo di cura e dei professionisti nell'ambito dei soggetti accreditati con cui siano stati definiti esatti accordi contrattuali. L'accesso ai servizi è subordinato all'esatta prescrizione. Il comma 3, infine, stabilisce che l'esercizio di attività sanitarie per conto e a carico del SSN (tra cui i livelli essenziali e uniformi di assistenza assicurati dalle Regioni) sono subordinate, rispettivamente, al rilascio delle autorizzazioni di cui all'art. 8-ter, dell'accREDITAMENTO istituzionale di cui all'art. 8-quater, nonché alla stipula degli accordi contrattuali di cui all'art. 8-quinquies.

<sup>6</sup> Ndr.: Aziende Orto-Protesiche, Aziende Audioprotesiche, Aziende Ottiche, Aziende fornitrici dei presidi monouso e di serie di cui all'elenco 2 del d.m. 332/99.

*almeno il soddisfacimento delle esigenze minime di mobilità», l'eventuale capacità di contenere la tempistica di assistenza fuori garanzia entro un limite stabilito.*

**20.** Nel sistema disegnato dal d.m. 332/99 e dal d.p.c.m. 12/1/17, il S.S.R. autorizza la fornitura dell'ausilio al disabile (e il relativo pagamento alla società erogatrice) solo sulla base della prescrizione da parte di un medico specialista che rilevi la necessità dell'ausilio stesso, all'interno del piano terapeutico-riabilitativo individuale formulato dal medico medesimo, anche in collaborazione con l'equipe multidisciplinare.

**21.** Il medico specialista individua la tipologia di ausilio da prescrivere «*sulla base delle esigenze espresse dall'assistito*»<sup>7</sup>, servendosi del c.d. Nomenclatore<sup>8</sup>. La prescrizione può anche specificare un modello determinato di ausilio particolarmente adatto al paziente, al suo ambiente e alle sue esigenze di vita, ma non lo specifico professionista incaricato poi di fornire materialmente il bene. La normativa sanitaria prevede espressamente che il paziente partecipi all'individuazione del dispositivo e/o del modello di ausilio più adatto, qualificando tale individuazione come una "scelta" (art. 1, comma 5, d.m. 332/99) o una "richiesta" (art. 17, comma 5, d.p.c.m. 12/1/17) del paziente. Le scelte/ricieste dei pazienti sono poste in primo piano, al punto che si prevede la possibilità che il medico specialista prescriva ausili non ricompresi nel Nomenclatore, ma riconducibili a dispositivi inclusi, al fine di soddisfare specifiche, apprezzabili, necessità derivanti dallo stile di vita o dal contesto ambientale, relazionale o sociale del paziente stesso<sup>9</sup>.

**22.** Qualora il preventivo superi il massimo costo previsto dal Nomenclatore, il disabile sarà chiamato a corrispondere la differenza (art. 1, comma 5, d.m. 332/99, e ora art. 17, comma 5, d.p.c.m. 12/1/17). In caso di patologie gravissime, la Asl può autorizzare l'acquisto anche sostenendo tutto il costo (art. 1, comma 6, d.m. 332/99).

**23.** Il disabile, munito della prescrizione, richiede al S.S.N. – per il tramite della Asl territorialmente competente – la fornitura dell'ausilio prescritto.

Nel Lazio, che ha predisposto un elenco fornitori accreditati, la richiesta deve essere corredata del nominativo del fornitore prescelto e del relativo preventivo<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Cfr., in particolare, l'art. 1, commi 1 e 9, dell'all. 12 al d.p.c.m. 12/1/17 («Il piano riabilitativo-assistenziale individuale è formulato dal medico specialista [...] sulla base delle esigenze espresse dall'assistito»; «La prestazione deve essere appropriata rispetto al bisogno dell'utente e compatibile con le caratteristiche del suo ambiente di vita»).

<sup>8</sup> Sia al d.m. 332/99 sia al d.p.c.m. 12/1/17 sono allegati dei cataloghi delle tipologie di dispositivi protesici prescrivibili, detti "Nomenclatori". Il Nomenclatore allegato al d.m. 332/99 è diviso in tre elenchi; l'elenco n. 1 concerne i dispositivi costruiti su misura e quelli di serie che richiedono comunque un certo grado di personalizzazione da parte di tecnici abilitati; l'elenco 2 contiene i dispositivi (ausili tecnici) di serie la cui applicazione o consegna non richiede l'intervento del tecnico abilitato; l'elenco 3 comprende alcune tipologie di ausili acquistate direttamente dalle Asl e forniti in uso agli assistiti (apparecchi per la respirazione, montascale ecc.). Il Nomenclatore allegato al d.p.c.m. 12/1/17 include un elenco dei dispositivi su misura (elenco 1) e due elenchi di dispositivi di serie, distinti a seconda che richiedano l'intervento di un professionista sanitario per la personalizzazione (elenco 2A) oppure no (elenco 2B).

<sup>9</sup> L'art. 1, comma 5, d.m. 332/99 prevede che «Qualora l'assistito scelga un tipo o un modello di dispositivo non incluso nel nomenclatore allegato al presente regolamento, ma riconducibile, a giudizio dello specialista prescrittore, per omogeneità funzionale a quello prescritto ai sensi dell'articolo 4, comma 2, l'azienda Usl di competenza autorizza la fornitura e corrisponde al fornitore una remunerazione non superiore alla tariffa applicata o al prezzo determinato dalla stessa azienda per il dispositivo incluso nel nomenclatore e corrispondente a quello erogato». Secondo l'art. 17, comma 5, d.p.c.m. 12/1/17: «Qualora l'assistito, al fine di soddisfare specifiche, apprezzabili, necessità derivanti dallo stile di vita o dal contesto ambientale, relazionale o sociale richieda, in accordo con il medico, un dispositivo appartenente a una delle tipologie descritte negli elenchi allegati, con caratteristiche strutturali o funzionali o estetiche non indicate nella descrizione, il medico effettua la prescrizione [...] L'azienda sanitaria locale di competenza autorizza la fornitura»).

<sup>10</sup> Cfr. le istruzioni di alcune Asl romane acquisite al fascicolo (doc. 15) e la risposta della Asl Roma 3 (doc. 23).

**24.** Una volta che il S.S.R. abbia autorizzato la fornitura del dispositivo, il fornitore provvede alla consegna al domicilio del disabile, dandogli le istruzioni sulla manutenzione e sull'uso del dispositivo erogato (art. 4, comma 8, d.m. 332/99). È inoltre previsto un collaudo del dispositivo da parte della Asl (il che avviene presso il domicilio dei pazienti non deambulanti).

**25.** La normativa sanitaria prevede *“la facoltà delle Regioni di organizzare, allo scopo di conseguire economie di gestione”, un servizio di ritiro e rimessa in efficienza degli ausili riutilizzabili, che “potranno essere ceduti in comodato ai pazienti”.*

Gli ausili forniti dalle Asl potranno dunque essere ausili “nuovi”, di primo acquisto, oppure ausili usati provenienti dal parco ausili riutilizzabili della Asl stessa. Tale differenziazione rileva ai fini della garanzia.

**26.** Riguardo alla garanzia sui nuovi beni forniti, l'art. 4, comma 11, d.m. 332/99 dispone che i fornitori *«sono tenuti a garantire la perfetta funzionalità dei dispositivi medici»* per un periodo comunque non inferiore al termine di garanzia indicato nell'allegato 2 al decreto ministeriale medesimo (pari a dodici mesi per le carrozzine e per i sistemi per la postura).

L'art. 4, comma 12, d.m. 332/99 prevede che i dispositivi protesici di cui agli elenchi allegati al Nomenclatore al n. 1 (in cui ricadono sia le carrozzine leggere sia quelle elettriche) e al n. 2 (in cui ricadono i cuscini antidecubito) *«si intendono ceduti in proprietà all'assistito [...] I fornitori sono tenuti all'adempimento degli obblighi di cui al comma 11 anche nei confronti dei soggetti ai quali i dispositivi sono ceduti in proprietà»*<sup>11</sup>.

**27.** Per quanto riguarda gli ausili nuovi, la normativa vigente non specifica chiaramente la procedura per gli interventi in garanzia, né tale informazione è agevolmente rinvenibile sui siti delle istituzioni sanitarie.

La pagina informativa del sito del Ministero della Salute dedicata all'assistenza protesica non fa alcuna menzione della garanzia e dà informazioni riguardanti genericamente la “riparazione” e la “sostituzione” degli ausili<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Nel caso di ausili riutilizzabili per i quali le Regioni abbiano organizzato un servizio di riutilizzo, il medesimo art. 4, comma 12, prevede *«l'obbligo dell'azienda cedente [la Asl] di garantire la perfetta funzionalità e sicurezza dei dispositivi e di fornire all'assistito le istruzioni previste dalla normativa».*

L'art. 3, comma 2, dell'allegato 12 al d.p.c.m. 12/1/17 dispone invece che, nelle more dell'istituzione del Repertorio nazionale dei dispositivi di serie, i capitolati di gara attraverso i quali sono scelti i fornitori dalle Regioni e dalle Asl *«prevedono che i soggetti aggiudicatari assicurino [...] la manutenzione, la riparazione o la sostituzione di componenti dei dispositivi stessi. Nella valutazione delle offerte le regioni e le aziende sanitarie locali adottano criteri di ponderazione che garantiscano la qualità delle forniture, la durata del periodo di garanzia oltre quello fissato dalla normativa di settore».* Tutti gli ausili inclusi nel nuovo Nomenclatore si intendono ceduti in proprietà all'assistito, ferma restando la possibilità per le Asl di organizzare un servizio di ritiro e rimessa in efficienza degli ausili riutilizzabili contenuti negli Elenchi 2A e 2B, che in tal caso verranno ceduti agli assistiti in comodato (art. 18, comma 9, d.p.c.m. 12/1/17).

<sup>12</sup> *“Le riparazioni e la manutenzione dei dispositivi su misura sono effettuati, su prescrizione del medico e dopo autorizzazione della Asl, da qualunque officina ortopedica accreditata. Per le riparazioni degli ausili di serie deve provvedere la Asl. Il dispositivo fornito può essere sostituito da un nuovo dispositivo in caso di particolari necessità dell'assistito, specificate dal medico (ad esempio perché si è modificata significativamente la sua condizione fisica o psicologica) o in caso di rottura accidentale o usura che comportino l'impossibilità o la non convenienza di una riparazione”* (<http://www.salute.gov.it/portale/lea/dettaglioContenutiLea.jsp?lingua=italiano&id=4702&area=Lea&menu=distrettuale>)

Le pagine informative sull'assistenza protesica dei siti *web* di alcune ASL romane riportano informazioni anche più laconiche riguardo alla riparazione e sostituzione degli ausili e non fanno alcun riferimento alla garanzia<sup>13</sup>.

**28.** In risposta ad una specifica richiesta di informazioni<sup>14</sup>, la Asl Roma 3 ha dichiarato e successivamente ribadito<sup>15</sup> che nel corso del periodo di garanzia gli interventi riconducibili ai difetti di fabbrica possono essere richiesti dal paziente direttamente al professionista che ha fornito l'ausilio su autorizzazione della Asl<sup>16</sup>.

Tale procedura appare differente da quella prevista nelle ASL di altre regioni<sup>17</sup>.

**29.** La Regione Lazio, così come altre Regioni, prevede la cessione in comodato degli ausili riutilizzabili.

Dalla documentazione acquisita è emerso che l'Asl Roma 3 consegnerebbe a tutti i richiedenti gli ausili, al momento della presentazione della richiesta, un foglio nel quale si comunica che la fornitura avverrà in regime di comodato, richiamando a tale riguardo gli articoli rilevanti del Codice Civile.

**30.** La gestione degli ausili riutilizzabili è svolta da fornitori scelti mediante gara. Ad esempio, la Asl Roma 3 bandisce gare annuali per selezionare il fornitore del servizio di riciclo degli ausili di cui agli elenchi 2 e 3 d.m. 332/99 (nonché di alcuni ausili inclusi nell'elenco 1, quali le carrozzine elettriche per esterni)<sup>18</sup>. Il capitolato tecnico<sup>19</sup> specifica i criteri sulla base dei quali la Asl considera economicamente conveniente la manutenzione dell'ausilio, piuttosto che l'acquisto di un ausilio nuovo, nonché alcuni obblighi dell'aggiudicatario. In sede di attribuzione del punteggio di gara, la qualità dell'“assistenza post-vendita” offerta (assistenza pre e post consegna dei presidi,

---

<sup>13</sup> P.es., nella pagina dedicata (<https://www.aslroma1.it/assistenza-protesica#>) dell'ASL1 si legge “Le sostituzioni o riparazioni vengono effettuate **su decisione del medico specialista prescrittore.**” Le ASL Roma 2 e Roma3 non forniscono informazioni su riparazioni e sostituzioni sui propri siti.

<sup>14</sup> Cfr. doc. 24.

<sup>15</sup> Cfr. doc. 43.

<sup>16</sup> Il capitolato tecnico della gara aperta bandita alla fine del 2014 dalla Regione Lazio per l'acquisto di ausili, pubblicato il 29 dicembre 2014 nuovi (il bando è stato pubblicato il 29/12/2014 e aveva scadenza 31/3/2015; secondo il professionista, esso era ancora in corso di aggiudicazione alla data del 14 febbraio 2020), specifica che, per un periodo di ventiquattro mesi, «La Ditta aggiudicataria dovrà garantire la buona costruzione e la buona qualità dei propri materiali, obbligandosi [...] a riparare e/o a sostituire gratuitamente quelle parti che per la qualità di materiale o per carenze di lavorazione o per imperfetto montaggio si dimostrassero difettose, sempre che ciò non dipenda da naturale logoramento [o da negligenza dell'utilizzatore]. Nel periodo di garanzia la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere gratuitamente, con proprio personale, ai lavori che si rendessero necessari per ripristinare la funzionalità dei prodotti, sostituendo tutti quei pezzi che risultassero difettosi dalla fabbricazione, nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza. Dovrà quindi essere assicurata la disponibilità agevole ed in tempi rapidi dei pezzi di ricambio».

Il Capitolato specifica che «l'intervento di manutenzione in garanzia dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione da parte dell'Azienda Sanitaria contraente, anche a domicilio dell'assistito, ad insindacabile giudizio dell'Azienda stessa [...] In caso di riparazione da effettuarsi a domicilio dell'assistito che non possa essere effettuata in loco, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare, entro i termini previsti dalla consegna in urgenza, la sostituzione temporanea dell'ausilio con uno avente caratteristiche tecniche uguali o equivalenti. La manutenzione dovrà garantire a ciascun prodotto la piena corrispondenza dei requisiti igienici e di sicurezza previsti dalla normativa vigente».

<sup>17</sup> I Capitolati delle gare aggiudicate in altre Regioni italiane sembrano indicare come la contestazione della non conformità degli ausili sostituiti spetti alla struttura sanitaria (cfr. all. 2-6, doc. 31, risposta di Sapio alla richiesta di informazioni del 14/2/2020, nonché doc. 30).

<sup>18</sup> Il servizio consiste nel ritiro degli ausili non più necessari, nella manutenzione, igienizzazione, magazzinaggio temporaneo e consegna al domicilio dell'utente degli ausili riutilizzabili; tale servizio esclude quindi l'acquisto di ausili nuovi, anche se destinati ad essere ceduti in comodato agli assistiti.

<sup>19</sup> Cfr. Capitolato tecnico procedura aperta per il servizio di riciclo degli ausili di cui agli elenchi n. 2 e n. 3 d.m. 332/99, per i soggetti aventi diritto residenti nel territorio della Asl Roma 3, cig. n. 7392057668.

metodologia per la gestione delle eventuali emergenze) rileva per un quarto sul punteggio relativo alla qualità, che a sua volta rappresenta il 70% del totale.

**31.** La fornitura di nuovi dispositivi può avvenire solo trascorsi i tempi minimi di rinnovo previsti dal decreto ministeriale e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri *supra* citati.

Prima di tale termine, la fornitura di nuovi dispositivi può essere autorizzata dalla Asl nei casi di rottura accidentale o usura (non attribuibili all'uso improprio del dispositivo, a grave incuria o a dolo) cui consegua l'impossibilità tecnica o la non convenienza della riparazione ovvero la non perfetta funzionalità del dispositivo riparato, valutate dall'azienda sanitaria locale anche con l'ausilio di tecnici di fiducia<sup>20</sup>.

Come confermato dalla Asl Roma 3, le richieste di riparazioni devono essere rivolte agli uffici dell'assistenza protesica della Asl competente, accompagnate dalla prescrizione dello specialista e dal preventivo di spesa sanitaria.

### **III.2.2: L'assistenza post-fornitura prestata da Sapiro.**

#### *III.2.2.1: Le informazioni sulla garanzia e l'assistenza fornite al consumatore*

**32.** Sapiro gestisce un proprio sito *internet*, nel quale sono fornite informazioni sui servizi offerti da Sapiro in ambito sanitario, ivi inclusa la fornitura e la gestione degli ausili terapeutici e tecnologici.

**33.** Nelle pagine del sito non si rinvergono informazioni riguardanti il regime di garanzia dei beni forniti attraverso il canale della vendita diretta ai privati né al canale della fornitura attraverso le ASL.

**34.** Nelle pagine dedicate alla "Gestione parco ausili Asl" e "Vendita al pubblico" della sezione "Ausili terapeutici e tecnologici", Sapiro dichiara di offrire un «*Servizio Assistenza Tecnica (SAT), disponibile h 24 ogni giorno dell'anno. I tecnici Sapiro Life intervengono direttamente nelle operazioni di manutenzione e riparazione, e ciò assicura tempi rapidi negli interventi.*

**35.** Per ciò che concerne le informazioni fornite ai pazienti al momento della consegna degli ausili, la documentazione agli atti indica che al momento dei fatti segnalati non veniva fornita alcuna informazione al paziente in merito alle modalità di richiesta, né della prestazione della garanzia per i difetti in conformità, né delle riparazioni per altri guasti.

Non appariva neanche resa alcuna informazione riguardo alla eventuale possibilità di disporre di un ausilio sostitutivo per la durata della riparazione, né riguardo alle eventuali tempistiche di riparazione.

**36.** Nel più recente "*Modulo addestramento e formazione ausilio*" (aggiornato al marzo 2019) predisposto da Sapiro per la consegna degli ausili<sup>21</sup> si riportano invece le seguenti indicazioni (in maiuscolo nell'originale): «*In caso di guasto o malfunzionamento non utilizzare – avvisare l'assistenza tecnica. In caso di fornitura ASL avvisare l'ASL di competenza per far autorizzare l'intervento. La garanzia del presidio è di 24 mesi e da intendersi così come indicato nel manuale del produttore allegato*». Queste informazioni sono contenute anche in un analogo modulo sottoscritto da un paziente in Veneto in occasione della consegna di un ausilio da parte di Sapiro<sup>22</sup>.

<sup>20</sup> Cfr. art. 18, comma 10, d.p.c.m. 12/1/17. Il d.m. 332/99 prevedeva tale possibilità soltanto una volta prima della scadenza del periodo di rinnovo.

<sup>21</sup> Cfr. all. 8, doc. 31 (risposta di Sapiro alla richiesta di informazioni del 14/2/20).

<sup>22</sup> Cfr. all. 9, doc. 31 (risposta di Sapiro alla richiesta di informazioni del 14/2/20).

**37.** Sapio ha comunque dichiarato di fornire, al momento della consegna dell'ausilio, la documentazione prevista dalla normativa sanitaria in merito all'uso dell'ausilio e alla garanzia del produttore.

*III.2.2.2: Gli interventi di manutenzione e riparazione effettuati*

**38.** Sapio, sul proprio sito *internet*, pubblicizza che: «[i] tecnici Sapio Life intervengono direttamente nelle operazioni di manutenzione e riparazione, e ciò assicura tempi rapidi negli interventi».

Secondo quanto segnalato da Égalité, tuttavia, il professionista non avrebbe prestato un'adeguata assistenza post-vendita con riguardo agli ausili medici per disabili (un cuscino antidecubito<sup>23</sup> e un "Batec elettrico"<sup>24</sup>) dalla stessa forniti – dietro prescrizione medica e su autorizzazione della Asl Roma 3 – a un consumatore.

**39.** Per quanto riguarda il cuscino antidecubito<sup>25</sup>, la sua fornitura era stata autorizzata dalla Asl Roma 3 alla fine di ottobre 2015, sulla base di una prescrizione che specificava il modello dell'ausilio (e quindi il produttore) ma non il fornitore.

Il segnalante ha dichiarato che nessuna informazione sulla natura riutilizzabile e, quindi, sulla concessione in solo comodato dell'ausilio, sarebbe stata fornita dalla Asl.

**40.** Il primo intervento sull'ausilio era richiesto nella serata del 3 febbraio 2016, poco dopo la consegna, a causa del distacco della valvola che rendeva il cuscino inutilizzabile<sup>26</sup>. Il guasto veniva gestito dal personale di Altra Mobilità S.r.l., società che opera in qualità di agente di Sapio. Il 5 febbraio 2016 gli agenti di Sapio contattavano Bodytech S.r.l., distributore italiano del cuscino scelto da Sapio quale fornitore per la sostituzione del cuscino. Il 25 febbraio 2016 il nuovo cuscino non risultava ancora essere stato consegnato al disabile.

**41.** Il medesimo cuscino antidecubito è stato oggetto di quattro ulteriori interventi, tre dei quali riguardanti la valvola.

Il primo intervento è stato richiesto il 29 agosto 2016, nuovamente per problemi alla valvola. Solo nel mese di ottobre 2016 il cuscino veniva ritirato dall'agenzia Altra Mobilità. I dati forniti dal professionista e dal segnalante riguardo alla riconsegna del cuscino sono discordanti: mentre il segnalante sostiene che il cuscino sarebbe stato riconsegnato solo nel marzo 2017, i dati forniti dal professionista indicherebbero invece una richiesta di intervento, pervenuta il 9 gennaio 2017, gestita attraverso la consegna di un cuscino sostitutivo lo stesso giorno e la riconsegna del cuscino originale riparato il 19 gennaio 2017. Il segnalante sostiene che, a causa del lungo periodo trascorso tra la

---

<sup>23</sup> Tale ausilio è presente nell'elenco n. 2 del Nomenclatore allegato al d.m. 332/99 e nell'elenco 2B del Nomenclatore allegato al d.p.c.m. 12/1/17.

<sup>24</sup> Si tratta di un motore elettrico con ruota che si ancora alla sedia a rotelle, rendendola una carrozzina elettrica che permette al disabile di muoversi per la città in relativa autonomia. È prodotto dalla Batec Mobility SL, con sede a Barcellona (Spagna). Tale ausilio è presente nell'elenco n. 1 del Nomenclatore allegato al d.m. e nell'elenco 2A del Nomenclatore allegato al d.p.c.m. 12/1/17.

<sup>25</sup> Tale ausilio ricade nell'elenco 2 del Nomenclatore allegato al d.m. 332/99 e nell'elenco 2B del Nomenclatore allegato al d.p.c.m. 12/1/17.

<sup>26</sup> Cfr. messaggi whatsapp allegati alla segnalazione e scambio di e-mail allegato 7 al doc. 11 (memoria Sapio del 17/9/19). Negli scambi epistolari intercorsi tra Sapio e Boditech si afferma esplicitamente: «Il cuscino presenta un danno alla valvola dell'aria riscontrato appena aperto» (all. 7, doc. 11).

richiesta di intervento di agosto e la consegna di un cuscino adeguato il disabile ha patito la formazione di piaghe da decubito.

Un secondo intervento, relativo ad una perdita di pressione del cuscino, sarebbe stato richiesto il 20 marzo 2017. A fronte di tale richiesta, Sapio ha ordinato solo il 29 marzo 2017 un cuscino nuovo da fornire al paziente, in attesa della riparazione o sostituzione – da parte del distributore italiano – di quello in possesso del paziente stesso. Dalla documentazione in atti emerge che il distributore italiano ha ritenuto il danno – un forellino prodottosi nella camera d'aria – non coperto da garanzia. Sapio non sembra aver addebitato il costo della riparazione al disabile.

Il terzo intervento è stato richiesto a Sapio in data 1° luglio 2017, di nuovo per problemi alla valvola. Secondo quanto dichiarato dal professionista, il 1° agosto 2017 – circa un mese dopo la richiesta – veniva dato in uso al disabile un cuscino di diverso modello, in attesa della riparazione da parte del distributore italiano; la riparazione veniva eseguita come intervento fuori garanzia ma il suo costo non appare essere stato addebitato al consumatore.

Infine, Sapio avrebbe ricevuto una quarta richiesta di intervento il 1° novembre 2018. Il professionista avrebbe rappresentato che l'intervento non poteva essere effettuato in garanzia (infatti, erano passati oltre 24 mesi dalla consegna del bene al paziente), invitando il paziente a rivolgersi all'ASL per essere autorizzato all'acquisto di un nuovo ausilio, eventualmente di tipo diverso alla luce dei numerosi problemi sperimentati con il cuscino inizialmente prescritto.

**42.** Dalle informazioni fornite dal professionista non emergono richieste di intervento sui cuscini antidecubito da parte di altri pazienti.

**43.** Per quanto riguarda il Batec elettrico<sup>27</sup>, la sua fornitura era stata autorizzata dalla Asl Roma 3 alla fine di gennaio 2016, sulla base di una prescrizione per un ausilio "ricostituibile" ad una carrozzina elettrica. In tal modo si specificava il modello dell'ausilio (e quindi il produttore), ma non il fornitore. Esso è stato consegnato da Sapio al disabile il giorno 8 aprile 2016.

L'Asl Roma 3 ha dichiarato che si trattava di un ausilio (nuovo) riutilizzabile, fornito in comodato. Il segnalante ha dichiarato che nessuna informazione in tal senso sarebbe stata fornita dalla Asl.

**44.** Dalla documentazione acquisita è emerso che il paziente, nei mesi immediatamente successivi, si era lamentato con il fabbricante dello stato del mezzo fornito dal professionista (che sarebbe stato usato e non nuovo, a fronte del preventivo presentato alla Asl) e delle prestazioni dei freni.

Il fabbricante ha deciso, d'accordo con il distributore italiano (Otto Bock Italia S.r.l.), di fornire al disabile un diverso e più recente modello di Batec, il Batec Rapid. Tale mezzo è stato consegnato al disabile alla fine di luglio 2016, con contestuale ritiro da parte di Sapio del predetto Batec elettrico. Il Batec Rapid si guastava dopo circa 15 mesi, all'inizio di novembre 2017. A fronte della richiesta di un mezzo sostitutivo da parte del disabile, Otto Bock si attivava e il 21 novembre 2017 metteva a disposizione del disabile, attraverso Sapio, uno strumento sostitutivo (c.d. muletto) da usare fino al completamento della riparazione. Il Batec Rapid veniva inviato da Sapio alla Otto Bock la quale, constatata la gravità delle rotture riscontrate (e ritenute "fuori garanzia"), inviava il mezzo al fabbricante per le riparazioni. Il mezzo veniva riconsegnato il 5 febbraio 2018.

---

<sup>27</sup> Tale ausilio ricade nell'elenco 1 del Nomenclatore allegato al d.m. 332/99 e nell'elenco 2B del Nomenclatore allegato al d.p.c.m. 12/1/17.



Successivamente, si verificavano problemi alla batteria del Batec Rapid. Il distributore, pur non riscontrando problemi alla batteria, metteva a disposizione una batteria sostitutiva. Il mezzo veniva riconsegnato il 5 giugno 2018, con contestuale ritiro del muletto.

Poco dopo, veniva riscontrato un nuovo guasto significativo. Il mezzo veniva ritirato e riconsegnato il 21 giugno 2018.

Infine, intorno al 13 novembre 2018 si verificava un nuovo guasto. Sapio faceva richiesta di un mezzo sostitutivo a Otto Bock, che tuttavia dichiarava di non averne alcuno disponibile. Il disabile chiedeva quindi la sostituzione del mezzo, senza ottenere risposta.

**45.** Dalle informazioni fornite dal professionista emergono pochissime altre richieste di intervento su carrozzine elettriche (peraltro riguardanti la sostituzione di camere d'aria delle ruote e batterie), per le quali il professionista non è stato in grado di indicare la data di richiesta dell'intervento, né quella di riconsegna dell'ausilio o di effettuazione dell'intervento.

**46.** Quanto all'organizzazione del servizio di assistenza sugli ausili, la documentazione acquisita indica che Sapio sembrerebbe avvalersi frequentemente dei produttori/distributori degli ausili per fornire l'assistenza prevista.

**47.** Égalité ha inoltre segnalato un episodio, risalente al giugno 2015, di fornitura di una carrozzina risultata non conforme alle esigenze del disabile in sede di collaudo.

Dalla documentazione fornita dal professionista emerge che, a seguito dell'esito negativo del collaudo, la carrozzina sarebbe stata sostituita, seguendo le indicazioni del disabile. Il disabile avrebbe tuttavia apparentemente rinunciato all'ausilio, non presentandosi presso la Asl per il collaudo definitivo della nuova carrozzina<sup>28</sup>.

### ***III.3 Le argomentazioni delle Parti***

#### **III.3.1 Le argomentazioni di Sapio**

**48.** Il professionista, nel corso del procedimento, ha fatto pervenire quattro memorie difensive, corredate da documentazione.

**49.** Nelle proprie memorie Sapio ha contestato l'applicabilità della normativa consumeristica al caso di specie giacché in materia di fornitura di prodotti protesici o comunque di supporto alla deambulazione si applicherebbe in via esclusiva la sola normativa sanitaria (*supra* riportata). Inoltre, il professionista ha rilevato che sussiste un rapporto economico solo tra il professionista e la Asl, che risulta proprietaria dei supporti inseriti in talune classi del c.d. Nomenclatore (ad esempio, come nel caso di specie, le carrozzelle). Ciò assorbirebbe ogni altro vincolo utile a far configurare obblighi e garanzie di matrice europea.

**50.** Nello specifico, per Sapio non emerge nel caso di specie un «rapporto di consumo» tra la Società e il consumatore, poiché la vendita dei dispositivi avverrebbe formalmente nei confronti della Asl (con pagamento esclusivamente o in misura maggiore a carico dei fondi del S.S.R.). Il rapporto economico si instaurerebbe, quindi, tra Società e Asl, la quale in seguito cede gli ausili ai propri assistiti tramite un contratto di comodato ovvero, per le protesi «personali» (appartenenti al gruppo A del Nomenclatore), tramite un diverso atto di cessione. Sarebbe quindi la Asl a dover informare il paziente in relazione al titolo di godimento del bene e sulla garanzia specifica disciplinata dal diritto sanitario.

---

<sup>28</sup> Cfr. docc. 39-40 del fascicolo istruttorio e la replica di Sapio (doc. 45, all. 5).

**51.** Inoltre, l'acquisto e la concessione dell'ausilio non sarebbero rimessi alla libera volontà del paziente, ma dipenderebbero dalle determinazioni assunte dal S.S.N. (attraverso il medico curante e la c.d. "impegnativa").

La fornitura di ausili tramite il S.S.N., per la Parte, configurerebbe, quindi, non un rapporto B2C, ma un rapporto "trilaterale" "*B2A4C - business to administration, for citizen*", nel quale ogni decisione è presa dall'amministrazione sanitaria competente al fine di erogare una prestazione al paziente che non sopporta – o sopporta solo in parte – l'onere economico della fornitura.

In tale rapporto, Sapio intrattiene rapporti economici solo con l'amministrazione sanitaria e, quindi, non potrebbe essere qualificato come professionista ai sensi del Codice del Consumo. I suoi obblighi nei confronti dei pazienti sarebbero disciplinati, quindi, solo dal diritto sanitario e dalle condizioni di servizio specificate nei capitolati di gara.

**52.** Sempre secondo Sapio, il paziente non avrebbe alcun ruolo decisionale sul tipo di supporto che il medico prescrive e che la Asl acquista successivamente per lui. Non vi sarebbe, quindi, alcun atto volitivo da parte del paziente che possa essere distorto in fase di scelta. Del resto, la "scelta" del presidio sarebbe in un certo senso imposta dalle esigenze mediche del paziente e, quindi, se di scelta si può discorrere, sembrerebbe ovvio il riferimento alla scelta tecnica che opera il medico in sede di prescrizione.

**53.** La prescrizione medica può concernere anche beni non ricompresi nel Nomenclatore tariffario, ma riconducibili ad ausili in esso descritti. In quest'ultimo caso la procedura prevede controlli più stringenti affinché la Asl autorizzi la spesa<sup>29</sup> e anche la necessaria compartecipazione del paziente alla spesa per la differenza di prezzo tra la tipologia di bene compreso nel Nomenclatore e quello effettivamente acquistato. Secondo Sapio, tuttavia, la partecipazione del paziente alla spesa sarebbe stata richiesta dal S.S.R. in un numero di casi assolutamente marginale<sup>30</sup>.

**54.** Una volta effettuata la prescrizione del medico, la Asl autorizza l'acquisto con fondi totalmente pubblici che vengono versati dall'amministrazione direttamente al fornitore ovvero, in rari casi, con partecipazione al costo anche da parte del paziente destinatario del bene. Il venditore, come Sapio, è un operatore sanitario accreditato presso il S.S.R. Nelle regioni, come il Lazio, che hanno istituito l'elenco dei soggetti accreditati, la scelta dell'operatore spetta al paziente sotto la guida del proprio medico.

**55.** Ad ogni modo, secondo il professionista, nel caso in esame, l'eventuale scelta del consumatore non sarebbe riconducibile a una «operazione commerciale» ai sensi dell'art. 19, comma 1, cod. cons. e, quindi, non sarebbe in gioco alcun interesse di natura economica tale da fondare l'applicazione della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette.

Di conseguenza, l'omissione delle prescritte informazioni circa l'attivazione della garanzia in caso di malfunzionamento dei beni e i mancati interventi tempestivi non potrebbero essere ricondotti in radice a violazioni della normativa consumeristica.

---

<sup>29</sup> Salvo in casi eccezionali per gravissime disabilità per le quali le Asl possono pagare per l'intero secondo quanto stabilito dall'art. 18, comma 6, d.p.c.m. 12 gennaio 2017.

<sup>30</sup> Secondo Sapio, questa sarebbe stata addebitata ad appena ventiquattro pazienti nel 2018 (per un totale di circa 9.000 euro) e a soli quindici pazienti nel 2019 (per circa 8.000 euro), a fronte delle decine di migliaia di ausili forniti nel 2018 e nel 2019.

**56.** In caso di guasti o malfunzionamenti, il disabile non dovrebbe rivolgersi al fornitore, ma alla Asl, come sarebbe testimoniato da diversi capitolati tecnici prodotti da Sapiro<sup>31</sup>. Il professionista interviene, infatti, su richiesta della Asl dopo l'eventuale constatazione e prescrizione del medico specialista. Sempre il S.S.N. dovrebbe rendere le dovute informazioni sulla presenza della garanzia e sulle modalità di attivazione.

**57.** In conclusione, poiché l'assistito non versa a Sapiro alcun corrispettivo per l'erogazione dell'ausilio, *«difetta dunque (in radice) il primo presupposto di applicazione della disciplina delle pratiche commerciali scorrette: la (anche solo potenziale) lesione di un interesse economico dell'assistito»*.

**58.** Per ciò che concerne il modello organizzativo utilizzato da Sapiro per far fronte alle richieste di ripristino dei dispositivi malfunzionanti, il professionista considera gli interventi effettuati nei confronti del segnalante come pienamente tempestivi e soddisfacenti, rilevando altresì di non aver avuto lamentele o sanzioni da parte delle Asl con cui lavora.

**59.** Parimenti, il *claim* presente sul sito della Società secondo cui *«I tecnici Sapiro Life intervengono direttamente nelle operazioni di manutenzione e riparazione, e ciò assicura tempi rapidi negli interventi»* non sarebbe suscettibile di ingannare il lettore circa le caratteristiche del servizio offerto e, comunque, durante il procedimento, tale *claim* è stato rimosso dalla pagina internet.

**60.** Da ultimo, non si potrebbero ravvisare ostacoli all'attivazione e all'esercizio della garanzia da parte di Sapiro per la particolare interrelazione dei rapporti paziente-Asl-sanitaria, giacché non sarebbe applicabile la garanzia di conformità (e a maggior ragione quella sanitaria) in capo a un comodatario.

**61.** L'intervento in garanzia è, infatti, un obbligo che il fornitore assume nei confronti della Asl acquirente dell'ausilio e non anche nei confronti dell'assistito che, viceversa, è mero beneficiario di un rapporto negoziale di diritto pubblico che intercorre fra fornitore e S.S.N. In caso di ausili riutilizzabili, il S.S.N. resta proprietario degli ausili (fra i quali vi sono quelli oggetto del procedimento) e gli assistiti ne sono meri comodatari. Nessuna norma (né di diritto civile, né di diritto sanitario, né, per quanto possa rilevare, di diritto dei consumi) attribuisce al mero comodatario la potestà di richiedere la garanzia al venditore del bene che gli è stato concesso. Peraltro, la legge stessa (art. 4, comma 12, d.m. 332/99) stabilisce l'*«obbligo dell'azienda [sanitaria] cedente di garantire la perfetta funzionalità e sicurezza dei dispositivi»* nei confronti dell'assistito, escludendo quindi un obbligo diretto del fornitore dell'ausilio rispetto al paziente.

**62.** Le decisioni relative all'eventuale sostituzione o riparazione del dispositivo sono prese dalla Asl e non dal paziente. La normativa sanitaria prevede, infatti, che l'assistito possa ottenere l'autorizzazione alla fornitura di un nuovo dispositivo nel caso di *«rottura accidentale o usura, non attribuibili all'uso improprio del dispositivo, a grave incuria o a dolo, cui consegue l'impossibilità tecnica o la non convenienza della riparazione ovvero la non perfetta funzionalità del dispositivo»*

---

<sup>31</sup> I capitolati delle gare bandite dai SSR di Lombardia e Piemonte disporrebbero che la richiesta della prestazione della garanzia deve essere fatta dalla ASL; i medesimi bandi stabilirebbero anche una durata minima della garanzia più lunga di quella prevista dal DM 332/1999, assegnando un punteggio maggiore in caso di durata superiore a quella minima. Tale circostanza, secondo Sapiro, testimonierebbe che durata e contenuto della garanzia sono determinati dal SSR, come parte della prestazione aggiudicata. Il professionista rileva che anche il capitolato della citata gara per la fornitura di ausili nuovi della Regione Lazio, in corso di aggiudicazione, prevedrebbe che la richiesta della prestazione in garanzia deve essere fatta dalla ASL.

*riparato, valutate dall'azienda sanitaria locale anche con l'ausilio di tecnici di fiducia*». A riprova di ciò, alle memorie del professionista sono allegare numerose informative reperibili sia sul sito del Ministero della Salute sia sui portali delle singole Asl, ove è specificato che, in caso di guasto o malfunzionamento, l'assistito deve sempre rivolgersi alle strutture del S.S.N. di volta in volta competenti (le quali, se del caso, interloquiranno con il fornitore).

**63.** Sapio evidenzia anche che le informazioni rese sul proprio sito *internet* non avrebbero alcuna rilevante capacità di influenzare gli utenti per via dello scarso numero di accessi e visualizzazioni delle pagine rilevanti ai fini del procedimento<sup>32</sup>.

### **III.3.2 Le eccezioni procedurali di Sapio**

**64.** Nella memoria depositata il 24 aprile 2020, Sapio ha argomentato che la concessione del termine per il deposito di nuove memorie conclusive – dopo che era trascorso il termine “perentorio” (*«per prassi inveterata di codesta Autorità»*) del 3 marzo 2020 fissato dalla Comunicazione del Termine di Chiusura dell'Istruttoria (“CTI”) per la conclusione della fase istruttoria e la presentazione di “memorie conclusive o documenti” – e la pedissequa proroga del termine di adozione della decisione (di seguito solo “Proroga”) potrebbe viziare il provvedimento finale.

**65.** Il nuovo termine disposto dalla Proroga potrebbe configurare un'evidente violazione di legge, in quanto sarebbe stata deliberata *«in considerazione dell'attuale emergenza sanitaria determinata dalla diffusione del COVID-19»* e, in particolare, ai sensi dell'art. 103 del d.l. n. 18/2020; la sospensione *ex lege* può applicarsi, sempre secondo Sapio, soltanto ai termini che, oltre a essere pendenti fra il 23 febbraio e il 15 aprile 2020, non fossero già spirati il giorno dell'entrata in vigore del Decreto Cura Italia, vale a dire il 18 marzo 2020. Ma il termine (assunto come perentorio) di conclusione della fase istruttoria era già scaduto da quindici giorni (ossia il 3 marzo 2020) quando è stata deliberata la Proroga (e di esso peraltro si erano avvalse entrambe le parti). Per tali evidenti (e concomitanti) ragioni, nel presente procedimento la concessione di un nuovo termine per ulteriori memorie conclusive determinerebbe dunque una plateale violazione dell'art. 103 d.l. n. 18/2020 e dell'art. 11 disp. prel. c.c.

**66.** In secondo luogo, un nuovo termine per memorie conclusive non varrebbe affatto ad *«assicurare al professionista il pieno esercizio dei propri diritti di difesa»* (che pure è il fine sotteso alla proroga, almeno secondo quanto in essa espressamente dichiarato), ma determinerebbe semmai, in suo danno, una nuova e più grave violazione dei principi del giusto procedimento.

Infatti, tenuto conto della varietà ed eterogeneità degli addebiti che le erano stati contestati, per *«assicurare [a Sapio] il pieno esercizio dei propri diritti di difesa»* sarebbe stato necessario che il termine per il deposito della memoria conclusiva, originariamente stabilito dalla Comunicazione del 17 febbraio 2020, fosse stato più ampio rispetto ai quindici giorni concessi.

### **III.3.2 Segue. Le misure messe in atto da Sapio**

**67.** Sul versante informativo nella memoria finale del 24 aprile 2020, il professionista ha comunicato di aver eliminato le affermazioni contestate dal sito *internet* e di aver modificato ed integrato le informazioni attualmente consegnate ai pazienti, per richiedere assistenza in caso di guasto, differenziando le istruzioni secondo le modalità attraverso le quali il paziente ha ottenuto l'ausilio.

---

<sup>32</sup> Cfr. all. 2, doc. 45 (memoria finale Sapio del 3/3/2020). Nel corso del 2019 la: pagina “servizi domiciliari” sarebbe stata visualizzata meno di quindici volte al giorno; quelle dedicate a “servizio di assistenza tecnica”, “Gestione parco ausili” e “Vendita al pubblico” avrebbero registrato ciascuna meno di quattro accessi al giorno.

**68.** In particolare, Sapio ha provveduto:

a) alla modifica del “Modulo addestramento e formazione ausilio”. Nella sua nuova versione, il Modulo: (i) informa che gli ausili riutilizzabili sono generalmente di proprietà delle Asl; (ii) fornisce alcuni chiarimenti sulla garanzia operante sugli ausili ricevuti tramite le Asl stesse («*In caso di ausilio ricevuto tramite ASL, la garanzia del presidio è da intendersi così come indicato nel Manuale d’Uso del produttore allegato. Se più favorevoli per l’assistito, saranno applicati i termini di garanzia ai sensi del DM 332/1999 e del DPCM 12/1/2017*»); (iii) specifica che il paziente deve rivolgersi alla Asl per richiedere l’intervento in garanzia; (iv) riporta un numero verde “*per urgenze, per chiarimenti relativi alla garanzia e per informazioni sull’ausilio*”. il Modulo modificato risulta essere già in diffusione, secondo la documentazione allegata alla memoria del 24 aprile 2020;

b) alla modifica delle pagine del proprio sito *internet* in cui si faceva riferimento alla possibilità di interventi da parte dei tecnici della società, eliminando il *claim* contestato e inserendo il solo numero verde di Sapio a cui l’assistito può rivolgersi per eventuali informazioni. Viene altresì precisato che gli interventi possono avere luogo con l’assistenza dei centri di assistenza tecnica dei produttori degli ausili;

c) alla predisposizione di un apposito *flyer* (c.d. *Vademecum*), distribuito unitamente ai nuovi ausili forniti nell’ambito del S.S.N., in cui (con uno stile discorsivo e più facilmente comprensibile all’assistito) si informa l’assistito stesso in merito: (i) all’esistenza di diversi regimi di proprietà (comodato o proprietà) degli ausili ottenuti attraverso il S.S.N.; (ii) al fatto che l’ausilio è coperto dalla garanzia del produttore e che, in caso di necessità, verrà applicato il regime più favorevole tra la garanzia del produttore e la garanzia prevista dal d.m. n. 332/1999 e del d.p.c.m. 12/1/2017; (iii) al fatto che «*eventuali interventi (p.es. di riparazione o sostituzione) devono sempre essere autorizzati dalla sua ASL*», invitando a contattare l’ufficio protesi di competenza per avviare l’eventuale *iter*<sup>33</sup>.

### **III.3.3 Le argomentazioni di Égalité**

**69.** L’associazione segnalante ha fatto presente che, essendo possibile rinnovare la richiesta dell’ausilio alla mobilità alla Asl solo dopo cinque anni dalla richiesta precedente, il consumatore non potrebbe chiedere un nuovo ausilio e sarebbe perciò costretto a limitare le proprie attività fuori casa. Sapio dichiara sul proprio sito *internet* [www.sapiolife.it](http://www.sapiolife.it), nelle pagine dedicate alla “*Gestione parco ausili Asl*” e “*Vendita al pubblico*” della sezione “*Ausili terapeutici e tecnologici*”, di offrire un «*Servizio Assistenza Tecnica (SAT), disponibile h 24 ogni giorno dell’anno. I tecnici Sapio Life intervengono direttamente nelle operazioni di manutenzione e riparazione, e ciò assicura tempi rapidi negli interventi*».

**70.** L’informazione non sarebbe veritiera anche alla luce della vicenda occorsa a [omissis] e, comunque, Sapio avrebbe posto in essere condotte contrarie alla diligenza professionale nella fase prenegoziale, dove avrebbe dovuto rendere informazioni più precise e corrette, e in quella di esecuzione del rapporto, giacché non si sarebbe attivata tempestivamente e con efficacia per risolvere i problemi che gli ausili da essa forniti presentavano.

**71.** Dalla documentazione fornita dal segnalante viene confermata la circostanza per la quale, nel caso specifico, l’assistenza post-vendita del “*Batec elettrico*” non sarebbe stata effettuata da Sapio,

---

<sup>33</sup> Cfr. doc. 58, Memoria Sapio del 24 aprile 2020.

ma dalla Ottobock di Budrio (BO), distributore per l'Italia dei prodotti Batec, che ne avrebbe poi curato la spedizione alla sede spagnola di Batec.

#### **IV. IL PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**72.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 4 marzo 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, cod. cons.

Con parere pervenuto in data 19 marzo 2020 la suddetta Autorità ha ritenuto che *«il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista potrebbero procedere all'acquisto di ausili medici così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line».*

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

##### ***V.1. Questioni preliminari. La regolarità formale dell'ultima proroga del termine del procedimento.***

**73.** Secondo la difesa del professionista, l'ultima proroga del termine di chiusura del procedimento decisa il 18 marzo 2020 dal Collegio sarebbe stata disposta in violazione dall'art. 103 d.l. 17 marzo 2020, n. 18.

**74.** Il primo comma della disposizione appena richiamata, nella sua formulazione in vigore al giorno della proroga, così recita: *«Ai fini del computo dei termini ordinatori o perentori, propedeutici, endoprocedimentali, finali ed esecutivi, relativi allo svolgimento di procedimenti amministrativi su istanza di parte o d'ufficio, pendenti alla data del 23 febbraio 2020 o iniziati successivamente a tale data, non si tiene conto del periodo compreso tra la medesima data e quella del 15 aprile 2020. Le pubbliche amministrazioni adottano ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti, con priorità per quelli da considerare urgenti, anche sulla base di motivate istanze degli interessati. Sono prorogati o differiti, per il tempo corrispondente, i termini di formazione della volontà conclusiva dell'amministrazione nelle forme del silenzio significativo previste dall'ordinamento».*

Secondo la difesa di Sapiro, il fatto che le parti abbiano depositato le loro memorie conclusive prima dell'entrata in vigore della sopracitata norma avrebbe dovuto precludere la possibilità per il Collegio di disporre la proroga e di consentire il deposito di una nuova memoria conclusiva.

La possibilità, poi, di depositare una nuova memoria conclusiva avrebbe leso il contraddittorio giacché avrebbe consentito al segnalante di poter replicare a quanto dedotto da Sapiro nella prima memoria conclusiva.

**75.** L'eccezione si fonda su un'interpretazione non condivisibile dell'art. 103 d.l. n. 18/2020, la quale, ricondotta a quanto in effetti desumibile dal tenore letterale della sopracitata norma e dalla *ratio* perseguita dal Governo, porta a confermare la congruità della decisione di proroga dei termini di chiusura del procedimento e di concessione alle parti di un ulteriore termine per il deposito di memorie conclusive.

**76.** Infatti, l'art. 103 del d.l. n. 18/2020, nel sospendere retroattivamente tutti i termini amministrativi, ha riconosciuto per via legislativa uno stato emergenziale che non ha consentito, sin dal 23 febbraio 2020, un regolare esercizio delle funzioni pubbliche per le amministrazioni.

Quanto disposto dall'art. 103 si applica sia al termine di chiusura dei procedimenti, sia ai termini di conclusione di precise fase endo-procedimentali, nonché a tutti i termini concernenti i singoli adempimenti procedurali, relativi a procedimenti amministrativi in corso al 23 febbraio 2020, quale il presente procedimento, per il quale la proroga trova dunque applicazione *ex lege*.

Inoltre, unitamente alla comunicazione di proroga del termine di conclusione del procedimento, veniva altresì comunicato al professionista il nuovo termine *ex art. 16, comma 1, del Regolamento* entro cui possono essere presentate memorie conclusive o documenti, che, nel caso di specie, veniva fissato al 24 aprile 2020.

A tale riguardo, va ricordato, del resto, che proprio in considerazione dell'emergenza sanitaria in atto, Sapio, nella memoria del 3 marzo 2020, ha lamentato una possibile compressione dei diritti di difesa a causa della concessione del termine di soli quindici giorni per il deposito delle memorie conclusive e ha rappresentato le difficoltà riscontrate nella predisposizione della difesa causate dall'emergenza sanitaria in atto. È, dunque, in considerazione di ciò e della necessità di riorganizzare la propria attività durante la diffusione della pandemia che l'Autorità ha disposto la proroga, preoccupandosi, al contempo, di non ledere il principio del "contraddittorio" tra le parti e di non frustrare il diritto alla conclusione del procedimento entro termini ragionevoli.

Ne consegue che, all'evidenza, la proroga, lungi dal danneggiare le parti, ha al contrario favorito il pieno dispiegarsi del loro diritto di difesa.

## ***V.2. L'applicabilità del Codice del Consumo alla fattispecie in esame***

**77.** Il professionista afferma l'inapplicabilità del Codice del Consumo alla fattispecie in esame, perché non sussisterebbe alcun rapporto di consumo tra la società erogatrice di ausili e il disabile a cui sono consegnati.

**78.** Ai fini che qui interessano, va precisato che il professionista, anche se intrattiene un rapporto contrattuale con il S.S.R. finalizzato alla realizzazione di un pubblico servizio a beneficio dei disabili, instaura con l'utente una relazione di carattere economico che è riconducibile al Codice del Consumo.

Tale carattere non è inficiato dal fatto che la relazione sia inserita in un quadro generale di requisiti e procedure selettive definito dalla normativa sanitaria e dalle Asl. Il consumatore, infatti, anche se terzo rispetto al rapporto negoziale tra P.A. e professionista, è il soggetto nel cui interesse è stipulato il contratto tra Asl e società fornitrice.

L'intervento della P.A. nell'acquisto e concessione in uso di un prodotto commercializzato da un professionista non è quindi idoneo a escludere l'applicazione della normativa sulle pratiche commerciali scorrette in considerazione del fatto che il destinatario finale di tale rapporto e l'utilizzatore del bene è pur sempre il consumatore.

**79.** Poiché la normativa sulle pratiche commerciali scorrette si applica a prescindere dall'instaurazione di un rapporto contrattuale diretto tra professionista e consumatore<sup>34</sup>, una

---

<sup>34</sup> Cfr. Considerando n. 13 della dir. 2005/29, secondo cui: «Per sostenere la fiducia da parte dei consumatori il divieto generale dovrebbe applicarsi parimenti a pratiche commerciali sleali che si verificano all'esterno di un eventuale rapporto contrattuale tra un professionista ed un consumatore o in seguito alla conclusione di un contratto e durante la sua

condotta non diligente può essere scrutinata ai sensi del Codice del Consumo anche nei casi in cui quest'ultimo manchi. Il legislatore europeo e quello italiano in occasione del recepimento, nel definire una pratica commerciale scorretta, infatti, non prendono in considerazione esclusivamente un rapporto contrattuale tra professionista e consumatore, ma la sussistenza di un rapporto economico che, in senso lato, leghi i due soggetti e che abbia una connessione con il rapporto negoziale.

**80.** In particolare, la circostanza che il pagamento dell'ausilio venga generalmente effettuato dal S.S.R. non esclude che la condotta sia «*soggetta a valutazione, ai sensi del Codice del Consumo, essendo ascrivibile a un soggetto qualificabile come professionista ed essendo idonea a condizionare soggetti qualificabili come consumatori*»<sup>35</sup>.

**81.** Orbene, non è revocabile in dubbio che Sapio è un professionista secondo la formulazione adottata dall'art. 18, comma 1, lettera b), cod. cons. giacché pone in essere le condotte oggetto del procedimento nel quadro della propria attività imprenditoriale di fornitore del S.S.N. / S.S.R. di ausili terapeutici<sup>36</sup>. Tali ausili possono essere forniti ai disabili che ne necessitano sia attraverso il S.S.N. – che se ne accollerà la spesa remunerando Sapio – oppure mediante acquisto diretto.

**82.** Le condotte oggetto del procedimento sono state poste in essere dal professionista nell'ambito della sua attività commerciale di fornitura di ausili terapeutici, di cui i consumatori costituiscono i fruitori finali, e sono direttamente connesse a tale fornitura.

**83.** A tale riguardo, si rileva che il soggetto beneficiario della fornitura degli ausili, ossia il consumatore, adotta in relazione a tale fornitura una serie di decisioni di carattere commerciale. Al paziente infatti è lasciato un significativo spazio decisionale in ordine a una duplice scelta. La prima consiste nella scelta di chiedere o meno un ausilio al S.S.R.. In secondo luogo, al consumatore è attribuita la scelta di identificare il fornitore al quale rivolgersi nell'ambito di una lista preventivamente definita all'esito di una procedura pubblica.

**84.** Nel dettaglio, la fornitura avviene, come chiaramente emerso dall'istruttoria, solo al termine di un processo avviato dal consumatore sulla base delle proprie esigenze di vita. È infatti il consumatore che sceglie se servirsi del S.S.N. o reperire autonomamente sul mercato quanto

---

*esecuzione*». La giurisprudenza europea (Corte eur. giust. 20 luglio 2017, causa C-357/16) afferma anche che: «*in forza dell'articolo 3, paragrafo 1, della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, letto alla luce del considerando 13 della stessa, tale direttiva si applica alle pratiche commerciali sleali poste in essere da un'impresa, anche all'esterno di un eventuale rapporto contrattuale*». Nello stesso senso la giurisprudenza nazionale (Cons. St., 15 luglio 2019, n. 4976, nonché Tar Lazio 3 giugno 2019, n. 7122) secondo cui il Codice del Consumo «*non punisce le "pratiche commerciali" scorrette solo se poste in essere con la finalità di instaurare un rapporto diretto tra il professionista cui è riferibile, in via diretta, la "pratica commerciale" ed il consumatore, estendendosi la tutela a tutte le pratiche commerciali idonee ad influire su qualunque decisione a contenuto economico del consumatore*».

<sup>35</sup> Tar Lazio 7122/2019 cit.

<sup>36</sup> La giurisprudenza europea ha sempre sostenuto l'ampiezza della nozione di professionista. Cfr., da ultimo, Corte eur. giust. 4 ottobre 2018, causa C-105/17, Kamenova secondo cui: «il legislatore dell'Unione ha sancito una nozione particolarmente ampia di «professionista», la quale comprende «qualsiasi persona fisica o giuridica» in quanto eserciti un'attività remunerata». Tale ampia nozione è stata accolta anche dalla giurisprudenza amministrativa nazionale: cfr., ad es., Tar Lazio 18 gennaio 2011, n. 448 e 449 e Tar Lazio 21 gennaio 2010, n. 645, secondo cui le definizioni di «professionista» e di «pratiche commerciali tra professionisti e consumatori» adottate dal legislatore nazionale sono «estremamente ampi[e], essendo sufficiente che la condotta venga posta in essere nel quadro di un'attività d'impresa finalizzata alla promozione e/o commercializzazione di un prodotto o di un servizio». Nella sentenza Tar Lazio 21 gennaio 2010, n. 645, il giudice ha finanche chiarito che: «Al fine di garantire l'effetto utile della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette, deve infatti essere considerato professionista qualunque soggetto che partecipi alla realizzazione della pratica, traendone uno specifico e diretto vantaggio economico e/o commerciale».



necessario<sup>37</sup>. In questo senso, dunque, la scelta di minimizzare il costo rivolgendosi al S.S.N. è sicuramente di natura commerciale, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *m*), cod. cons., ed è idonea ad instaurare, conseguentemente, un rapporto di consumo<sup>38</sup>.

**85.** Una volta rilevata la necessità di un supporto per la deambulazione da parte del medico specialista è infatti il paziente che, in base alle proprie esigenze di vita, indirizza e determina la scelta del presidio da acquistare.

Ogni qualvolta vi siano margini di scelta all'interno della tipologia, la stessa normativa sanitaria prevede infatti che il medico prescriva l'ausilio sulla base delle esigenze di vita manifestate dal paziente; il rilievo dato alle specifiche esigenze espresse dal paziente emerge in particolare nella previsione della possibilità di prescrivere anche ausili "fuori Nomenclatore", ma riconducibili alle tipologie ivi incluse. Riguardo a tali ausili "riconducibili", la normativa prevede la possibilità che il paziente partecipi alla spesa per la parte del costo che eccede quella prevista dal Nomenclatore per l'ausilio a cui è stato ricondotto; tale eccedenza verrà pagata dal consumatore direttamente al fornitore<sup>39</sup>.

Proprio in questa fase, caratterizzata dall'acquisizione di tutte le informazioni utili alla formazione del consenso all'installazione/utilizzo di una certa protesi sanitaria, si forma anche la volontà del paziente di affidarsi a professionisti esperti e accreditati, attendendosi da loro quella diligenza che, nel caso di specie, è mancata.

**86.** Una volta scelto l'ausilio, il paziente ne individuerà il canale di acquisto (acquisto privato diretto o fornitura attraverso il S.S.N.).

Qualora il paziente si avvalga del S.S.N. (e ne abbia i requisiti), dopo l'autorizzazione alla fornitura da parte della Asl, l'ausilio prescelto viene consegnato al consumatore dal professionista accreditato presso la P.A..

**87.** Nelle Regioni dove il S.S.R. organizza un albo dei fornitori accreditati di ausili, la preferenza accordata dal paziente rappresenta una scelta effettuata tra beni e servizi omogenei sulla base di criteri che tipicamente concorrono nell'assunzione di una decisione di natura commerciale, quali le informazioni assunte sulla qualità del servizio offerto, la vicinanza al proprio domicilio e quindi la facilità di interazione con il fornitore<sup>40</sup>, i contatti con gli agenti del professionista, che possono

---

<sup>37</sup> Il canale "acquisto diretto" appare una valida alternativa alla luce delle agevolazioni fiscali previste, della crescente diffusione delle assicurazioni private integrative e della disponibilità di tutti gli ausili standardizzati quali bastoni, deambulatori, carrozzine leggere ad autospinta, nonché cuscini antidecubito di media qualità, anche su piattaforme di e-commerce quali Amazon.com, a prezzi generalmente inferiori ai 200 euro. L'acquisto diretto determina anche la mancata attivazione del pagamento della p.a. nei confronti del fornitore.

<sup>38</sup> Secondo l'art. 18, lett. *m*), del Codice del Consumo, una "Decisione di natura commerciale" è "la decisione presa da un consumatore relativa a se acquistare o meno un prodotto, in che modo farlo e a quali condizioni, se pagare integralmente o parzialmente, se tenere un prodotto o disfarsene o se esercitare un diritto contrattuale in relazione al prodotto; tale decisione può portare il consumatore a compiere un'azione o all'astenersi dal compierla". La Commissione Europea, negli "Orientamenti per l'attuazione/applicazione della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali" del 25 maggio 2016 osserva: "La formulazione dell'articolo 2, lettera *k*), lascia supporre che la definizione debba essere interpretata in senso generale e che il concetto di decisione di natura commerciale comprenda una grande varietà di decisioni prese dal consumatore in relazione a un prodotto".

<sup>39</sup> I dati prodotti da Sapio a questo proposito confermano che il pagamento dell'integrazione per l'ausilio riconducibile effettivamente ricorre. Il fatto che nell'esperienza di Sapio un numero molto piccolo di consumatori abbia effettivamente pagato l'integrazione non fa venire meno la natura economica della scelta.

<sup>40</sup> Anche laddove la prassi sia che il paziente sceglie il fornitore consigliato dal medico, tale prassi configurerebbe soltanto una scelta del paziente basata su un "expert advice".

risalire al momento della riabilitazione (cosa peraltro avvenuta nel caso segnalato da *Égalité*, laddove il consumatore ha avuto il primo contatto con Sapio proprio quando era ricoverato in ospedale).

**88.** Quanto al rilievo del professionista circa l'inapplicabilità del Codice del Consumo dovuta al mancato trasferimento al paziente della proprietà dell'ausilio riutilizzabile, va rilevato che un rapporto di consumo può sussistere anche in assenza di tale trasferimento, come accade ad esempio nei contratti di *leasing*, nei quali il consumatore acquisisce il godimento del bene ed una serie di diritti su di esso pur non avendone la proprietà. In questi casi, l'intervento dell'Autorità finalizzato ad assicurare il rispetto della diligenza professionale e la correttezza della comunicazione al consumatore da parte del professionista<sup>41</sup> non è mai stato contestato.

### ***V.3. La scorrettezza delle condotte ascritte al professionista.***

**89.** Il paziente è dunque legittimato ad attendersi, da parte dei professionisti selezionati tramite il S.S.R., un comportamento diligente rispetto alle proprie particolari esigenze.

**90.** Il consumatore si aspetta, quindi, di avere piena contezza delle procedure da attivare in merito ai guasti dei dispositivi, ai tempi di intervento e, più in generale, alla garanzia che, giova ricordare, contribuisce a soddisfare l'interesse non dell'acquirente dello strumento (la Asl), ma del paziente. Sono attese anche rapidità e adeguatezza degli interventi per ripristinare la piena operatività dello strumento in caso di problemi tecnici, poiché un dispositivo non pienamente funzionante toglie al paziente la capacità di svolgere le proprie attività quotidiane. La delicatezza della condizione in cui versa l'utente rende peraltro il consumatore particolarmente vulnerabile e ciò impone al fornitore responsabilità e obblighi di diligenza professionale di elevato livello.

**91.** Laddove il consumatore versi in una situazione di particolare vulnerabilità a causa della disabilità temporanea o permanente, Sapio, in quanto professionista del settore, è soggetto ad accresciuti obblighi di diligenza, di informazione e di protezione nei confronti del paziente<sup>42</sup>.

#### **V.3.1: mancata informazione circa l'esistenza, il contenuto e le modalità di attivazione dell'assistenza post-fornitura**

**92.** Sapio assume che: *i)* l'informativa sull'"esistenza dell'assistenza in garanzia" deve essere resa dalle Asl; *ii)* l'assistito non deve rivolgersi al professionista per chiedere l'applicazione della garanzia, ma alle Asl, le quali a loro volta sono le uniche legittimate a richiederne l'intervento.

**93.** Sapio, quale fornitore di ausili sanitari, è scelto dal consumatore, effettua la consegna dell'ausilio ed è tenuto a fornire le istruzioni per l'uso e la manutenzione dell'ausilio stesso. Sapio rappresenta infatti per il paziente il primo ed immediato referente e, in quanto tale, la diligenza professionale attesa richiede che informi il paziente/consumatore in merito all'esistenza e al contenuto della garanzia, nonché alle modalità di esercizio in caso di malfunzionamento o rottura dell'ausilio o di suoi componenti, indicando specificamente a chi e come rivolgersi per eventuali interventi. Tali

---

<sup>41</sup> P.es. provv. N. 14151 del 17/3/2005, PI4689 - Mercedes Benz "Light Lease", e provv. N. 24472 del 31/7/2013 - PS8801 - Audi - Pubblicità "Land of Quattro".

<sup>42</sup> Cfr. Consiglio di Stato, 22 luglio 2014, n. 3897, secondo cui l'applicazione del Codice richiede «che la pratica commerciale sia posta in essere dal soggetto quale manifestazione della sua ordinaria attività di lavoro, a tale dato oggettivo soltanto essendo correlati gli accresciuti oneri di diligenza e di informazione e protezione di chi opera al contrario (il consumatore) al di fuori dell'esercizio della sua attività professionale».

informazioni risultano essenziali tanto per i guasti riconducibili a difetti di fabbrica coperti dalla garanzia legale di conformità, quanto per quelli che richiedono l'intervento della Asl.

**94.** L'assenza di puntuali prescrizioni specifiche nella normativa sanitaria generale e nei capitolati di gara in ordine alla modalità e alla necessità di rendere edotti i consumatori sulla garanzia, non esime il professionista da tale prestazione, in quanto strettamente necessaria ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni per i quali l'ausilio è stato fornito al consumatore: gli ausili alla mobilità e i dispositivi antidecubito sono essenziali per la qualità di vita del disabile e, quindi, il consumatore deve essere messo nella condizione di conoscere come comportarsi in caso di guasto/rottura in modo da ridurre al minimo indispensabile i tempi di intervento e di riparazione.

**95.** Dalle evidenze acquisite, Sapio non appare aver informato il consumatore né dell'esistenza della garanzia, né del fatto che egli avrebbe dovuto rivolgersi al professionista per chiederne l'applicazione ai guasti riconducibili a un difetto di conformità, quale ad esempio la rottura della valvola del cuscino antidecubito appena consegnato nel febbraio 2016.

**96.** L'omissione di una adeguata informativa circa l'esistenza e il contenuto della garanzia, nonché le procedure da seguire in caso di guasto di un ausilio costituisce, quindi, una violazione di quanto disposto dall'art. 20 cod. cons..

**97.** Inoltre, l'omissione di tale informativa sul sito *internet* di Sapio costituisce una violazione anche dell'art. 22 cod. cons, in quanto impedisce al paziente/consumatore una scelta consapevole sui canali di acquisizione dell'ausilio e preclude il pieno esercizio dei diritti, in quanto il contenuto e le modalità di richiesta della garanzia differiscono in caso di acquisti diretti del consumatore presso il professionista.

**98.** L'omissione di tali informazioni non appare giustificabile in virtù della circostanza che si tratta di ausili ceduti in comodato ai pazienti dalla Asl, in quanto anche in questo caso la normativa vigente, anche di carattere amministrativo, impone ai fornitori di riparare/sostituire gli ausili difettosi, in applicazione dei medesimi principi della garanzia legale di conformità.

In proposito, la Asl Roma 3 ha chiarito come in realtà, durante i due anni di garanzia, *«il paziente si può rivolgere direttamente alla sanitaria alla quale è stato autorizzato l'ausilio»* e che solo per *«altri motivi»* rispetto ai difetti riscontrati *«l'assistito dovrà rivolgersi, con prescrizione dello specialista e preventivo della sanitaria, agli uffici dell'assistenza protesica territorialmente competenti per l'eventuale autorizzazione della riparazione e/o possibile sostituzione dell'ausilio stesso»*<sup>43</sup>. Al riguardo Sapio non ha fornito alcuna prova contraria, al riguardo, quantomeno con riferimento al capitolato che disciplina la fornitura.

Peraltro, la condotta tenuta da Sapio nella vicenda segnalata appare coerente con quanto affermato dalla Asl.

**99.** In altre parole, quindi, nel caso di specie il paziente, per tutti gli interventi in garanzia, può rivolgersi direttamente al fornitore, mentre per gli interventi non in garanzia deve rivolgersi al fornitore, ma per avere un preventivo da sottoporre alla Asl (insieme alla prescrizione medica).

**100.** In ogni caso, quel che rileva è che le informazioni relative alle modalità di realizzazione degli interventi sugli ausili siano veicolate con chiarezza dal fornitore, in modo da evitare equivoci a danno dell'utente particolarmente vulnerabile.

---

<sup>43</sup> Cfr. risposta della Asl Roma 3 del 20/12/2020 (doc. 24), ribadita con comunicazione del 27/2/20 (doc. 43).

In quest'ottica, il nuovo "Modulo Addestramento e Formazione Ausilio Nuovo" e il "Vademecum Ausili per pazienti S.S.N." che lo accompagna (acquisiti nella loro versione definitiva con la memoria di Sapio del 24 aprile 2020) veicolano una serie di informazioni utili al consumatore in merito all'esistenza, al contenuto e alle modalità di attivazione della garanzia (ad esempio, contattare l'assistenza tecnica del fornitore per i casi di urgenza oppure la Asl «*per richiedere l'intervento in garanzia*»).

Tali informazioni – che evidentemente si riferiscono solo agli ausili nuovi – rappresentano certamente un passo importante per permettere al consumatore di esercitare i propri diritti.

Tuttavia, sia il Modulo sia il Vademecum non tengono adeguatamente conto delle specificità delle normative regionali e dei capitolati, i quali determinano l'ampiezza della garanzia e le modalità di attivazione. Infatti, come sostenuto dalla stessa Sapio nel corso del procedimento, il regime di garanzia cui è soggetto il fornitore è generalmente determinato dal S.S.R. o dalle Asl nei relativi bandi di gara per l'acquisto di ausili nuovi ed è spesso migliorativo rispetto al d.m. 332/1999, almeno con riguardo alla durata e alla garanzia del produttore.

### **V.3.2: informazioni ingannevoli circa la rapidità del servizio**

**101.** Le evidenze agli atti indicano che l'organizzazione del servizio di assistenza di Sapio non è stata in grado di far fronte, in diverse occasioni, con la necessaria efficienza e rapidità, a malfunzionamenti e rotture degli ausili. In particolare, Sapio ha restituito l'ausilio riparato con settimane, se non mesi, di ritardo, a causa della necessità di spedire il bene al produttore per le necessarie riparazioni. Infatti, secondo quanto emerge dalla documentazione fornita dal professionista, Sapio ha effettuato - con personale proprio e sugli ausili per la mobilità - solo interventi di manutenzione ordinaria, consistenti, ad esempio, nella riparazione e sostituzione di camere d'aria e batterie. Inoltre, un sostituto temporaneo dell'ausilio è stato fornito in alcuni casi con significativo ritardo, a causa dell'indisponibilità di ausili sostitutivi presso Sapio stessa, con evidenti disagi per il paziente.

**102.** La diligenza professionale attesa nell'assistenza ai pazienti disabili, per i quali gli ausili sono necessari per il compimento delle attività quotidiane, richiede un'organizzazione in grado di assicurare una rapida riparazione (come peraltro richiesto dagli stessi capitolati tecnici) nonché, qualora tale riparazione non sia possibile in tempi brevi, la disponibilità di mezzi e dispositivi sostitutivi, da utilizzare finché l'ausilio originale non sia stato riparato o visionato dal produttore. Tale disponibilità deve essere predisposta anche laddove i guasti siano rari, al fine di fronteggiare adeguatamente eventuali emergenze, come peraltro testimoniato dal peso che tale aspetto ha nella stessa determinazione dei punteggi di gara da parte delle Asl.

**103.** Orbene, il *claim* secondo cui «*I tecnici Sapio Life intervengono direttamente nelle operazioni di manutenzione e riparazione, e ciò assicura tempi rapidi negli interventi*» (presente nella pagina della sezione "servizi domiciliari" dedicata al "Servizio Assistenza Tecnica" e nelle pagine relative alla "Gestione parco ausili Asl" e alla "Vendita al pubblico") è evidentemente smentito dalla palese inadeguatezza del servizio di assistenza, soprattutto sotto il profilo delle tempistiche di risoluzione dei guasti degli ausili.

Da un lato, infatti, i tecnici Sapio non sembrano necessariamente intervenire nelle operazioni di manutenzione e riparazione (escluse quelle più semplici). Dall'altro lato, l'affermazione «*ciò assicura tempi rapidi negli interventi*» viene decodificata come relativa non alla mera attivazione

delle procedure di risposta alla richiesta di intervento, ma alla realizzazione dell'intervento stesso. Tuttavia, anche sotto questo profilo, dalla documentazione acquisita, il professionista non appare comunque in grado di garantire la suddetta rapidità.

Il *claim* appare dunque suscettibile di ingannare il consumatore circa le reali caratteristiche del servizio di assistenza offerto, in violazione dell'art. 21 cod. cons..

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**104.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, cod. cons., con il provvedimento che vieta una pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**105.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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.

### *Pratica sub A)*

**106.** Il professionista appartiene ad un gruppo storicamente operante nella produzione di gas medicali ed industriali, che in anni recenti si è diversificato nel settore dell'assistenza domiciliare e della commercializzazione di ausili terapeutici e tecnologici attraverso Sapio Life S.r.l.. In tale ambito, Sapio Life collabora attivamente con associazioni di pazienti e disabili per migliorare le condizioni di assistenza<sup>44</sup>.

**107.** Con riferimento alla dimensione economica del professionista, Sapio Life S.r.l. ha realizzato nel 2018 un fatturato di oltre 153 milioni di euro. Meno del 3% di tale fatturato è riconducibile alla fornitura di ausili terapeutici.

Inoltre, nel 2018 Sapio ha realizzato<sup>45</sup> un margine operativo lordo di circa 27,9 milioni di euro (pari al 18,2% circa del fatturato) e un utile di circa 7,9 milioni di euro (pari al 5,16% del fatturato), leggermente superiore a quello del 2017.

Per quanto riguarda la fornitura di ausili terapeutici, sulla base delle percentuali sopra riportate è possibile stimare che il margine operativo lordo realizzato nel 2018 sia stato di circa [500.000–1.000.000] euro e che esso sia diminuito a circa [500.000–1.000.000] euro nel 2019. È possibile inoltre stimare un utile di circa [100.000–500.000] euro nel 2018, ridottosi a circa [100.000–500.000] euro nel 2019.

**108.** Con riferimento alla gravità della violazione, si rileva che la pratica riguarda l'assistenza post-fornitura, essenziale per mantenere la funzionalità dell'ausilio nel tempo, e che essa ha potenzialmente coinvolto un ampio numero di consumatori, avendo il professionista fornito, solo tra il 2018 e il 2019, alcune decine di migliaia di ausili<sup>46</sup>.

---

<sup>44</sup> Cfr. verbale audizione del 31/1/20 e allegati alle memorie di Sapio del 14/2/20 e 3/3/20 (docc. 28, 31 e 45).

<sup>45</sup> Cfr. Bilancio di esercizio 2018 Sapio Life S.r.l., allegato al doc. 31.

<sup>46</sup> Cfr. doc. 31.

**109.** Relativamente alla durata della violazione, dagli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere da Sapio Life S.r.l. quantomeno dal febbraio 2016<sup>47</sup> e sia ancora in corso.

**110.** Sapio si è adoperata per mitigare le conseguenze della pratica scorretta, predisponendo comunicazioni volte a meglio chiarire esistenza, contenuto e modalità di attivazione della garanzia, diffuse a partire dal marzo 2020.

**111.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Sapio Life S.r.l. per la pratica A) nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

***Pratica sub B)***

**112.** Con riferimento alla dimensione economica, valgono le considerazioni già svolte per la *Pratica sub A)*.

**113.** Riguardo alla gravità della violazione, si rileva che essa concerne un elemento essenziale nella scelta del fornitore degli ausili, ma che ha potenzialmente coinvolto un numero limitato di consumatori, in ragione del ridotto numero di accessi alle pagine rilevanti del sito del professionista<sup>48</sup>.

**114.** Quanto alla durata della violazione, dagli elementi istruttori acquisiti risulta che la suddetta pratica sia stata posta in essere da Sapio Life S.r.l. almeno dalla data delle rilevazioni compiute sul sito del professionista (26 giugno 2019)<sup>49</sup> fino al 3 marzo 2020, quando il professionista ha comunicato di aver eliminato i messaggi ingannevoli.

**115.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Sapio Life S.r.l. nella misura di 40.000 € (quarantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub. II.A) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale, non consentendo al consumatore di conoscere l'esistenza, il contenuto e le modalità di attivazione della garanzia cui è tenuto il fornitore degli ausili erogati dal S.S.N. e idonea perciò a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ad una caratteristica essenziale del prodotto;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub. II.B) risulta scorretta ai sensi dell'art. 21 del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante una ingannevole informazione circa la tempestività e l'efficacia del servizio di assistenza del professionista, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ad una caratteristica essenziale del prodotto;

---

<sup>47</sup> Cfr., in particolare, la risposta di Sapio alla richiesta di informazioni allegata all'estensione oggettiva (doc. 23) e alla richiesta di informazioni allegata al verbale dell'audizione del 31/1/20 (doc. 28).

<sup>48</sup> Cfr. doc. 31.

<sup>49</sup> Cfr. doc. 3.1 del fascicolo.

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II.A) del presente provvedimento, posta in essere da Sapio Life S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II.B) del presente provvedimento, posta in essere da Sapio Life S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare a Sapio Life S.r.l., per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

d) di irrogare a Sapio Life S.r.l., per la violazione di cui alla precedente lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 € (quarantamila euro);

e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 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'art. 135, comma 1, lettera *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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---



**IP330 - FACEBOOK-RACCOLTA UTILIZZO DATI DEGLI UTENTI***Provvedimento n. 28300*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*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;

VISTA la propria delibera n. 28072 del 21 gennaio 2020, con la quale l'Autorità ha contestato a Facebook Limited e Facebook Ireland Limited la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla propria delibera n. 27432 del 29 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

RITENUTA necessaria la sostituzione del responsabile del procedimento per sopravvenute esigenze organizzative;

**DELIBERA**

di sostituire la dott.ssa Alessandra Cervone con il dott. Massimo Ferrero come responsabile del procedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

**PS11532 - TELECOM-TIM IN NAVE**

*Provvedimento n. 28301*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la propria delibera del 17 e 18 marzo 2020, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche Telecom Italia, Telecom o TI), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Milano e operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della società al 31 dicembre 2019 presenta un valore dei ricavi pari a 17,97 miliardi di euro<sup>1</sup>.

2. Grimaldi Group S.p.A. (di seguito anche Grimaldi), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Palermo e operante nel settore del trasporto marittimo. Il bilancio della società al 31 dicembre 2019 presenta un valore dei ricavi pari a 95.511.007 euro<sup>2</sup>.

3. Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito anche CIN), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Milano e operante nel settore del trasporto marittimo. Il bilancio della società al 31 dicembre 2018 presenta un valore dei ricavi pari a 378,143 milioni di euro<sup>3</sup>.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

4. Il procedimento è stato avviato per valutare le condotte, poste in essere da Telecom Italia, da Grimaldi e da CIN a partire almeno dal mese di giugno 2019, di seguito descritte.

---

<sup>1</sup> Cfr. Bilancio di esercizio di Telecom Italia S.p.A. al 31 dicembre 2019.

<sup>2</sup> Cfr. Bilancio di esercizio di Grimaldi al 31 dicembre 2019.

<sup>3</sup> Cfr. Bilancio di esercizio di CIN al 31 dicembre 2019.

*Condotta sub a):* Telecom Italia avrebbe addebitato ai propri clienti costi per la fornitura del servizio di *roaming* marittimo, in assenza di adeguata e tempestiva informativa sia sull'abilitazione della scheda SIM alla relativa fruizione, sia sull'automatico funzionamento del servizio sulla nave, oltre che sui relativi costi e, dunque, in assenza di richiesta della fornitura da parte dei clienti.

*Condotta sub b):* Grimaldi e CIN non avrebbero fornito ai propri passeggeri adeguata e tempestiva informativa circa l'esistenza del servizio di *roaming* marittimo a bordo delle imbarcazioni.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 26 novembre 2019 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11532 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, da parte di Grimaldi e CIN, e artt. 20, comma 2, e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, da parte di Telecom Italia, e, in data 4 dicembre 2019, è stata effettuata la verifica ispettiva presso la sede di Telecom Italia in Roma.

6. Nelle date 24 dicembre 2019, 20 gennaio 2020, 21 gennaio 2020 e 30 gennaio 2020 Telecom Italia ha inviato le risposte alle richieste di informazioni<sup>4</sup>, formulate nella comunicazione di avvio del procedimento e nel corso dell'audizione del 15 gennaio 2020.

7. In data 19 dicembre 2019 Grimaldi ha inviato le risposte alla richiesta di informazioni<sup>5</sup> formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

8. In data 5 febbraio 2020 CIN ha inviato le risposte alla richiesta di informazioni<sup>6</sup> formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. Telecom Italia è stata sentita in audizione in data 15 gennaio 2020<sup>7</sup>.

10. In data 20 gennaio 2020, Telecom Italia, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione<sup>8</sup>.

11. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nell'adunanza del 10 marzo 2020 e la relativa comunicazione è stata inviata alla suddetta Società in data 12 marzo 2020<sup>9</sup>. Essi sono stati ritenuti *[omissis]*\*.

12. In data 13 febbraio 2020, CIN, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione<sup>10</sup>.

---

<sup>4</sup> Docc. 25, 34, 35 e 37.

<sup>5</sup> Doc. 25.

<sup>6</sup> Doc. 41.

<sup>7</sup> Doc. 32.

<sup>8</sup> Doc. 34.

<sup>9</sup> Doc. 50.

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

<sup>10</sup> Doc. 43.

13. Gli impegni presentati da CIN sono stati rigettati dall’Autorità nell’adunanza del 10 marzo 2020 e la relativa comunicazione è stata inviata alla suddetta Società in data 12 marzo 2020<sup>11</sup>. Gli impegni sono stati ritenuti *[omissis]*.

14. In data 19 marzo 2020, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento<sup>12</sup>, in considerazione dell’emergenza sanitaria in corso e della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno svolgimento del contraddittorio.

15. In data 12 maggio 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’art. 16, comma 1, del *Regolamento*<sup>13</sup>.

16. In data 1° giugno 2020, Telecom Italia ha trasmesso la propria memoria conclusiva<sup>14</sup>.

17. In data 4 giugno 2020 è stata inoltrata richiesta di parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 27, commi 1-*bis* e 6 del Codice del Consumo<sup>15</sup>. Il parere dell’Autorità di settore è pervenuto in data 3 luglio 2020.

## 2) *Le evidenze acquisite emerse nel corso del procedimento*

### **Le segnalazioni**

18. In relazione alle pratiche oggetto del procedimento sono pervenute sette segnalazioni, da cui emerge che Telecom Italia non avrebbe fornito un’adeguata informativa ai propri clienti sull’abilitazione della scheda SIM alla fruizione del servizio di *roaming* marittimo e sull’automatico funzionamento dello stesso sulla nave, oltre che sui relativi costi; pertanto, tale servizio sarebbe stato erogato senza alcuna richiesta da parte dei clienti. Soprattutto nel periodo estivo, i clienti che hanno viaggiato con navi o traghetti su tratte italiane avrebbero subito l’addebito da parte di TI di ingenti costi per il servizio di *roaming* marittimo, senza aver richiesto tale servizio.

### **Il funzionamento del servizio di roaming marittimo**

19. Il servizio di *roaming* marittimo (di seguito anche di RM) consente ai consumatori, titolari di un’utenza di telefonia mobile, di usufruire dei servizi di comunicazione mobile durante il trasporto marittimo all’interno di un traghetto, utilizzando il proprio dispositivo cellulare GSM anche quando viene persa la copertura della rete terrestre. Il servizio in questione è assicurato da un sistema che si basa su un collegamento satellitare che opera tramite la stazione-base (“*BTS maritime*”) di un operatore telefonico installata a bordo del traghetto, su ripetitori installati in diversi punti della nave (che compongono la rete *indoor* marittima) e su un ripetitore satellitare per la connessione satellitare. Tale sistema collega, via satellite, commutando anche il segnale cellulare del GSM in segnale satellitare e viceversa, i terminali mobili con tecnologia GSM dei consumatori presenti sulle navi alle antenne della rete mobile installate a terra.

20. Il servizio di *roaming* marittimo inizia ad essere erogato automaticamente, utilizzando la rete marittima a bordo dell’imbarcazione, quando l’imbarcazione si allontana dalla costa, ossia a partire da circa [1-5] miglia nautiche, e i cellulari GSM non sono più collegati alla rete terrestre. Il

---

<sup>11</sup> Doc. 49.

<sup>12</sup> Docc. 51, 52 e 53.

<sup>13</sup> Docc. 62, 63 e 64.

<sup>14</sup> Doc. 67 e 68.

<sup>15</sup> Doc. 69.

collegamento alla rete marittima viene meno quando la nave si riavvicina alla costa e il terminale mobile si riaggancia automaticamente alla rete terrestre.

**21.** La tipologia degli operatori tipicamente coinvolti nella fornitura del servizio di *roaming* marittimo comprende: (1) la compagnia marittima sulla cui imbarcazione sono installate le apparecchiature necessarie per il collegamento satellitare (stazione e ripetitori), (2) il fornitore della connessione satellitare (operatore satellitare), (3) l'operatore che fornisce e gestisce le apparecchiature di bordo (operatore marittimo), (4) l'operatore di telecomunicazioni che fornisce il servizio di telefonia mobile agli utenti passeggeri, che, per ciascuna imbarcazione, può coincidere con l'operatore marittimo, oppure l'operatore di telecomunicazioni può acquistare dall'operatore marittimo il servizio in parola per i propri clienti. È possibile inoltre che la compagnia marittima ospiti diversi operatori marittimi, che forniscono, ciascuno con i propri apparati e ripetitori, i servizi di telecomunicazione sulla nave.

**22.** Diversamente da quanto sostiene il Professionista, il servizio in questione risulta distinto, dunque, dal cd. *roaming* internazionale, che permette di utilizzare il servizio di comunicazioni mobili ordinarie anche all'estero tramite accordi di ospitalità ovvero di *roaming* internazionale con gli operatori mobili terrestri dello Stato estero. Infatti, il servizio in questione, sebbene utilizzi nella sua definizione l'espressione "*roaming*", utilizza una diversa tecnologia, fondata sul collegamento satellitare, rendendo possibile, grazie alla connessione satellitare e all'installazione di reti all'interno di talune imbarcazioni, la fornitura dei servizi di comunicazione mobile, tramite GSM, in alto mare a bordo di imbarcazioni dotate della speciale rete.

**23.** In ragione delle caratteristiche tecniche del servizio di *roaming* marittimo, i costi dello stesso risultano molto più elevati rispetto a quelli regolamentati dei servizi di comunicazione mobile in *roaming* che utilizzano la rete terrestre. Infatti, come rilevato dalla stessa AGCOM, per il servizio in esame, non trova applicazione la disciplina europea sul *roaming* (cd. *roaming like at home*), di cui al Regolamento (UE) n. 2012/531, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Linee guida di *roaming* al dettaglio), trattandosi di servizio fornito tramite reti satellitari e non terrestri, per il quale non sono previsti, infatti, massimali tariffari.

**24.** A fronte dell'assenza di tariffe regolamentate, secondo la Raccomandazione della Commissione del 19 marzo 2010 relativa all'autorizzazione dei sistemi per i servizi di comunicazione mobile a bordo delle navi (2010/167/UE), "*gli Stati membri dovrebbero adottare le misure adeguate a garantire che i consumatori e gli altri utilizzatori finali siano adeguatamente informati dei termini e delle condizioni d'uso dei servizi MCV*".

**25.** Nello stesso senso, le *Linee guida sul roaming al dettaglio* dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche BEREC richiedono che i clienti "*devono essere informati dai fornitori di roaming di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo*"<sup>16</sup>.

**26.** Il BEREC spiega nelle citate *Linee Guida* perché il servizio di RM è deregolamentato: le reti satellitari installate su navi e aeromobili, non essendo qualificabili come reti terrestri, non rientrano

---

<sup>16</sup> Linee guida sul Regolamento (UE) No 531/2012, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120 e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286, nella traduzione in italiano a cura di Agcom (punto 190).

nella nozione di “rete ospitante” di cui al Regolamento n. 531/2012. Il BEREC prevede infatti che “Non appena il dispositivo mobile di un cliente in roaming si connette ad una rete diversa da una rete ospitante di cui al Regolamento, ad esempio una rete satellitare, i servizi di roaming offerti da una rete di questo tipo non sono coperti dalle disposizioni del Regolamento in quanto non è una rete terrestre e richiederebbe quindi l'uso di un dispositivo diverso”. Il BEREC spiega che “Questo vale anche per le chiamate effettuate a/da navi o aerei che utilizzano GSM/UMTS picocell come tecnologia di accesso combinato con un backhaul satellitare al fine di fornire servizi ai passeggeri e all'equipaggio”<sup>17</sup>.

**27.** Le modalità di disattivazione del servizio in esame che impedisce addebiti ai clienti, secondo le informazioni fornite dal Professionista, sono: i) spegnimento del terminale; ii) impostazione della “modalità aereo”; iii) disattivazione sul terminale del *roaming*. È importante notare che, ove si disattivi invece solo la connessione dati, si eviterebbe solo il traffico dati (generato da navigazioni su internet, anche da applicazioni cd. *always on*, installate sul dispositivo), rimanendo attivi le chiamate e gli SMS in virtù del collegamento satellitare.

### **Le condotte oggetto del procedimento**

i) *La pratica commerciale sub A*

#### Modalità di erogazione del servizio di RM da parte di Telecom Italia

**28.** Le evidenze acquisite hanno messo in rilievo in primo luogo che, sulle tratte marittime nazionali (ossia su rotte da città italiana a città italiana, ad esempio tra Civitavecchia e Olbia oppure tra Napoli e Palermo), Telecom Italia fornisce il servizio in questione, denominato commercialmente *Tim in nave*, prevalentemente in modo diretto, ossia in qualità di operatore marittimo, tramite l'installazione sulla nave della propria rete *indoor* sulla base di accordi diretti con le compagnie marittime (*[omissis]*). Il servizio offerto da Telecom Italia include i servizi di chiamata voce (sia originata che ricevuta), di invio e trasmissione SMS, nonché di trasmissione dati, tramite una connessione satellitare fornita dall'operatore satellitare.

**29.** Quando Telecom Italia opera come operatore marittimo, la sua rete può servire anche altri operatori telefonici sulla base di accordi di *roaming*.

**30.** Quando, invece, Telecom Italia non ha installato una propria rete sulla nave – ciò avviene soprattutto per imbarcazioni attive su tratte internazionali – le risultanze hanno evidenziato che essa fornisce il servizio di RM attraverso accordi stipulati con gli operatori marittimi già presenti sulla nave (ad esempio, *[omissis]*); dal punto di vista tecnico, *[omissis]* che compongono la rete sulla nave.

In tal caso la Società opera in modo indiretto, non potendosi qualificare come operatore marittimo, utilizzando prevalentemente per concludere accordi con gli operatori marittimi i servizi dei cd. aggregatori, come *[omissis]* e *[omissis]*, intermediari tra i diversi operatori coinvolti nella fornitura del servizio di roaming marittimo ai consumatori.

**31.** I costi applicati da Telecom Italia per il servizio in questione, nel corso del 2019 e del 2020, sono: i) se Telecom è operatore marittimo, euro 2,00/min chiamate originate (euro 0,50 scatto alla risposta) e ricevute; euro 0,60 per gli sms; euro 0,79/100 KB per i dati (recentemente modificato in

---

<sup>17</sup> Linee Guida cit. (punto 190).

0,79/300 KB); *ii*) se Telecom non è l'operatore marittimo, 4 euro/min per chiamate effettuate (oggi 3 euro/min), 2 euro/min (ora 1,92 euro/min) per chiamate ricevute, 1 euro per SMS inviati (ora 89,74 cent) e 2,5cent/KB (ora 2,02 euro/min) per la connessione dati.

Informative prima dell'attivazione a bordo nave del servizio di RM

**32.** *Sito web di Telecom Italia.* Con riferimento all'informativa presente nel sito *web* [www.tim.it](http://www.tim.it) di Telecom Italia, la documentazione istruttoria ha messo in evidenza in primo luogo che le informazioni sul servizio TIM in nave possono essere ottenute tramite complessi passaggi, seguendo il percorso che dalla *homepage* [tim.it](http://tim.it), selezionando "Offerte", arriva alla schermata "Mobile", in cui, molto in basso e senza alcuna evidenziazione, nel riquadro "Estero", tra le quattro voci diverse, compare "TIM in nave", con il relativo *link*.

**33.** Aprendo il suddetto *link* "TIM in Nave", compare la pagina che pubblicizza il servizio di RM e le relative condizioni economiche, distinte in tariffe sulle imbarcazioni in cui TIM è operatore marittimo e tariffe in cui TIM non è operatore marittimo. In tale ultimo caso, quindi, vi è un altro "operatore disponibile", ma non sono precisate le imbarcazioni in cui si applicano le prime o le seconde (e ancora più elevate) tariffe.

**34.** Infine, la pagina *web* suddetta si limita a riportare che è possibile disattivare la "funzionalità dati" per "mantenere sotto controllo i costi del servizio".

**35.** *Le previsioni contrattuali.* La documentazione istruttoria ha messo in evidenza che, precedentemente all'attivazione del servizio di RM a bordo della nave, informazioni sul servizio di RM non risultano fornite neanche nella fase di stipula del contratto di comunicazioni mobili (pre-paid e post-paid, in abbonamento)<sup>18</sup>, in cui viene menzionato soltanto il *roaming* internazionale.

**36.** A tal riguardo occorre osservare in primo luogo che le *Norme d'uso* di TIM, diffuse nel periodo oggetto del procedimento, che contengono le condizioni generali di contratto, non citano mai il servizio di *roaming* marittimo, ma si limitano a menzionare il *roaming* internazionale esclusivamente in tale passaggio: "[...] ove sia disponibile un accordo di *roaming* internazionale, tutte le TIM Card possono effettuare traffico voce, SMS, MMS, videochiamate e dati all'estero, scegliendo una delle due modalità di addebito [...]"<sup>19</sup>.

**37.** Nella modulistica contrattuale relativa alla scheda SIM *pre-paid*, il *roaming* internazionale (e non il *roaming* marittimo) viene citato genericamente soltanto con riguardo al profilo tariffario di base "TIM Base e chat" e [omissis]. Inoltre, deve notarsi l'indicazione secondo cui in caso di mancanza di credito [omissis].

**38.** Nella modulistica contrattuale relativa alla scheda *post-paid* (contratto di abbonamento), oltre a non essere richiamate le *Norme d'uso*, non si fa mai cenno neanche al *roaming* internazionale.

**39.** Si noti che le *Norme d'uso* oggi in diffusione, presumibilmente dalla fine di giugno/luglio 2020<sup>20</sup>, sono state modificate, essendo aggiunte le parole "roaming marittimo" dopo "roaming internazionale", per cui l'attuale testo prevede: "Inoltre, ove sia disponibile un accordo di *roaming* internazionale e/o di **roaming marittimo**, tutte le TIM Card possono effettuare traffico voce, SMS,

---

<sup>18</sup> Doc. 37.

<sup>19</sup> Doc. 31.

<sup>20</sup> Si fa presente che TI non ha comunicato la data di modifica delle *Norme d'uso*, presumibilmente databile al giugno 2020 (doc. 67).

*MMS, videochiamate e dati all'estero e/o in mare aperto, scegliendo una delle due modalità di addebito [...]*" (enfasi aggiunta).

*Le informative successive all'attivazione a bordo nave del servizio di RM*

**40.** *Sigla sul display.* Dalle risultanze istruttorie è emerso che, successivamente all'attivazione del servizio di RM, sul dispositivo del cliente a bordo della nave ove è fornito il servizio di RM da Telecom Italia, compare la sigla "TIM@SEA". Ciò avviene, secondo le informazioni rese dalla Società, appena il cellulare del cliente si connette alla rete marittima, ossia a circa [1-5] miglia dalla costa; mentre, sui dispositivi più datati possono comparire, ancora oggi, le sigle "90126" e "NOR26".

**41.** *SMS di benvenuto.* Le evidenze hanno rilevato che, con la perdita della copertura della rete terrestre a causa dell'allontanamento della nave dalla costa e l'aggancio del dispositivo cellulare alla rete marittima a bordo, i clienti di Telecom Italia ricevono l'SMS di benvenuto in cui sono riportati i costi del servizio di RM<sup>21</sup>. Secondo quanto affermato da TI, il servizio *TIM In Nave*, sebbene in astratto sia disponibile a partire dalle [1-4] miglia dalla costa, di fatto si attiva generalmente a [1-5] miglia tramite la [omissis]<sup>22</sup>.

**42.** L'SMS riporta: "*Benvenuto su [NOME DELLA NAVE]! Da ora è attiva TIM IN NAVE per comunicare anche in mare aperto: euro 2,00/min chiamate originate (euro 0,50 scatto alla risposta) e ricevute; euro 0,60 per gli sms; euro 0,79/100 KB per i dati. Per evitare la connessione dati disattiva il traffico dati dalle opzioni del tuo cellulare. Chiama il 119 per maggiori informazioni*" (enfasi aggiunta)<sup>23</sup>.

TI ha dichiarato di avere modificato tale SMS a partire dal 29 maggio 2020, come sarà illustrato più avanti.

**43.** *Call Center 119.* Sebbene Telecom Italia abbia affermato che i clienti possono essere edotti sul servizio di RM anche tramite il *call center* 119, gratuito e disponibile anche durante la navigazione, la Società non ha precisato né fornito documentazione in merito alla risposta effettivamente fornita tramite il suddetto canale ai consumatori.

**44.** *Materiale informativo.* Dalla documentazione agli atti risulta che Telecom Italia distribuisce sulle navi materiale pubblicitario e informativo, predisposto dalla stessa Società, quali *dépliant* affissi o distribuiti tramite appositi *corner*, su espositori e su *desk* della nave, video trasmessi sui terminali a bordo. Tale materiale è messo a disposizione degli armatori delle imbarcazioni su cui la Società fornisce servizi di comunicazioni mobili.

<sup>21</sup> Doc. 35.

<sup>22</sup> Cfr. doc. 32, verbale audizione TIM. [omissis]. In altri termini, il *roaming* marittimo si attiva quando non è più disponibile alcuna rete terrestre, cosa che può avvenire anche a parecchie miglia dalla costa. Essendo l'invio del messaggio automatico, l'orario di invio dipende dal momento in cui il cellulare del cliente si aggancia alla rete marittima; ciò può avvenire anche di notte a seconda dell'orario di partenza della nave e "*della effettiva disponibilità della copertura delle reti terrestri*".

<sup>23</sup> Il testo dell'SMS riporta tariffe diverse nei casi in cui la rete marittima della nave non è di proprietà Telecom Italia, verbale audizione Telecom Italia. Secondo quanto dichiarato da Telecom Italia, tale SMS è stato adottato dal luglio 2019 in seguito al ricevimento di una lamentela da parte di un'associazione di consumatori.



45. Dalle evidenze risulta che nei suddetti *dépliant* non è riportata alcuna informazione generale in merito alle diverse modalità di disattivazione del RM, né di tipo preventivo né successivo all'attivazione, con esclusione di un'allerta relativa ai cellulari "*di vecchia generazione*".

46. *Video*. Secondo le risultanze agli atti, su alcuni terminali della nave, nel periodo oggetto del procedimento, erano trasmessi *video*, della durata di circa 2 minuti, volti a enfatizzare, con un cartone animato con scritte in sovra-impressione e un motivo musicale, l'opportunità di utilizzare i servizi di telecomunicazione in nave tramite TIM in nave, senza l'indicazione dei costi del servizio o avvertenze dell'esistenza di tariffe più elevate o differenti rispetto a quelle applicate per le comunicazioni mobili ordinarie<sup>24</sup>.

47. *Annunci vocali a bordo e formazione del personale di bordo*. Secondo le informazioni fornite da TI, sulle navi sono trasmessi annunci vocali, diffusi dalle Compagnie marittime, condivisi, solitamente, con Telecom Italia, che svolge inoltre *training* formativi per il personale marittimo e verifiche a bordo<sup>25</sup>.

#### Le discussioni interne a Telecom Italia

48. Le evidenze mostrano come, almeno a partire dal luglio 2019, Telecom Italia discuta, internamente, di soluzioni informative alternative a quelle allora in essere in merito al servizio di *roaming* marittimo offerto. L'analisi interna è avviata in seguito alla segnalazione di un'associazione di consumatori che evidenzia problematiche per la tutela dei consumatori. La Società si chiede così se introdurre un sistema di *opt in* per il funzionamento del *roaming* marittimo, prevedendo, quindi, l'attivazione del servizio di RM solo su espressa richiesta<sup>26</sup>. L'Ufficio legale richiede, infatti, agli altri uffici "*la possibilità di introdurre un opt in puro*", affermando: "*se capiamo, come credo, che è indifferente, non ha senso rischiare e mantenerlo in opt out (è preattivato e solo il cliente può disattivarlo)*"<sup>27</sup>.

49. A fronte di tale richiesta, in un'email interna del 23 luglio 2019 sono rappresentate le tre soluzioni possibili: la prima è la soluzione che prevede maggiore trasparenza della comunicazione sul sito di Telecom Italia ("*prima ipotesi molto light*"); la seconda soluzione si fonda sia sulla maggiore trasparenza sul sito che sul miglioramento del testo dell'SMS ("*seconda ipotesi più impattante della precedente*"); mentre, la terza soluzione prospetta la possibilità di disattivare il servizio direttamente dall'SMS ricevuto in navigazione ("*terza ipotesi, più strong, dovrebbe dar[e] la possibilità di disattivare il servizio con maggiore facilità e direttamente attivando una funzionalità di esclusione totale o parziale di TIM in nave direttamente all'interno dell'SMS*"). Infine, in chiusura, l'email pone il problema del collegamento tra soluzione da adottare e contrazione del fatturato<sup>28</sup>.

---

<sup>24</sup> Doc. 37.

<sup>25</sup> Doc. 32.

<sup>26</sup> Cfr. doc. 14.6, email interna del 24 luglio 2019.

<sup>27</sup> Cfr. doc. 14.6; sul punto si veda anche doc. 14.12, email del 26 luglio 2019, in cui si afferma che "[...] stiamo gestendo i dovuti approfondimenti con MKT [marketing], per favorire una più trasparente comunicazione delle modalità di disattivazione del traffico dati sul sito e sul messaggio di attivazione [...]".

<sup>28</sup> Cfr. doc. 14.6, email interna del 23 luglio 2019 ("*mancate revenue, specie se dovessimo adottare la soluzione più strong*").

**50.** Con riferimento alle valutazioni economiche, la documentazione mostra in particolare che la Società si preoccupa di valutare gli “*impatti economici*” derivanti dall’introduzione della disattivazione diretta da SMS, come affermato anche nell’email interna del 25 luglio 2019<sup>29</sup>.

**51.** Dai documenti agli atti risulta inoltre che il *roaming* marittimo è prevalente sugli altri tipi di *roaming*; così, a differenza del *roaming* internazionale per cui l’acquisto di un’offerta specifica (per l’estero) prevale sulle tariffe ordinarie di *roaming* internazionale, invece, per il *roaming* marittimo si applicano sempre le tariffe previste specificamente per tale servizio anche in presenza di una determinata offerta di *roaming* internazionale per l’estero<sup>30</sup>.

**52.** Le *email* mostrano infine che Telecom Italia si interroga anche sul problema del mancato ricevimento dell’SMS di benvenuto da parte di alcuni clienti e dell’assenza di *[omissis]*<sup>31</sup>, nonché dell’esigenza di miglioramenti dell’SMS<sup>32</sup>, del sito e degli avvisi acustici in nave<sup>33</sup>.

#### *I reclami pervenuti a Telecom Italia*

**53.** Dalle risultanze emerge in primo luogo che nel 2019 il numero dei reclami subisce un incremento durante il periodo estivo, quando vi è un maggior uso di traghetti per passeggeri. Precisamente, nel periodo 1° gennaio - 3 dicembre 2019 la Società ha ricevuto *[4000-5000]* reclami sul servizio di *roaming* marittimo<sup>34</sup>. Invece, nel più ristretto periodo 1° giugno - 30 settembre 2019, i reclami individuati da Telecom Italia sono *[3.000-4.000]*.

**54.** Secondo la Società, il numero fornito ricomprenderebbe, in realtà, anche richieste di informazioni o altre comunicazioni ovvero doppiioni, ancorché classificati dal Professionista come reclami o segnalazioni. Pertanto, secondo Telecom Italia, i reclami in senso stretto, nel periodo 1° giugno - 30 settembre 2019, ammonterebbero a *[550-750]*.

**55.** Le evidenze hanno rilevato che, secondo la *policy* interna confluita nelle linee guida per la gestione dei reclami fornite all’organico del servizio clienti 119 tramite un portale interno, il *customer care [omissis]*<sup>35</sup>.

<sup>29</sup> Cfr. doc. 14.8, *email* interna 25 luglio 2019, in cui si afferma: “*Vi chiediamo anche una prima stima su tempi realizzativi e impatti economici circa la possibilità di disattivare dall’SMS il traffico dati*”.

<sup>30</sup> Cfr. doc. 14.11 (“*offerta è unica e prevalente [...] a differenza di quanto accade per roaming internazionale in cui l’offerta effettivamente acquistata sovrascrive il roaming*”).

<sup>31</sup> Cfr. doc. 14.1, *email* interna del 14 settembre 2017, in cui si afferma: “*si possono verificare casi in cui il traffico dati ha generato credito residuo negativo in quanto questo tipo di traffico non è sotto rete intelligente. Inoltre, vi anticipiamo che sono in corso verifiche, con le aree tecniche, in merito al possibile mancato invio welcome SMS (previsto per il traffico tim in nave)*”.

<sup>32</sup> Cfr. doc. 14.9, *email* interna del 1° agosto 2019, in cui si analizza una modifica al testo dell’SMS, in cui si propone di sostituire “*per evitare connessioni involontarie disattiva il traffico dati*” con l’espressione “*Per evitare la connessione dati disattiva il traffico dati*” e si rileva che “*non è certo che tale tipologia di traffico sia riconosciuta dal cellulare come roaming*”.

<sup>33</sup> Cfr. doc. 14.11, *email* interna del 25 luglio 2019, in cui si afferma: “[...] *considerando i tempi ristretti (stagionalità dell’offerta), condivido di rafforzare la trasparenza informativa non solo con le misure già indicate (miglioramento web ed SMS) ma di valutare anche la possibilità di prevedere un avviso acustico a bordo nave [...]*”.

<sup>34</sup> Cfr. doc. 14.4.

<sup>35</sup> Cfr. doc. 37.

Ricavi

**56.** Secondo le risultanze, nel periodo 1° giugno – 30 settembre 2019, secondo i dati forniti da Telecom Italia, il servizio in questione è risultato attivo in [100.000-300.000] schede SIM, generando ricavi (riferibili soltanto alla “clientela consumer”) pari a euro [1.700.000-1.800.000]<sup>36</sup>.

*ii) La pratica commerciale sub B*Grimaldi

**57.** *L'affitto di spazi a Telecom Italia.* Dalle risultanze istruttorie è emerso che Telecom Italia fornisce il servizio di *roaming* marittimo su determinati traghetti della compagnia marittima Grimaldi, sulla base di un contratto che prevede l'installazione a bordo della rete *indoor* di Telecom Italia per la fornitura del servizio di *roaming* marittimo (risultando così per tali navi detto operatore telefonico operatore marittimo)<sup>37</sup>. Sulla base di tale contratto, Grimaldi è tenuta a mettere a disposizione dell'operatore telefonico gli spazi e i locali necessari per l'installazione degli apparati e la fornitura del servizio. La remunerazione che Telecom Italia riconosce a Grimaldi consiste in un canone fisso (diverso a seconda della nave) quale corrispettivo per l'affitto di tali spazi e locali.

**58.** Secondo le risultanze, l'importo relativo al traffico per *roaming* marittimo è corrisposto dagli utenti direttamente a Telecom Italia (o agli operatori di telefonia mobile con cui Telecom Italia ha concluso accordi di *roaming*) (art. 4.7, contratto Telecom Italia / Grimaldi). Del resto, Telecom Italia, operatore marittimo su tali imbarcazioni, stabilisce le tariffe da applicare alla propria clientela e a eventuali altri operatori di telefonia mobile con cui può concludere accordi di *roaming*.

**59.** *Oneri informativi dell'operatore telefonico.* Le evidenze mostrano che sono di competenza di Telecom Italia la fornitura, commercializzazione e promozione del servizio in questione, nonché le connesse verifiche di conformità; in tale ottica, l'operatore telefonico è obbligato espressamente nei confronti di Grimaldi a “*garantire il rispetto delle legislazioni nazionali ed internazionali riguardanti i servizi mobili marittimi*” (art. 6.5, contratto Telecom Italia / Grimaldi).

**60.** Telecom Italia gestisce, come detto, la predisposizione del materiale pubblicitario e informativo che trasmette al vettore e Grimaldi si impegna a “*supportare le attività concordate di informativa agli utenti*” (art. 5.5, contratto Telecom Italia / Grimaldi), potendo le Parti valutare l'opportunità di effettuare campagne pubblicitarie o promozionali congiunte inerenti al servizio in questione, concordando preventivamente le eventuali iniziative (art. 8, contratto Telecom Italia / Grimaldi).

**61.** Sulla base delle suddette previsioni, Grimaldi distribuisce sui traghetti il materiale pubblicitario e informativo (in locandine affisse in prossimità dei punti ristoro o informazione, *dépliant* distribuiti sui *front-desk* o in appositi contenitori, annunci pubblici vocali e video)<sup>38</sup>.

CIN

**62.** *L'accordo tramite il soggetto aggregatore.* Le risultanze evidenziano che CIN non ha concluso alcun contratto con Telecom Italia (né con altri operatori di telefonia mobile), essendo

---

<sup>36</sup> Cfr. doc. 37.

<sup>37</sup> Cfr. doc. 24, allegato 1.

<sup>38</sup> Cfr. doc. 24, allegato n. 12.

legata, [omissis], al soggetto aggregatore [omissis], che svolge attività di intermediazione con gli operatori marittimi per la fornitura del servizio di RM sulle proprie imbarcazioni. Il ruolo di CIN si limita unicamente alla messa a disposizione di appositi spazi sulle proprie navi per l'installazione e la gestione, da parte del *provider* satellitare e del fornitore di servizi IT, legati all'operatore aggregatore, dell'equipaggiamento necessario per il collegamento satellitare, dietro pagamento di un compenso.

**63.** Il traffico telefonico per servizio di RM viene addebitato direttamente dai diversi operatori telefonici alla propria clientela e il soggetto aggregatore [omissis] percepisce un compenso [omissis] dagli operatori con cui è legato contrattualmente.

**64.** *La remunerazione per affitto degli spazi.* Dai documenti emerge che è il soggetto aggregatore a remunerare, per l'affitto degli spazi necessari all'installazione delle apparecchiature, CIN, con una somma fissa.

**65.** Sebbene, come rilevato da CIN, contrattualmente e dal punto di vista regolamentare, nessun onere informativo circa l'esistenza del *roaming* marittimo a bordo gravi sulla stessa Compagnia marittima, dalle risultanze emerge che la stessa affigge sulle navi, su cui è presente il servizio di *roaming* marittimo, appositi avvisi che informano i passeggeri della presenza del servizio di *roaming* marittimo.

### **3) Le argomentazioni difensive delle Parti**

#### **i) Pratica sub A**

##### Telecom Italia

**66.** TI sostiene, in primo luogo, che l'Autorità avrebbe avviato l'istruttoria sulla base di un numero esiguo di segnalazioni acquisite agli atti, alcune delle quali generiche, erroneamente imputate a Telecom Italia o anonime.

**67.** Telecom Italia afferma poi che il *roaming* marittimo non sarebbe qualificabile come servizio ed è un'opzione a cui tutte le carte SIM sono abilitate. Il RM sarebbe, secondo IT, una sottocategoria del *roaming* internazionale, configurandosi come "una tariffa di *roaming*" che "consente agli utenti di utilizzare il proprio terminale mobile anche in mare aperto, una volta che le reti terrestri non sono più disponibili"<sup>39</sup>.

**68.** Secondo TI, tale "tariffa di *roaming*" sarebbe assimilabile al *roaming* internazionale, in quanto "il terminale mobile si registra in *roaming* alla rete marittima", con l'indicazione sullo schermo del terminale mobile di un codice di rete diverso da quello terrestre ("tim@sea" oppure "NOR26"). Dopo la registrazione, il cliente riceve un SMS informativo che lo informa dell'attivazione della rete "TIM in Nave", delle relative tariffe e delle modalità per disabilitare il RM. Tali caratteristiche indicherebbero che il RM è una "funzionalità del tutto analoga a quella del *roaming* internazionale oggetto di una specifica regolamentazione a livello dell'Unione Europea" e il fatto che le schede SIM siano preimpostate per cercare reti disponibili in *roaming* marittimo è volto a garantire "la continuità dei servizi di telefonia" in paesi dello Spazio Economico Europeo, in paesi al di fuori dello SEE (ossia in *roaming* internazionale) e in mare aperto (*roaming* marittimo)<sup>40</sup>.

---

<sup>39</sup> Doc. 67.

<sup>40</sup> Doc. 67.

**69.** La Società sostiene che anche dal punto di vista tecnico il *roaming* marittimo sarebbe assimilabile al *roaming* internazionale, in quanto nel collegamento satellitare necessario alla fornitura di *roaming* marittimo il satellite sarebbe “*un elemento di backhaul (collegamento) tra apparati di reti utilizzato anche nelle coperture terrestri ed è quindi un aspetto irrilevante ai fini di escludere l’assimilabilità del roaming marittimo a quello internazionale*”<sup>41</sup>.

**70.** La Società riconosce che il Regolamento n. 531/2012 (“*Regolamento Roaming-like-at-home*”) e le successive modifiche introdotte dal Regolamento n. 2120/2015 (“*Regolamento TSM*”) vietano agli operatori telefonici di applicare maggiorazioni di *roaming* agli utenti finali all’interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). Diversamente, al di fuori dello SEE, gli operatori restano liberi di determinare le tariffe di *roaming* internazionale nel rispetto degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa di settore. In particolare, ai sensi dell’art. 14 del *Regolamento Roaming-like-at-home*, per i fornitori di *roaming* internazionale *extra-UE* è previsto l’obbligo di fornire al cliente informazioni essenziali personalizzate sulle tariffe di *roaming* applicate mediante l’invio di un messaggio automatico al momento dell’agganciamento alla rete in *roaming* (SMS di *Welcome*)<sup>42</sup>.

**71.** La Società sottolinea che, in ragione dell’assenza di una regolamentazione in materia di *roaming* marittimo, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sul suo sito *web* ha precisato che il *roaming* marittimo, quale eccezione al regime ordinario di *roaming*, visti gli elevati costi applicati, richiede che gli operatori telefonici informino, in trasparenza, gli utenti “*via sms*” dei costi applicati.

**72.** Tale posizione sarebbe condivisa, secondo Telecom Italia, dalla Commissione Europea come si evincerebbe da quanto riportato nel sito istituzionale in un apposito riquadro: “*Il roaming funziona nei viaggi in nave o in aereo? Inoltre non dovresti vederti addebitare costi aggiuntivi per utilizzare il cellulare quando viaggi in nave o aereo, a condizione che tu sia collegato a una rete mobile terrestre. Quando i servizi mobili sono forniti tramite sistemi satellitari, le norme dell’UE non si applicano più e ti sarà addebitato il costo dei servizi di roaming non regolamentati (nessun massimale tariffario)*”.

TI evidenzia anche quanto indicato dal BEREC, già riportato (gli utenti vengano informati dai fornitori di *roaming* di “*eventuali spese aggiuntive*” e gli operatori prevedano anche misure contro “*le bollette esorbitanti*”, in particolare quando gli utenti si connettono automaticamente ad altra rete mobile quando sono “*su una nave o su un aereo*”)<sup>43</sup>.

**73.** Infine, Telecom Italia fa presente che AGCOM sarebbe già intervenuta sui servizi di comunicazioni mobili forniti a bordo delle navi da Telecom Italia tramite una richiesta di informazioni inoltrata alla Società nel 2014. Alla risposta di Telecom Italia, AGCOM non avrebbe dato alcun seguito.

Tuttavia, TI riporta che AGCOM, il 21 gennaio 2020, ha avviato “*un tavolo di lavoro*” ed è stata svolta la prima riunione con gli operatori di telefonia mobile; detta Autorità avrebbe prospettato di valutare l’introduzione di tetti di prezzo massimi laddove non sia garantita un’adeguata informativa<sup>44</sup>.

---

<sup>41</sup> Doc. 67.

<sup>42</sup> Doc. 67.

<sup>43</sup> Doc. 67.

<sup>44</sup> Doc. 67.

74. TI rileva dunque che, in assenza di uno specifico intervento da parte del regolatore nazionale, non sarebbe possibile esigere da un operatore telefonico che fornisce il *roaming* marittimo - che non necessiterebbe di una specifica richiesta da parte dei consumatori in quanto il RM non sarebbe un servizio - “*uno standard di diligenza superiore a quelli richiesti per il roaming internazionale*”. Essa ritiene di essersi adeguata “*allo standard informativo richiesto per il roaming internazionale e a quanto ulteriormente specificato dal BEREC, dalla Commissione Europea e dall’AGCOM*”<sup>45</sup>.

75. La Società sostiene di avere fornito ai consumatori un’informativa completa in merito al funzionamento, ai costi e alle modalità di disabilitazione del traffico TIM in nave, in fase di sottoscrizione del contratto, tramite il sito *web*, a bordo nave e in fase di singolo utilizzo.

76. Secondo la Società, l’informativa circa l’abilitazione della scheda SIM alla fornitura del RM a costi maggiorati sarebbe fornita al cliente nella modulistica contrattuale che il cliente sottoscrive al momento dell’attivazione della SIM tramite il rinvio alle *Norme d’Uso*. A tal riguardo, come anticipato, TI afferma di avere modificato le *Norme d’Uso* a partire dal mese di giugno 2020.

77. TI evidenzia inoltre che la nuova modulistica per la fornitura della scheda SIM, che sarà utilizzata dal luglio 2020, sarà modificata tramite il capoverso “*INFORMATIVA SU SERVIZI DI FORNITORI ALTERNATIVI DI ROAMING IN EUROPA*”, che riporterà: “*Si precisa che per il roaming internazionale e marittimo si rinvia alle Norme d’uso e alle condizioni economiche di dettaglio disponibili oltre che nei negozi Tim anche sul sito tim.it in corrispondenza della sezione estero o contattando il servizio clienti 119. Inoltre, la tariffazione del roaming internazionale o marittimo è sempre preceduta da un sms informativo che indica i costi, la modalità di utilizzo del servizio radiomobile in roaming nonché le indicazioni per la disabilitazione dalle impostazioni del terminale mobile*” (enfasi aggiunta)<sup>46</sup>.

78. La Società ritiene che le informazioni sul funzionamento, sulla tariffa e sulle modalità di disabilitazione di *TIM in Nave*, riportate nel sito *web*, siano sufficientemente chiare, sebbene esse siano state modificate per una maggiore chiarezza, come di seguito indicato.

79. Con riferimento alla facilità con cui sono individuabili nel sito le informazioni sull’offerta *TIM in Nave*, la Società evidenzia che dall’avvio della stagione estiva, quando il servizio sarà maggiormente utilizzato e “*in presenza di una clientela meno abitudinaria*”, la sezione *TIM in Nave* sarà accessibile dalla *home page* del sito di TIM<sup>47</sup>.

80. Inoltre, TI evidenzia che i consumatori sono resi edotti, già oggi, della circostanza che le schede SIM sono impostate con la funzionalità del *roaming* marittimo attivata. La Società ha aggiunto, alla fine della pagina web dedicata all’offerta *TIM in nave* (sempre nella sezione “*Estero*”), sotto la parte “*INFO E SUPPORTO*”, una nuova tendina con la nuova domanda “*Che cosa devo fare per usufruire di TIM in Nave?*”. La risposta riporta: “*TIM in Nave è disponibile per tutti i clienti TIM e per i clienti di altri operatori mobili con i quali TIM ha stipulato un accordo di roaming marittimo. Se sei cliente TIM devi semplicemente accendere il tuo terminale per accedere alla rete TIM in Nave! Quando la nave è lontana della costa e le reti terrestri non sono più raggiungibili sarai automaticamente collegato alla rete marittima TIM@Sea e pronto per utilizzare il servizio radiomobile come hai sempre fatto da terra. Per identificare la rete marittima sul tuo terminale*

---

<sup>45</sup> Doc. 67.

<sup>46</sup> Doc. 67.

<sup>47</sup> Doc. 67.

mobile appariranno i codici “TIM@Sea” o un codice che inizia per “901”. Riceverai un SMS informativo con i costi, le modalità di utilizzo, nonché le modalità per disabilitare il traffico TIM in Nave”<sup>48</sup>.

**81.** TI evidenzia che, oggi, i consumatori sono informati del fatto che, qualora il terminale mobile abbia la funzionalità “dati” attiva, quest’ultimo potrebbe connettersi automaticamente con addebiti non voluti, aprendo, nella pagina sopra indicata, un’altra nuova tendina dal titolo: “Se il mio terminale rimane acceso ma non lo utilizzo possono essermi addebitati dei costi per il servizio dati?”. La risposta riporta: “I terminali con la funzionalità “dati” attiva, possono connettersi alla rete per aggiornamenti e sincronizzazione. Per mantenere sotto controllo i costi ed evitare “shock billing” monitorando l’utilizzo del servizio dati è consigliabile: 1. Disabilitare il servizio dati roaming quando non in utilizzo e riattivarlo solo quando si vuole controllare la mail o navigare su internet. 2. Disattivare la funzionalità dati sul proprio terminale o attivare la modalità aereo nelle impostazioni del tuo terminale mobile”.

La Società evidenzia che da poco è anche disponibile una nuova sezione che riassume le modalità di disabilitazione<sup>49</sup>.

**82.** TI rileva di avere modificato le "FAQ", indicando che il collegamento del terminale mobile alla rete marittima avviene quando la nave è lontana dalla costa e le reti terrestri non sono più raggiungibili, segnalando i codici identificativi che compaiono sul *display* quando il terminale mobile si aggancia alla rete marittima e informando il consumatore circa la ricezione dell’SMS di benvenuto<sup>50</sup>.

**83.** Per quanto riguarda i materiali informativi che gli armatori distribuiscono a bordo, TI sostiene di avere incrementato la qualità delle informazioni utilizzando un linguaggio semplice per fornire risposte più chiare alle questioni di maggiore attenzione. Nel “poster TIM in Nave” è indicato che tale offerta è una tariffa e nel nuovo *flyer* sono riportate le informazioni essenziali in merito al funzionamento, ai costi e alle modalità per disabilitare TIM in Nave<sup>51</sup>.

**84.** TI comunica inoltre di avere preparato una lettera per gli armatori chiedendo che i materiali informativi forniti da TIM siano messi a disposizione dei passeggeri appena essi si imbarcano; organizzerà *training online* per il personale di bordo<sup>52</sup>.

**85.** Con riferimento alle informazioni fornite ai consumatori al momento di utilizzo della “tariffa TIM in Nave”, la Società sottolinea che l’invio automatico dell’SMS di benvenuto avviene nel momento stesso in cui il terminale mobile si aggancia alla rete marittima, potendo quindi ritenersi tempestivo. Secondo la Società, l’orario di ricezione dipende dal momento in cui il terminale mobile del cliente si aggancia alla rete marittima e ciò può avvenire anche di notte, a seconda dell’itinerario della nave e dell’orario in cui è effettuata la navigazione.

**86.** TI, per migliorare la chiarezza dell’SMS, ha dichiarato che dal 29 maggio 2020 è stato modificato il testo che riporta: “Benvenuto su [NOME DELLA NAVE]! Da ora è attiva TIM IN NAVE per comunicare anche in mare aperto: euro 2,00/min chiamate originate (euro 0,50 scatto

---

<sup>48</sup> Doc. 67.

<sup>49</sup> Doc. 67.

<sup>50</sup> Doc. 67.

<sup>51</sup> Doc. 67.

<sup>52</sup> Doc. 67.

alla risposta) e ricevute; euro 0,60 per gli sms; euro **0,79/300 KB** per i dati. Se non vuoi usufruire di TIM in Nave, disabilita l'opzione roaming o attiva la modalità aerea nelle impostazioni del tuo terminale mobile. Se non vuoi usufruire della sola connessione dati, disabilita il traffico dati nelle impostazioni del tuo terminale mobile. Chiama gratuitamente il 119 per maggiori informazioni"<sup>53</sup> (enfasi aggiunta per le parti modificate).

**87.** TI, inoltre, per superare le perplessità sulla tempestività dell'informativa, dal 1° luglio 2020 avrebbe intenzione di inviare, con la collaborazione degli armatori, un ulteriore SMS ai clienti "prima che la nave parta dal porto", prima quindi del momento in cui avviene l'aggancio del terminale mobile dei clienti alla rete marittima presente sull'imbarcazione. In tale messaggio si afferma: "*Buon viaggio su 'NAVE'. Ti informiamo che su questa nave è disponibile in modalità roaming la rete TIM in nave con la quale potrai comunicare anche in mare aperto. Alla registrazione del tuo terminale mobile su tale rete verrai avvisato con un SMS, fino ad allora potrai continuare ad usare la rete TIM o la rete estera del paese dal quale stai partendo. Ti ricordiamo che la tariffa TIM in nave è di euro 2,00/min chiamate originate (euro 0,50 scatto alla risposta) e ricevute; euro 0,60 per gli sms; euro **0,79/300 KB** per i dati e qualora tu non ne volessi usufruire, ti ricordiamo di disabilitare l'opzione roaming o di attivare la modalità aerea nelle impostazioni del tuo terminale mobile dove puoi anche disattivare solo il traffico dati. Chiama gratuitamente il 119 per maggiori informazioni*" (enfasi aggiunta)<sup>54</sup>.

**88.** La Società avrebbe programmato una sessione di *training* per il personale del *customer care* e ha rimodulato i costi di TIM in NAVE, senza indicare l'ammontare della riduzione (dal nuovo testo dell'SMS si evince che è diminuito solo il costo della connessione dati ora di euro 0,79 per 300 KB al posto di euro 0,79 per 100 KB)<sup>55</sup>.

**89.** In merito ad alcune *email* interne a TI, rinvenute in ispezione, relative ad analisi circa il possibile miglioramento dell'informativa di *TIM in nave*, la Società evidenzia come esse costituiscano riflessioni estemporanee e preliminari, di valenza interna alla Funzione Legale in seguito al ricevimento di una segnalazione di un'associazione di consumatori che lamentava "*l'attivazione in automatico*" di TIM in Nave. Secondo TI, le valutazioni di impatto economico sarebbero normali nell'ambito dei processi interni di un'azienda<sup>56</sup>.

**90.** Infine, Telecom Italia fa notare che le *email* relative ai problemi [omissis] riscontrati solo occasionalmente. L'interesse della Funzione Legale dimostrerebbe l'attenzione della Società alla propria clientela.

**91.** TI evidenzia anche che la fatturazione per il *roaming* marittimo non avviene automaticamente non appena il terminale aggancia la rete marittima, ma soltanto dal momento in cui il consumatore, avendo ricevuto l'SMS di benvenuto (che lo informa della tariffa, delle modalità di utilizzo e della possibilità di disabilitare il traffico voce, SMS e dati), utilizza "*il traffico voce, SMS e dati in mare aperto*"<sup>57</sup>.

---

<sup>53</sup> Doc. 67.

<sup>54</sup> Doc. 67 e doc. 68.

<sup>55</sup> Doc. 67.

<sup>56</sup> Doc. 67.

<sup>57</sup> Doc. 67.



**92.** Con riferimento alla quantificazione dell'eventuale sanzione, TI richiede che sia tenuta in considerazione sia l'attività volta a eliminare o attenuare le conseguenze della violazione che l'assenza di gravità della condotta contestata.

TI avrebbe volontariamente interrotto la condotta in esame nel corso del procedimento, mettendo in campo le indicate modifiche. Inoltre, afferma di avere proceduto al rimborso integrale del traffico relativo a *TIM in Nave* con riferimento alle utenze relative alle segnalazioni agli atti del procedimento "*laddove possibile*", non fornendo indicazioni di dettaglio sul punto.

La mancanza di gravità sarebbe testimoniata, secondo la Società, dal numero esiguo delle segnalazioni agli atti e dalla "*scarsa gravidanza*" delle stesse. Inoltre, se rapportato al numero complessivo delle schede SIM che hanno fruito del servizio, pari a [170.000-180.000] nel periodo 10 giugno - 30 settembre 2019, il numero di segnalazioni ricevute non potrebbe indicare una "*grave attitudine lesiva*"<sup>58</sup>.

**93.** TI richiede infine che sia tenuta in considerazione anche la decretazione d'urgenza del Governo Italiano, in particolare i DPCM di data 8 e 9 marzo 2020, per l'emergenza sanitaria legata al Covid19, che, vietando gli spostamenti su tutto il territorio nazionale, avrebbero ridotto il trasporto marittimo e quindi il numero dei passeggeri. Inoltre, posto che il DPCM del 26 aprile 2020 ha sospeso tutti i servizi delle navi passeggeri di bandiera italiana e il DPCM del 17 maggio 2020 mantiene le restrizioni per gli spostamenti nel territorio italiano, la condotta risulterebbe cessata per ragioni obiettive. La Società dichiara che, alla ripresa delle attività, le misure individuate saranno pienamente operative.

**94.** Infine, TI richiede che, ai sensi dell'art. 11 della legge n. 689/81, siano considerate le condizioni economiche del Professionista. Al riguardo, ritiene che un trattamento sanzionatorio mite sia giustificato anche alla luce delle attuali difficoltà del sistema produttivo derivanti dalla suddetta emergenza epidemiologica<sup>59</sup>.

**ii) Pratica sub B**

Grimaldi

**95.** Grimaldi evidenzia che l'accordo stipulato con Telecom Italia, in quanto operatore marittimo, consente l'utilizzo dell'infrastruttura satellitare presente sulle navi e l'installazione sulle proprie imbarcazioni degli apparati necessari affinché l'operatore telefonico possa fornire ai propri clienti (o ai clienti di operatori con i quali abbia concluso accordi) il servizio radiomobile a bordo delle navi. Pertanto, non vi sarebbe alcun coinvolgimento della Compagnia di navigazione nella prestazione e nella commercializzazione del servizio di *roaming* marittimo e tantomeno nella definizione delle condizioni commerciali e delle modalità tecniche di fruizione del servizio per i clienti dell'operatore telefonico.

**96.** La suddetta Compagnia marittima - in considerazione dell'oggetto del servizio di *roaming* marittimo, che attiene ad un settore (quello delle telecomunicazioni) che nulla ha a che fare con il trasporto marittimo e che è soggetto a specifica regolamentazione tecnica e normativa - rileva altresì che tutti i profili relativi alla fornitura, alla commercializzazione e alla promozione del servizio,

---

<sup>58</sup> Doc. 67.

<sup>59</sup> Doc. 67.

nonché le connesse verifiche di conformità, sarebbero unicamente in capo all'operatore telefonico, con esclusione di oneri e responsabilità per Grimaldi, come si evincerebbe dall'accordo stipulato.

**97.** Grimaldi rappresenta, infine, di fornire, a bordo delle proprie navi, un'informativa sul funzionamento del servizio di *roaming* satellitare telefonico tramite messaggi diffusi con interfono.

**98.** Grimaldi precisa infine come il contratto stipulato con TI non implichi, a carico della Compagnia marittima, alcun obbligo di effettuare attività promozionale relativa al servizio in questione.

#### CIN

**99.** CIN afferma che il *roaming* marittimo è sempre offerto all'utente da parte della compagnia telefonica, anche per mezzo di accordi con società terze che installano e gestiscono sulle navi apposite antenne e apparecchiature che consentono di realizzare il collegamento satellitare per l'attivazione del *roaming* marittimo.

**100.** Il ruolo di CIN si limita unicamente alla messa a disposizione di appositi spazi sulle proprie navi per l'installazione e la gestione, da parte dei *provider* satellitari, dell'equipaggiamento necessario per il collegamento satellitare, dietro pagamento di un compenso. La Società non intrattiene alcun rapporto contrattuale diretto con gli operatori di telefonia mobile, né con i rispettivi clienti.

**101.** Allo stato attuale CIN ha in essere un unico accordo, stipulato nel *[omissis]* con *[omissis]*. Nell'Accordo è specificato che il traffico viene addebitato direttamente dagli operatori telefonici alla propria clientela e che il *provider* satellitare percepisce dagli stessi uno specifico ammontare per ogni minuto di chiamate, per ogni sms e per ogni *Mbyte* di dati addebitati agli utenti finali. Tali importi, di cui CIN non è a conoscenza, sono rimessi alla disciplina dei singoli rapporti tra gli operatori di telefonia e il *provider* satellitare.

**102.** In ragione dell'attività svolta da CIN, che si limita ad affittare spazi, la Società afferma che non grava sulla stessa, allo stato, alcun onere di carattere informativo circa l'esistenza del *roaming* marittimo a bordo nave.

Nonostante ciò, CIN provvede ad affiggere sulle navi, in vari punti, appositi avvisi e, durante le operazioni di imbarco, trasmette un annuncio acustico, per informare i passeggeri della presenza, a bordo nave, del servizio di *roaming* marittimo.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**103.** Poiché la pratica commerciale sub A) è stata diffusa tramite mezzi di telecomunicazione mobili e riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche, in data 4 giugno 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del Consumo.

**104.** Con parere, pervenuto in data 3 luglio 2020, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, sotto il profilo relativo alla normativa di settore, *“le condotte oggetto del procedimento, relative al servizio di roaming marittimo, non risultano riconducibili -fermi restando i profili di ingannevolezza di cui agli artt. 20, e 26 del Codice del Consumo - alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili, lì dove è previsto il passaggio automatico alla tariffa regolamentata nell'ambito del RLAH per la fruizione dei servizi di telefonia mobile all'interno dell'Unione. Più precisamente, le Linee*

*Guida BEREC sull'applicazione del Regolamento (UE) n. 531/2012, così come modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Documento n. Bor (17)56), al paragrafo Q. Roaming calls made to/from ships or planes - punto n. 190, escludono esplicitamente dall'ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi o aeroplani utilizzando reti satellitari. Né risulta una normativa di settore ad hoc per il servizio di telefonia mobile utilizzabile tramite reti satellitari, sia a livello nazionale che europeo, applicabile al caso di specie”.*

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### *Pratica sub A*

**105.** In via preliminare, con riferimento all'illustrata tesi di TI, secondo cui il *roaming* marittimo non sarebbe un servizio specifico di comunicazioni mobili, ma piuttosto una mera funzionalità del generale servizio mobile e una sottocategoria del *roaming* internazionale, configurandosi, pertanto, come una “*tariffa di roaming*”, si evidenzia innanzitutto come tale ricostruzione risulti irrilevante ai fini dell'applicabilità, al caso in esame, dell'art. 26 del Codice del Consumo, in quanto tale norma non presuppone l'esistenza di un servizio aggiuntivo, ma il pagamento di addebiti per forniture non richieste.

**106.** In ogni caso, diversamente da quanto sostenuto da TI, in realtà, sulla base delle evidenze raccolte, il servizio di *roaming* marittimo - assimilabile al *roaming* internazionale nel solo nome - si distingue da quest'ultimo sotto molteplici profili: per le modalità di utilizzo (il primo in un ambiente ristretto limitato allo spazio navale slegato dai territori nazionali, il secondo in ambiti geografici terrestri nazionali), per la tecnologia utilizzata (il primo tramite commutazione satellitare e il secondo tramite ospitalità su rete terrestre), per la funzionalità (il primo è prevalente su altre offerte, il secondo non prevale sulle offerte), per i costi (il primo non prevede limiti di prezzo e il secondo, nello Spazio Economico Europeo, prevede le medesime tariffe applicate dal proprio gestore nello Stato di appartenenza).

**107.** Anche il quadro regolamentare di riferimento, già descritto nella parte relativa alle evidenze, conferma le peculiarità del servizio di *roaming* marittimo, in relazione a cui proprio la sua deregolamentazione sui costi, come rilevato dalla stessa TI, ha indotto gli organismi di regolamentazione e di garanzia (Commissione Europea, BEREC e AGCOM<sup>60</sup>) a sottolineare l'importanza di rendere trasparenti i costi applicati, vista la loro significatività legata alla connessione satellitare.

**108.** Con riferimento al quadro regolamentare, si ricorda che la disciplina europea sul *roaming*<sup>61</sup>, che, come noto, consente a tutti i cittadini dell'Unione Europea di accedere ad internet e chiamare

---

<sup>60</sup> In particolare, la posizione dell'AGCOM, riportata nel suo sito nella sezione relative alle novità introdotte dal roaming europeo “*Roaming Like at home*”, afferma: “*Eccezioni - In alto mare, su alcuni traghetti e navi da crociera, scattano collegamenti satellitari, estremamente costosi. In tal caso gli operatori sono tenuti ad informare via sms i propri clienti delle tariffe applicate per telefonate e traffico internet. Analogamente nei paesi extra-Ue dove l'abolizione del roaming non è in vigore le compagnie sono pertanto tenute ad informare i propri clienti dei costi applicati, non appena varcati i confini*”.

<sup>61</sup> Regolamento (UE) n. 531/2012, modificato dal Regolamento (UE) n. 2120/2015, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286, Linee guida di roaming al dettaglio.

in tutti gli Stati membri alle stesse condizioni tariffarie in vigore nel proprio Paese senza spese aggiuntive, come rilevato da AGCOM nel parere rilasciato, non si applica al traffico voce e dati sulle navi o sugli aerei proprio perché usano reti satellitari, pur viaggiando tali vettori nello spazio comunitario. Infatti, diversamente da quanto sostenuto da TI e come invece rilevato chiaramente dal BEREC<sup>62</sup>, quando un dispositivo mobile si connette ad una rete diversa da una terrestre - come la rete satellitare utilizzata nel *roaming* marittimo - i servizi forniti da tale rete non sono coperti dalle disposizioni del *Regolamento*, non essendo la rete satellitare una rete terrestre. Per tale ragione, per i servizi mobili forniti tramite sistema satellitare, come quelli offerti in nave (*roaming* marittimo) e in aereo (*roaming* aereo), sono addebitati costi non regolamentati, ossia privi di massimali tariffari.

**109.** Ciò premesso, dalle evidenze istruttorie emerge che Telecom Italia ha fornito, almeno dal giugno 2019, senza alcuna richiesta da parte dei clienti, con relativo addebito di costi ingenti e inaspettati, non avendo loro fornito specifica informativa, il servizio di *roaming* marittimo durante la navigazione lontano dalla costa su determinate navi. La conseguenza è che gli stessi clienti si sono trovati a sopportare tali costi per connessioni dati, anche involontarie, a causa di aggiornamenti automatici anche di APP e sincronizzazioni, come indicato dallo stesso operatore telefonico<sup>63</sup>, e per le chiamate telefoniche anche in arrivo, in modo del tutto inconsapevole.

**110.** Infatti, in primo luogo, le risultanze istruttorie evidenziano che le schede SIM fornite da TI ai propri clienti sono abilitate all'erogazione del servizio di *roaming* marittimo, senza che il consumatore formuli alcuna richiesta di tale funzionalità.

**111.** Come risulta dalla documentazione istruttorie, il servizio in esame viene poi attivato automaticamente durante la navigazione non appena il terminale aggancia la rete marittima ad alcune miglia dalla costa nel momento in cui si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni, con automatico inizio dell'addebito dei costi, senza che, nuovamente, il cliente abbia espresso la propria richiesta in tal senso, non avendo avuto specifica informativa preventiva.

**112.** Il cliente, come emerge dalle evidenze, per evitare l'automatica attivazione del servizio di *roaming* marittimo agli ingenti costi fissati dall'operatore (in assenza, come detto, di un *cap* tariffario regolamentare) - se fosse preventivamente edotto ovvero reso consapevole dell'esistenza di tale servizio e della sua attivazione automatica non appena si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni mobili - potrebbe spegnere il dispositivo cellulare, impostare l'opzione "*modalità aerea*" ovvero disattivare l'opzione *roaming*. Tuttavia, l'assenza di consapevolezza del consumatore circa l'attivazione del servizio in questione e la mancanza di informazioni adeguate circa l'esistenza di tale servizio, impediscono al cliente, che non è interessato ad utilizzare il cellulare durante la navigazione, di disattivare il servizio.

**113.** Date le caratteristiche del *roaming* marittimo, in assenza di adeguata informativa da parte degli operatori, il consumatore medio non è in grado di sapere che su alcune imbarcazioni in tratte nazionali esiste la presenza di collegamento satellitare. Invero, il consumatore medio, che viaggia su rotte nazionali (ad esempio, tra Civitavecchia e Olbia o tra Livorno e Palermo), potrebbe facilmente supporre che lontano dalla costa potrà perdere il collegamento alla rete terrestre e rimanere senza collegamento o, al limite, potrebbe pensare, viaggiando in ambito territoriale europeo o addirittura mediterraneo, di essere sotto *roaming* europeo "*Like at home*".

---

<sup>62</sup> Supra, punti 23 e 24.

<sup>63</sup> Doc. 67.

**114.** Le risultanze istruttorie hanno evidenziato la mancanza di un'adeguata, oltre che tempestiva, informativa sul servizio di *roaming* marittimo e sulle relative condizioni economiche, sia in fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, nonché di successiva erogazione del servizio in questione sulla nave. Ciò anche alla luce delle recenti descritte modifiche - talune coincidenti parzialmente con gli impegni rigettati, altre di futura realizzazione - che Telecom Italia ha comunicato di aver appena apportato o di avere intenzione di implementare, relativamente a integrazioni del sito internet, a parte della documentazione contrattuale, all'SMS di benvenuto, al materiale distribuito a bordo.

**115.** Dalle evidenze descritte risulta che TI non ha reso i consumatori edotti, in modo sufficientemente chiaro ed efficace, del servizio di *roaming* marittimo e delle relative caratteristiche tramite le informazioni presenti sul sito *web*.

**116.** Si noti infatti che il servizio è descritto nel sito nella sezione "*Estero*", peraltro non facilmente raggiungibile dall'homepage, mentre il servizio di *roaming* marittimo è erogato anche su tratte di navigazione tra porti nazionali. Pertanto, il consumatore, interessato a viaggiare con un traghetto su una tratta nazionale, difficilmente cercherebbe informazioni nella sezione del sito dedicata alle offerte per l'estero, restando così ignaro dell'esistenza stessa del servizio di *roaming* marittimo sulle tratte suddette.

**117.** Inoltre, nelle informazioni riportate nel sito, manca (anche oggi nonostante le modifiche apportate) l'indicazione dei traghetti su cui TIM è operatore marittimo o meno, per cui risulta impossibile, per i consumatori interessati a conoscere i costi, conoscere l'onerosità del servizio.

**118.** Con riferimento, invece, all'informativa sulle modalità di disattivazione, che, prima delle recentissime modifiche al sito, era di fatto inesistente, perché riportava che è possibile solo disattivare la "*funzionalità dati*" per "*mantenere sotto controllo i costi del servizio*", ora TI ha introdotto alcune indicazioni ulteriori.

Come già descritto, TI, sempre nella parte del sito "*Estero*" riservata a *TIM in Nave*, nella sezione "*come si attiva*", ha introdotto l'informativa dell'abilitazione automatica del servizio di *roaming* marittimo e nella sezione "*Info e supporto*" quella di tutte le modalità di disattivazione e della possibilità di un utilizzo inconsapevole del servizio di RM per le sincronizzazioni e gli aggiornamenti.

**119.** Si deve osservare che tali modifiche, seppur migliorative, non sono idonee a risolvere le problematiche in rilievo con riferimento alla fornitura non richiesta, con addebiti non conosciuti, del servizio di *roaming* marittimo, in considerazione della loro collocazione, quella della sezione "*Estero*" del sito, del tutto inconferente alle esigenze di consumatori che viaggiano su rotte nazionali.

**120.** Si deve notare che anche lo sforzo annunciato da TI di inserire, all'inizio della stagione estiva, nella *homepage* del sito un riquadro fisso dedicato a *TIM in nave* in cui tale denominazione è chiaramente evidenziata, a prescindere dalla valutazione dell'adeguatezza o meno della misura, non trova riscontro nella realtà. Alla data del 22 giugno 2020, a stagione estiva già avviata, il riquadro suddetto nella *homepage* non è presente, unitamente, come detto, ai costi del servizio che continuano a non essere individuabili.

**121.** Parimenti, le informazioni ricavabili dalla documentazione contrattuale non risultano adeguate, non contenendo alcun riferimento specifico ed espresso al servizio di comunicazioni mobili sulle navi in questione. Contrariamente a quanto sostenuto da TI, infatti, non può considerarsi idonea a tal fine l'informativa relativa al *roaming* internazionale, dal quale il *roaming* marittimo differisce per le ragioni tecnologiche, regolamentari e tariffarie sopra descritte. Per citare solo queste

ultime, i costi di comunicazione, non essendo regolamentati, non solo sfuggono alla disciplina comunitaria del cd. *roaming like at home*, ma soprattutto non sono soggetti a soglie tariffarie, con la conseguenza di addebiti anche ingenti ai consumatori.

**122.** In particolare, la documentazione contrattuale di TI - a prescindere dalla recente modifica alle *Norme d'uso* in cui è stato inserito il riferimento specifico al *roaming* marittimo<sup>64</sup> (che in ogni caso non può sanare la lacuna precedente) - non è idonea a rendere edotti i consumatori in merito all'automatica attivazione del *roaming* marittimo sulla propria scheda SIM, in ragione della mancanza di qualsiasi riferimento a tale servizio e in considerazione della circostanza che la futura integrazione della modulistica contrattuale della scheda SIM non è ancora operativa<sup>65</sup>. La modifica alle *Norme d'uso*, da sola, non sarebbe sufficiente a garantire che il consumatore sia in grado di ricordare che sulla tratta navale tra porti nazionali la comunicazione mobile funziona in ragione del servizio di *roaming* marittimo offerto da TI con costi superiori, peraltro soltanto su determinate imbarcazioni, a discrezione della stessa Telecom.

**123.** In ogni caso, la tesi sostenuta da TI, secondo cui tale documentazione sarebbe stata sufficientemente chiara anche prima della modifica apportata (consistente nell'inserimento del richiamo espresso al "*roaming marittimo*") ove si menzionava il "*roaming*" o il "*roaming internazionale*" essendo in tali categorie ricompreso il *roaming* marittimo, non è condivisibile, alla luce delle descritte differenze tra tali tipologie di servizi.

Anche il rinvio presente nella documentazione contrattuale al sito *web* e alla APP, che riportano le stesse informazioni dei siti con le medesime modalità, per le ragioni suddette, non sono sufficienti a rendere edotti i consumatori.

**124.** Sul punto, anche l'AGCOM, nel parere sopra indicato, ha confermato che le condotte oggetto del presente procedimento, relative al servizio di *roaming* marittimo, non sono riconducibili alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili e in particolare alle disposizioni relative al passaggio automatico alla tariffa regolamentata *Roaming like at home*, affermando che le *Linee Guida BEREC* sull'applicazione del citato Regolamento (UE) escludono esplicitamente dall'ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi (o aeroplani) utilizzando reti satellitari.

**125.** Infine, anche in fase di erogazione del servizio, contrariamente a quanto sostenuto da TIM, le risultanze istruttorie dimostrano che neanche l'invio dell'SMS di benvenuto ai propri clienti all'inizio della fase di erogazione del servizio di *roaming* marittimo, non appena il terminale mobile si aggancia alla rete marittima presente sull'imbarcazione, con il quale si informa il cliente dell'attivazione del servizio e dei relativi costi, risulta efficace e tempestivo. Infatti, tale SMS è trasmesso soltanto dopo l'avvenuta registrazione del terminale mobile alla rete marittima e quindi dopo l'attivazione del servizio, non potendo quindi, per definizione, essere tempestivo. Esso inoltre può non essere mai letto durante il trasporto marittimo o può non essere letto immediatamente ma dopo diversi minuti ovvero ore, perché, ad esempio, pervenuto in tarda notte oppure su terminali non nella disponibilità immediata dei passeggeri, in quanto riposti nella valigia. Pertanto, tale

---

<sup>64</sup> Si precisa che TI ha comunicato in data 1° giugno di avere modificato le *Norme d'uso*, non fornendo la data di decorrenza di tale modifica, presumibilmente avvenuta a maggio/giugno 2020 (doc. 67).

<sup>65</sup> TI ha affermato che tale modifica, per ragioni tecniche, decorrerà dal mese di luglio 2020 (doc. 67).

sistema non garantisce che l'informativa raggiunga il suo fine, né che lo raggiunga tempestivamente, non potendo esservi la certezza della lettura dell'SMS da parte del cliente anche ove il dispositivo cellulare fosse nella sua immediata disponibilità.

**126.** Ad ogni modo, il contenuto dell'SMS appare piuttosto carente, limitandosi a riportare i costi senza indicare che, per evitare addebiti, occorre spegnere il cellulare oppure attivare la modalità "aereo" oppure disattivare sul proprio dispositivo l'opzione "roaming"<sup>66</sup>.

**127.** Come già descritto, TI ha dichiarato di avere apportato recentemente, dal 29 maggio 2020, modifiche all'SMS in questione, relative alle integrazioni sulle modalità di disattivazione, e, come già illustrato, prevede di inviare, qualora si concretizzi la collaborazione delle compagnie marittime, l'invio di un ulteriore SMS prima dell'imbarco dei passeggeri.

**128.** Tali modifiche non sono idonee a risolvere le problematiche in rilievo, costituendo un intervento marginalmente migliorativo, giacché l'SMS attuale risulta sempre inviato a servizio già attivato, mentre l'invio dell'ulteriore SMS al momento dell'imbarco risulta di incerta realizzazione, essendo necessaria anche la collaborazione di soggetti terzi, su cui peraltro TI non ha fornito indicazioni, non rientrando quindi la misura ipotizzata nella disponibilità di TI stessa.

**129.** In merito al *call center* 119, la Società non ha precisato né fornito documentazione in merito alla risposta effettivamente fornita tramite il suddetto canale ai consumatori, limitandosi a ricordare di avere intenzione di svolgere *training* formativi agli addetti.

**130.** Si precisa comunque che l'assenza di una preventiva e specifica informativa da parte dell'operatore telefonico non può essere compensata dalle informative diffuse tramite *dépliant*, avvisi, *video*, anche come recentemente modificati o in via di modifica da parte di TI, che le Compagnie marittime divulgano o affiggono all'interno delle imbarcazioni. Le evidenze hanno mostrato che le informazioni riportate in tale materiale, predisposto dall'operatore telefonico anche in seguito alle modifiche indicate, sono molto generiche e si limitano ad avvisare, o addirittura a promuovere (come nel video), della presenza del servizio di *roaming* marittimo a bordo della nave, senza fornire indicazioni sulla tipologia di servizi offerti (chiamate/SMS/Internet), né sui costi del servizio. Del resto, ogni eventuale iniziativa informativa assunta direttamente dalla Compagnia marittima, senza intervento dell'operatore telefonico, non potrebbe dettagliare le caratteristiche di tale servizio, diverse da operatore a operatore, proprio per l'estraneità delle compagnie al rapporto tra consumatore e operatore di telecomunicazioni.

**131.** Infine, contribuiscono a dimostrare l'aggressività della condotta di TI i numerosi reclami, che rappresentano segnalazioni di consumatori necessariamente riferite a casi reali, individuati dalla stessa TI, che lamentano elevati addebiti per il servizio non richiesto e fornito a loro insaputa.

**132.** Unitamente ai numerosi reclami, dalla documentazione descritta emerge un ampio dibattito interno all'azienda circa la possibilità che l'attivazione automatica del servizio di *roaming* marittimo possa causare un utilizzo involontario dello stesso da parte del cliente, con conseguenti elevati e inaspettati addebiti. Tale discussione interna, testimonia la consapevolezza da parte dell'operatore telefonico circa l'esistenza di una problematica sulle modalità di attivazione e di informativa relativa al servizio TIM in Nave.

---

<sup>66</sup> Si ricorda che l'SMS di benvenuto, prima delle modifiche in essere dal 29 maggio 2020, in merito alle modalità di disattivazione riportava: "Per evitare la connessione dati disattiva il traffico dati dalle opzioni del tuo cellulare".

**133.** Con riguardo a quanto sostenuto da TI, secondo cui l'Autorità avrebbe avviato l'istruttoria sulla base di un numero esiguo di segnalazioni, pari a sette nel caso in esame, si osserva che, secondo la giurisprudenza amministrativa, anche in considerazione del potere dell'Autorità di agire d'ufficio al fine di accertare l'esistenza di una pratica commerciale scorretta, è del tutto irrilevante il numero di consumatori dai quali provengono le eventuali segnalazioni ai fini dell'avvio del procedimento<sup>67</sup>.

**134.** In conclusione, la pratica commerciale posta in essere da Telecom Italia, consistente nell'erogazione ai propri clienti del servizio di *roaming* marittimo in assenza di una preventiva ed espressa richiesta di attivazione di tale servizio da parte dei consumatori, si configura come una violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

#### **Pratica sub B**

**135.** Con riferimento alla pratica *sub B*), dagli elementi istruttori acquisiti non emergono elementi sufficienti a dare evidenza di una pratica commerciale scorretta messa in atto dalle compagnie marittime Grimaldi e CIN con riguardo all'informativa resa sulla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

**136.** Sulla base delle evidenze raccolte, infatti, dette Compagnie marittime si limitano a mettere a disposizione degli operatori telefonici, con cui hanno stipulato appositi accordi, gli spazi all'interno della nave nei quali sono ospitate le apparecchiature in grado di assicurare alla nave medesima la copertura radiomobile necessaria all'erogazione del servizio di *roaming* marittimo. I compensi riconosciuti alle suddette compagnie dagli operatori marittimi costituiscono, sostanzialmente, il corrispettivo per l'affitto degli spazi all'interno della nave.

**137.** Le compagnie marittime risultano, dunque, estranee al rapporto tra Telecom Italia, operatore telefonico che fornisce alla propria clientela il servizio di *roaming* marittimo all'interno delle imbarcazioni, e i passeggeri, utenti di tale operatore, con riguardo alla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

**138.** Coerentemente, gli obblighi informativi circa la sussistenza del servizio in questione sono di spettanza di Telecom Italia, in qualità di operatore telefonico che eroga ai propri clienti il servizio in parola.

**139.** In conclusione, la condotta posta in essere da Grimaldi e CIN non presenta elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**140.** Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**141.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

---

<sup>67</sup> Cfr. Tar Lazio, sez. I, sentenza n. 20910 del 24 giugno 2010.



**142.** Con riguardo alla gravità della violazione di Telecom Italia, si tiene conto nella fattispecie in esame, della particolare natura del suo profilo, caratterizzato dalla pre-attivazione di un servizio, con elevati costi di utilizzo, senza la richiesta preventiva ed espressa del consumatore. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica di Telecom Italia con fatturato, al 31 dicembre 2019, di 17,97 miliardi di euro, del suo livello di notorietà in ambito nazionale, essendo il principale operatore nel settore dei servizi di telecomunicazioni in Italia, nonché del pregiudizio economico per i consumatori, stimabile in almeno [1.700.000-1.800.000] € circa, corrispondenti ai ricavi del Professionista derivanti dal servizio di *roaming* marittimo nel periodo giugno - ottobre 2019<sup>68</sup>.

**143.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di giugno 2019 a tutt'oggi.

**144.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di 2.000.000 € (duemilioni di euro).

**145.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo, si ritiene di determinare la sanzione nella misura di 2.150.000 € (duemilioneicentocinquantamila euro).

**146.** In considerazione del fatto che sussistono, nel caso di specie, le circostanze attenuanti delle misure già realizzate da TI che, pur non determinando la cessazione della pratica scorretta, ne mitigano gli effetti, con particolare riferimento al riconoscimento [*omissis*], si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 1.800.000 € (unmilioneottocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II. *sub A*) risulta scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto Telecom Italia S.p.A. ha addebitato ai propri clienti i costi del servizio di *roaming* marittimo che il professionista ha erogato senza espressa richiesta dei clienti;

RITENUTO, pertanto, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II. *sub B*) non presenti, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al par. II, *sub A*), del presente provvedimento, posta in essere da Telecom Italia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che, la pratica commerciale descritta al par. II, *sub B*), del presente provvedimento, posta in essere da Grimaldi Group S.p.A. e Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., non presenta, allo stato,

---

<sup>68</sup> Doc. 37.

elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo.

c) di irrogare a Telecom Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.800.000 € (unmilioneottocentomila euro);

d) che Telecom Italia S.p.A. comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 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'art. 135, comma 1, lettera *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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**PS11547 - NEW ASSISTENT GLOBAL/GEMSHOP.IT-BUY AND SHARE**

*Provvedimento n. 28302*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTO il proprio provvedimento n. 28071 del 14 gennaio 2020, con il quale è stata deliberata l'adozione di una misura cautelare nei confronti di New Assistent Global S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la sospensione *ex lege* dei termini nei procedimenti amministrativi, disposta dagli articoli 103, comma 1, del d.l. n. 18/2020 e 37 del d.l. n. 23/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. New Assistent Global S.r.l. (di seguito anche New Assistent o Professionista o Società), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, esercita attività di commercializzazione *online*, attraverso il sito *web www.gemshop.it*. Sulla base della documentazione contabile disponibile, la Società ha realizzato, con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, un fatturato di 486.614 euro, con un utile di esercizio di 2.898 euro e, con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, un fatturato di 66.155 euro, con un utile di esercizio di 883 euro.

2. A.D.U.C. - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal Professionista, nell'ambito della commercializzazione *on line* di prodotti tecnologici attraverso il sito *web www.gemshop.it*, in merito ad una specifica modalità di offerta degli stessi.

4. In particolare, le condotte attuate dal Professionista consistono: *a)* nel prospettare la vendita dei prodotti in modo da far ritenere che sia possibile acquistarli ad un prezzo particolarmente scontato, senza evidenziare adeguatamente le modalità di funzionamento del processo di acquisto e di effettiva consegna del bene; *b)* nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori dei loro diritti contrattuali, con particolare riguardo al recesso e al rimborso del prezzo pagato dal consumatore.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. A partire dal mese di luglio 2018 sono pervenute alcune segnalazioni di consumatori e Associazioni rappresentative degli stessi (A.D.U.C. e Federconsumatori) volte ad evidenziare condotte scorrette poste in essere da New Assistent nella commercializzazione *online* di prodotti elettronici<sup>1</sup>.

6. In relazione alle condotte segnalate e sopra descritte, in data 5 dicembre 2019 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS11547 nei confronti del Professionista per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio, il Professionista è stato invitato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro dieci giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare la sussistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle condotte, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

8. Il professionista ha depositato le proprie memorie difensive in data 16 dicembre 2019.

9. Con provvedimento del 14 gennaio 2020, n. 28071, l'Autorità, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*, ha disposto nei confronti di New Assistent, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione di ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *web www.gemshop.it*: a) di beni ad un prezzo scontato attraverso il pagamento di una somma quale "prenotazione" del bene e condizionata alla successiva adesione di altri consumatori che effettuino analogo versamento/prenotazione e al successivo movimento del c.d. gruppo di acquisto; b) di prodotti che, presentati come disponibili e prenotati con versamento del relativo prezzo scontato, non risultino pronti per la consegna.

10. In data 28 gennaio 2020 il Professionista ha comunicato di aver ottemperato al provvedimento cautelare, eliminando a partire dal 23 gennaio 2020 la pagina *shop* presente sul predetto sito *web www.gemshop.it*; attraverso tale modifica, risulta precluso ai consumatori l'accesso al catalogo dei prodotti e non è possibile procedere alla prenotazione degli stessi con il relativo versamento.

11. In data 19 febbraio 2020 il Professionista è stato sentito in audizione.

12. In data 2 marzo 2020 è stato comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

13. Il professionista, in data 23 marzo 2020, ha prodotto la propria memoria conclusiva.

14. In data 27 maggio 2020 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il relativo parere è pervenuto il 26 giugno 2020.

#### 2) *Le evidenze acquisite*

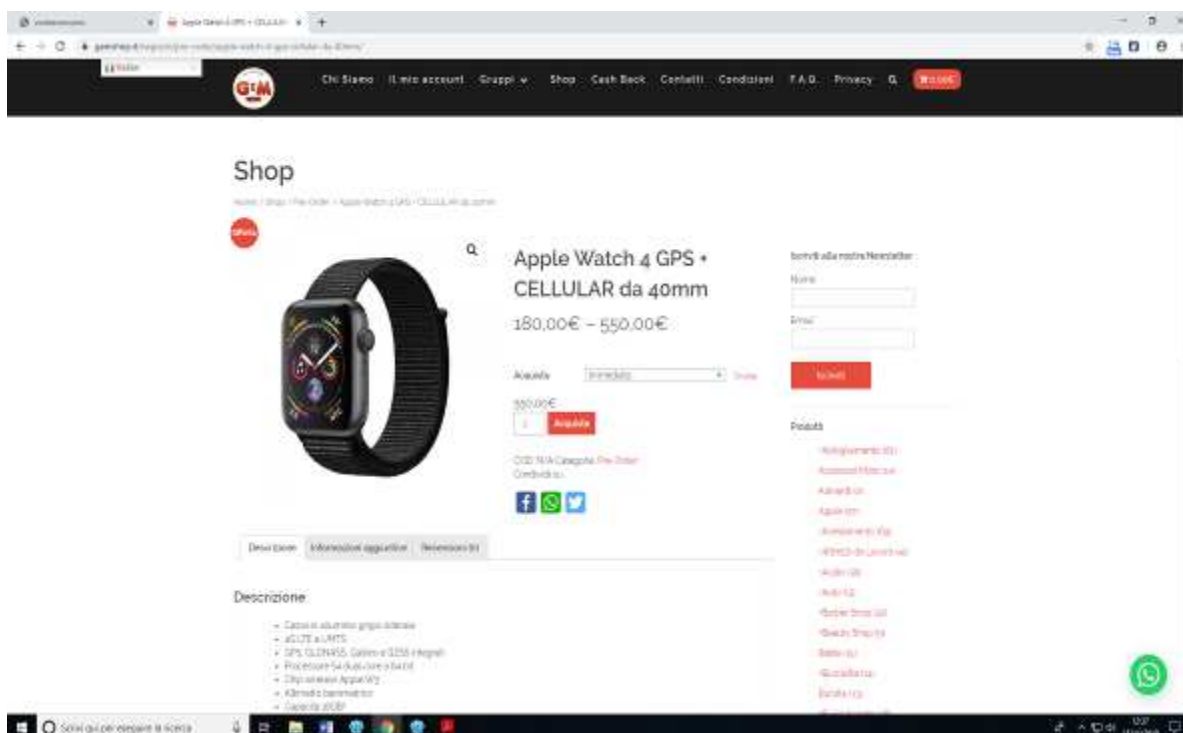
15. Il Professionista opera utilizzando il sito *www.gemshop.it*, sul quale pubblica le offerte di prodotti tecnologici e promuove una particolare modalità di acquisto degli stessi con la possibile applicazione di sconti rilevanti rispetto al prezzo di listino (prezzo pieno).

16. In particolare, New Assistent propone la vendita di diversi prodotti con modalità tali da far ritenere che sia possibile acquistarli a prezzi estremamente convenienti grazie all'applicazione di sconti elevatissimi. Infatti, nella pagina *Shop* del predetto sito, sono visualizzati vari prodotti per i

---

<sup>1</sup> Cfr. segnalazione prot. 56683 del 30 luglio 2018.

quali sono riportati due prezzi di vendita di valore significativamente diverso, in ordine crescente (ad es.: “180.00€ – 550.00€”); selezionando il prodotto di interesse, si apre la relativa schermata nella quale, accanto all’immagine del bene in vendita, sono indicati di nuovo i due suddetti prezzi. Solo scegliendo la modalità di acquisto attraverso l’apposito menù a tendina, nel quale sono disponibili le opzioni “acquisto immediato” e “acquisto prenotato”, compaiono i rispettivi prezzi di acquisto: prezzo pieno nel primo caso e prezzo scontato nella seconda ipotesi, senza che tuttavia venga evidenziata alcuna altra condizione (cfr. immagine di seguito riportata).



17. Solo dalla disamina delle “Condizioni di vendita”, disponibili sullo stesso sito *internet*, alle quali si accede cliccando su un apposito *link* presente in *homepage*<sup>2</sup>, il consumatore viene sommariamente informato circa le particolari condizioni alle quali è subordinato l’ottenimento del bene al prezzo scontato.

18. Nel dettaglio, il Professionista, all’art. 2.2 delle suddette condizioni di vendita, prevede che i prodotti sono proposti “secondo due differenti modalità: a) L’acquisto immediato: L’acquirente acquisterà il bene a “prezzo pieno” di listino senza godere di alcuno sconto b) Prenota ora “prenotazione”: L’acquirente otterrà il bene ad un prezzo inferiore, ovvero con uno sconto pari al 60/70%. Dopo aver terminato e pagato la prenotazione, l’acquirente riceverà un codice di riferimento personale ed unico. Il prodotto prenotato sarà spedito e consegnato al cliente, senza

<sup>2</sup> Cfr. pagina web <https://gemshop.it/condizioni-di-vendita/>. Le condizioni di vendita sono anche allegate alla memoria depositata dal professionista in data 16 dicembre 2019, prot. N. 80137 (sub all. 6).

*alcun aggravio o ulteriore spesa, quando gli altri partecipanti avranno soddisfatto la quota per intero, del prodotto prenotato dal partecipante meglio posizionato”.*

**19.** Le modalità mediante le quali è possibile ottenere i beni offerti risultano essere quindi due: l’acquisto tradizionale al prezzo di listino e la citata prenotazione; in quest’ultimo caso, il consumatore non compra, però, il bene al prezzo scontato, ma può prenotarlo versando il prezzo ridotto rispetto a quello di listino ed aspettare che altri consumatori facciano altrettanto al fine di compensarne l’intero prezzo.

**20.** Il sistema di vendita implementato dal Professionista, infatti, come precisato anche nelle memorie difensive, prevede che il consumatore possa ordinare i beni a prezzi scontati solo mediante l’inserimento della sua prenotazione in un “gruppo di acquisto” e, quindi, attraverso l’iscrizione del suo nominativo in uno degli elenchi organizzati per classi di prezzi (una sorta di “lista d’attesa”), nell’ambito dei quali si verifica un processo di abbinamento con altre prenotazioni così da “compensare” la quota per intero del prezzo del prodotto del partecipante meglio posizionato nel Gruppo di acquisto. Pertanto, il meccanismo della prenotazione presuppone l’adesione di nuovi consumatori e la loro iscrizione nel gruppo di acquisto, di modo che attraverso i loro pagamenti si compensi il prezzo reale del prodotto del consumatore meglio posizionato, secondo criteri e modalità di funzionamento che non sono effettivamente conosciuti né realmente verificabili dal consumatore.

**21.** Per quanto riguarda i tempi di consegna del bene prenotato, l’art. 6.3 delle predette condizioni contrattuali si limita a indicare che *“Una volta effettuata la prenotazione, l’utente dovrà attendere un tempo necessario per ricevere il prodotto prenotato, tempo dovuto dallo scorrimento del gruppo di acquisto fino al proprio nominativo”*. Secondo le testimonianze dei consumatori, il Professionista prometteva agli utenti, anche attraverso comunicazioni inviate su una *chat* di gruppo attraverso l’app Telegram, che la consegna dei beni prenotati sarebbe avvenuta entro 90 giorni dall’ordine<sup>3</sup>.

**22.** Dalla documentazione agli atti emerge che il Professionista in molti casi non ha proceduto alla consegna del bene in favore dei consumatori che hanno acquistato i prodotti con modalità “prenotazione”, nonostante il decorso di un significativo periodo di tempo, impedendo al contempo l’esercizio del diritto di recesso decorsi 14 giorni dalla prenotazione e negando la restituzione degli importi versati<sup>4</sup>. Inoltre, le risultanze istruttorie attestano che i consumatori che erano stati inseriti nel gruppo di acquisto a seguito della “prenotazione” dei prodotti di interesse e del versamento dell’importo previsto, sono bloccati in una lista di attesa senza possibilità di scorrimento almeno da ottobre 2018, con la conseguenza che i beni prenotati non potranno essere “compensati” e quindi, in ultima istanza, consegnati.

**23.** Siffatta circostanza è stata confermata dallo stesso Professionista, il quale ha precisato che, nonostante il sito *gemshop* sia attivo, l’ultima prenotazione inserita risale al mese di ottobre 2018 in quanto il gruppo di acquisto risulta in stallo per cause ad esso non imputabili. A tal proposito, il Professionista ha pubblicato sul proprio sito un “Avviso importante” del seguente tenore: *“Si avvisa la gentile clientela che a causa della mancata ricezione di nuovi ordini, il sito rimarrà operativo fino al 10/12/2019 per dare a tutti i clienti la possibilità di riscattare i prodotti prenotati. Pertanto, si invitano tutti coloro che hanno prenotato un prodotto sul sito [www.gemshop.it](http://www.gemshop.it). a contattare tramite whatsapp il numero 3511074131 e a richiedere il listino prezzi per i riscatti”*. In un secondo

<sup>3</sup> Cfr. Segnalazione prot. 56683 del 30.07.2018 e segnalazione prot. 74657 del 07.11.2018.

<sup>4</sup> Cfr., ex multis, segnalazione dell’associazione Federconsumatori, prot. 78906 del 10.12.2019.

momento, tale avviso è stato sostituito dall'attuale formulazione che, visibile allo stesso modo nella home page, invita tutti i clienti a riscattare i prodotti senza alcun vincolo temporale.

**24.** In tale contesto, stante la mancata ricezione di nuovi ordini e l'immobilità della lista di attesa, l'unica possibilità per i consumatori di uscire dal gruppo di acquisto ormai bloccato è rappresentata dal riscatto dei prodotti prenotati. Ciò in quanto, come accennato, l'esercizio del diritto di recesso è precluso dal Professionista una volta trascorsi 14 giorni dalla prenotazione o dall'acquisto immediato, come previsto nelle condizioni generali di vendita e confermato nelle memorie difensive della Società<sup>5</sup>; peraltro, in caso di recesso dal contratto con prenotazione, è previsto un rimborso solo parziale al consumatore, limitato esclusivamente alla ulteriore somma pagata dall'utente per il prodotto in sede di riscatto, senza riconoscimento dell'importo versato al momento della prenotazione (art. 13.5 delle condizioni di vendita).

**25.** Le modalità di riscatto sono disciplinate all'art. 2.3 delle condizioni di vendita, in base al quale *"... in qualsiasi momento l'Acquirente potrà integrare il pagamento versando la differenza tra la somma versata in sede di prenotazione, diminuito del 40% e il prezzo pieno del bene prenotato, acquistandolo direttamente (non valido per Buoni di vario genere, i quali potranno essere esclusivamente sostituiti con prodotti dello stesso valore di compensazione)"*, precisandosi tuttavia che *"il passaggio dalla prenotazione all'acquisto diretto non fa sorgere un nuovo e ulteriore diritto di recesso in capo all'Acquirente"*.

**26.** In alternativa a tale forma di pagamento, in base all'art. 2.4 delle predette condizioni contrattuali, l'acquirente può passare dalla modalità "prenotazione" alla modalità "acquisto immediato" versando il cd. "prezzo pieno", *"senza alcuna penale"*<sup>6</sup>. A tale riguardo, nella memoria del 16 dicembre 2019 il Professionista ha precisato che, una volta trascorso il termine di 14 giorni dalla prenotazione, entro e non oltre il quale è consentito l'esercizio del diritto di recesso, al consumatore è garantita la possibilità di riscattare il prodotto corrispondendo la *"somma pari alla differenza tra la somma versata in sede di prenotazione diminuita del 40% e il prezzo pieno del bene prenotato"* oppure pagando il *"prezzo di fornitore ... una somma di danaro senza ottenere alcun guadagno sulla vendita"*, che costituirebbe una modalità di riscatto successivamente introdotta *"per favorire il consumatore, visto il blocco degli acquisti, per cause non imputabili al professionista"*.

**27.** In sintesi, per riscattare il prodotto prenotato e non consegnato, il consumatore deve corrispondere al professionista un'ulteriore somma di danaro, che può consistere nella differenza tra l'importo pagato in sede di prenotazione (che però viene diminuito del 40%) e il prezzo pieno del bene prenotato oppure nell'ammontare del c.d. prezzo-fornitore, asseritamente pari o inferiore a quello di mercato ma comunque superiore a quello inizialmente prospettato<sup>7</sup>, senza tuttavia ottenere la decurtazione o restituzione di quanto già versato a titolo di prenotazione dal consumatore. In ogni

---

<sup>5</sup> Cfr. art. 2.3 delle Condizioni di vendita: *"... Resta salvo il diritto di recesso di cui al Codice del Consumo, liberamente esercitabile entro e non oltre 14 giorni dalla prenotazione o dall'acquisto immediato"*. Si veda anche l'art. 14 per cui *"Nel caso di acquisto del bene con la modalità "prenota ora" (Articolo 2.2 b delle condizioni di vendita) il cliente ha diritto a richiedere il rimborso della somma versata entro e non oltre 14 giorni a decorrere dall'effettivo pagamento."*.

<sup>6</sup> Ai sensi dell'art. 14 delle condizioni di vendita, *"[...] Trascorsi 14 giorni [dalla prenotazione] il cliente non può più richiedere la somma versata per la prenotazione del prodotto desiderato, ma può utilizzarla per l'acquisto del medesimo prodotto scelto con la modalità acquisto immediato (art. 2.2 a delle condizioni di vendita) "prezzo pieno". Non è possibile cumulare quanto versato per più prodotti, con la modalità "prenota ora", per l'acquisto di un unico bene a "prezzo pieno"*.

<sup>7</sup> Cfr. anche segnalazione prot. 31074 del 16 aprile 2019.



caso, non è possibile cumulare quanto versato per più prodotti, con la modalità “prenota ora”, per l’acquisto di un unico bene a “prezzo pieno”<sup>8</sup>.

**28.** Come si evince dall’avviso pubblicato sul sito *gemshop.it*, il consumatore non è previamente informato circa il prezzo da pagare per il riscatto, dal momento che deve attivarsi per chiedere via *whatsapp* al Professionista il “*listino prezzi per i riscatti*” che dunque non è oggetto di pubblicazione sul sito, ma viene inviato con comunicazioni individuali a ciascun singolo richiedente<sup>9</sup>. Secondo le testimonianze di alcuni consumatori, il prezzo indicato nei listini “personalizzati” inviati agli utenti, contenente l’indicazione della somma che questi dovranno corrispondere per riscattare e ricevere i prodotti in esso indicati, cui va sommato quanto già precedentemente versato per la prenotazione, risulta essere ben più elevato rispetto al normale prezzo di mercato del relativo prodotto<sup>10</sup>.

**29.** Dalla documentazione in atti emerge, peraltro, che in sede di riscatto il consumatore non è posto in condizione di “riscattare” esattamente il bene oggetto di prenotazione, dovendo necessariamente scegliere un prodotto nel novero di quelli indicati nella lista inviata dal Professionista con relativo prezzo di riscatto, tra i quali potrebbe non figurare il bene prenotato<sup>11</sup>. Le risultanze istruttorie attestano che il Professionista, a fronte della richiesta dell’utente di riscattare il bene ordinato, proponeva il riscatto di un prodotto diverso da quello prenotato, indicando il relativo importo da corrispondere, in aggiunta alla somma anticipata all’atto della prenotazione<sup>12</sup>. In ogni caso, il riscatto è precluso per “Buoni” di vario genere, i quali possono in sede di riscatto essere esclusivamente sostituiti con prodotti dello stesso valore di compensazione<sup>13</sup>.

**30.** Alla luce di quanto sopra esposto, il Professionista, nei confronti dei consumatori presenti nel gruppo di acquisto (bloccato) e non ancora “compensati”, prevede solamente la possibilità di *riscattare* il bene prenotato – *rectius* un bene presente nel “listino dei prezzi dei riscatti” –

<sup>8</sup> Cfr. il richiamato art. 14 delle condizioni di vendita.

<sup>9</sup> Si veda la segnalazione prot. 81326 del 19.12.2019, per cui “*Il modus operandi della società impedisce ai clienti di ottenere il rimborso delle somme già versate, consentendo di riscattare i prodotti prenotati solo ed esclusivamente mediante il pagamento dell’intero prezzo del bene ordinato, di cui allo stato gli utenti disconoscono l’ammontare*”.

<sup>10</sup> Ad esempio, nel caso di specie, l’utente ha versato 25,50 € per “prenotare” l’acquisto di una memoria esterna Samsung da 120GB. Tale prodotto, però, non è previsto nei listini per il nuovo riscatto, nei quali, invece, sono elencati prodotti disomogenei rispetto ai supporti esterni di informatica, con prezzi ben più alti sia rispetto a quanto precedentemente preventivato di spendere sia rispetto ai prezzi praticati, per gli stessi beni, su altri siti di *e-commerce* (segnalazione prot. 21848 del 4 marzo 2019).

<sup>11</sup> Vedi segnalazioni prot. 36500 del 16.05.2019 (“*Ora hanno chiuso la lista e, non solo non vogliono rimborsarmi ma ora pretendono che io acquisti altri prodotti che dicono loro, senza tener conto della cifra già pagata*”); prot. 38743 del 27.05.2019 (“*Dopo che il sito ha pubblicato un avviso su FB scrivo all’assistenza che mi propone un altro oggetto, a cui avrei dovuto aggiungere una somma di denaro per averlo*”); e prot. 49005 del 15.07.2019 (“*... scrivo al numero di assistenza del sito via WhatsApp. L’assistenza mi propone un altro oggetto, a cui avrei dovuto aggiungere una somma di denaro per averlo. [...] Non è possibile prendere nulla (almeno per me) senza aggiungere altro denaro.*”).

<sup>12</sup> Cfr. segnalazione prot. 21848 del 4 marzo 2019; nella *chat* allegata a tale segnalazione, il Professionista dichiara quanto segue “*COME REGOLA SI DOVREBBE FARE «l’acquirente potrà integrare il pagamento versando la differenza tra la somma versata in sede di prenotazione, diminuito del 40% e il prezzo pieno del bene, acquistandolo direttamente» PERÒ VERREBBE A COSTARE UNA BOTTA I PRODOTTI, E NESSUNO RISCATTAVA, MENTRE FACENDO PAGARE AL CLIENTE AL PREZZO FORNITORE E SOMMANDO LA QUOTA CHE GIÀ HA VERSATO NON DEVE SUPERARE IL PREZZO REALE DEL PRODOTTO, AD ESEMPIO METTIAMO IN CASO LUCA HA ACQUISTATO UN IPHONE 64 PAGANDOLO 300,00 E LA COMPENSAZIONE DI 1200, LUCA DOVREBBE FARE 300-40%-1200=1020 PERÒ IPHONE LO PAGATE IL DI PIÙ DI QUANTO VALE REALMENTE MENTRE PAGANDOLO A PREZZO FORNITORE E CAMBIANDO IL PRODOTTO AD ESEMPIO LUCA RISCATTA IPHONE XS 64 I E LO PAGA 885 SOMMANDO I 300 GIÀ VERSATI SONO 1185 HA RISPARMIATO 29€ RISPETTO AD APPLE*”.

<sup>13</sup> Cfr. condizioni di vendita sopra riportate e segnalazione prot. 77633 del 04.12.2019, relativa a un consumatore che aveva acquistato un Buono Amazon.

escludendo l'esercizio del diritto di recesso il rimborso integrale della somma versata a titolo di prenotazione e, consentito solo ed esclusivamente entro 14 giorni dal pagamento della prenotazione, come indicato nelle condizioni generali di contratto nonché ribadito nelle memorie difensive e nelle risposte inviate ai reclami dei consumatori<sup>14</sup>. Il mancato riconoscimento del diritto di recesso sarebbe, ad avviso del Professionista, una conseguenza del sistema di vendita adottato, in quanto *“con il buyandshare, infatti, la prenotazione ovvero il pagamento del prezzo per la prenotazione del prodotto prescelto, decorsi i 14 gg dalla corresponsione non è più rimborsabile perché lo scorrimento del gruppo di acquisto è legato al commercio, al mercato, alle richieste di altri consumatori, a circostanze che di certo il professionista non è in grado di controllare”*<sup>15</sup>.

**31.** Le risultanze istruttorie evidenziano anche che, a seguito della situazione di blocco in cui versava il c.d. “Gruppo Principale” visibile sul sito *gemshop.it*, nel quale pertanto non si registravano ingressi di nuovi utenti in quanto disincentivati dalla *“mole impressionante di ordini da smaltire”*, il Professionista avrebbe creato nuovi gruppi di acquisto (*Gruppo Gold, Gruppo Gamers, Gift Card 200, Gift Card 400*) al fine di attrarre nuovi clienti, invitando i consumatori tramite il canale *Telegram* ad acquistare sul predetto sito *web* con la prospettiva di entrare in una lista appena nata e quindi *“cortissima”*, vale a dire di rapido scorrimento ai fini dell'ottenimento del bene prenotato a prezzo scontato<sup>16</sup>. Al momento attuale, sono presenti sul sito *web gemshop.it* tre diversi gruppi di acquisto: Gruppo Principale, Gruppo GOLD e Gruppo Gamer.

**32.** Dagli atti del procedimento è quindi risultato che il meccanismo di vendita di New Assistent descritto non ha consentito ai consumatori che hanno effettuato *prenotazioni* di ottenere il bene prescelto nonostante il decorso di un significativo periodo di tempo, che il gruppo di acquisto dove sono inseriti gli acquirenti che hanno effettuato la prenotazione dei prodotti risulta in stallo, senza possibilità di scorrimento, almeno dal mese di ottobre 2018, che il Professionista ha impedito ai consumatori di esercitare il recesso trascorsi 14 giorni dalla prenotazione, ha negato la restituzione delle somme pagate e che l'unica modalità di uscita dal sistema è rappresentata dall'acquisto del prodotto prenotato (*riscatto*), ove disponibile, o di un prodotto alternativo pagando ulteriori somme di denaro, il cui importo non è conoscibile dai consumatori se non attivandosi per richiedere l'invio di uno specifico listino dei prezzi di riscatto<sup>17</sup>. A ciò si aggiunga che il riscatto risulta *in nuce* precluso per “Buoni” di vario genere, i quali possono solamente essere sostituiti con prodotti dello stesso valore di compensazione, e che i consumatori non possono cumulare quanto versato per la prenotazione di più prodotti al fine di acquistare un unico bene a “prezzo pieno”.

### **3) Le argomentazioni difensive del professionista**

**33.** Il Professionista, nelle proprie memorie difensive, presentate in data 16 e 27 dicembre 2019, 28 gennaio e 23 marzo 2020, ha evidenziato che:

- ha iniziato a svolgere la propria attività, nelle prospettate modalità, dal gennaio 2018, configurando, fin da allora, il sito nella versione oggetto d'istruttoria; che gli ultimi acquisti *online* sono stati

<sup>14</sup> Cfr. comunicazioni prott. 82743 e 82748 del 31.12.2019.

<sup>15</sup> Cfr. memoria difensiva prot. 28484 del 23 marzo 2020.

<sup>16</sup> Vedi segnalazioni prot. 56683 del 30.07.2018. e prot. 49005 del 15.07.2019.

<sup>17</sup> Cfr., in particolare, fra tutti, il doc. prot. 18373 del 14 febbraio 2019, il doc. 21848 del 4 marzo 2019, il doc. prot. 80137 del 16 dicembre 2019, il doc. prot. 81326 del 19 dicembre 2019, i doc. prot 82743 e 82748 del 31 dicembre 2019, il verbale di audizione del 19 febbraio 2020 e il doc. prot. 28384 del 23 marzo 2020.

effettuati a ottobre 2018 perché, al fine di evitare che nuovi consumatori si accodassero al gruppo di acquisto ormai bloccato, a partire dal mese di dicembre 2018 non è stato più consentito ai consumatori di effettuare acquisti sul sito *www.gemshop.it*, dove è stato pubblicato un *avviso* che invitava tutti i consumatori a riscattare i prodotti prenotati;

- il sistema di vendita praticato si configurerebbe come corretto, veritiero e non ingannevole, *“atteso che qualora fosse stato ingannevole e poco chiaro avrebbe ricevuto contestazioni e richieste di consegna del prodotto dopo circa un mese dal versamento delle somme di denaro. Invece i consumatori furbetti, nonostante abbiano letto, compreso e soprattutto accettato le condizioni generali di vendita, avanzano dopo circa 15/18 mesi dal versamento della quota a titolo di prenotazione, contestazioni irricevibili”*; ad avviso di New Assistent, *“visto il lasso di tempo intercorso tra il pagamento e la contestazione, si può affermare a chiare lettere che le modalità di vendita e tutte le informazioni proposte dal professionista per la vendita online, sul sito buyandshare *www.gemshop.it* sono chiare e comprensibili da tutti”*;

- il gruppo di acquisto sarebbe pubblicato sul sito, di modo che il consumatore potrebbe monitorare la sua posizione e verificare i tempi di scorrimento del gruppo ai fini del conseguimento del bene;

- non vi sarebbe alcuna omissione sui tempi di consegna dei beni, atteso che gli stessi, essendo legati allo scorrimento del gruppo di acquisto, non sono prevedibili;

- *“è possibile risolvere anticipatamente il contratto entro e non oltre 14 giorni dal pagamento della prenotazione”* e quindi New Assistent procede al rimborso della somma versata in sede di prenotazione entro e non oltre 14 giorni dal pagamento;

- il mancato riconoscimento del diritto di recesso, dopo i 14 giorni dalla prenotazione, si configurerebbe come un'ipotesi analoga a quella disciplinata dall'art. 59 del Codice del Consumo che esclude il recesso per i contratti a distanza relativi alla *“fornitura di beni e servizi il cui prezzo è legato all'andamento del mercato (ad es. mercato finanziario, giochi d'azzardo, scommesse, lotterie) che il professionista non è in grado di controllare”*;

- non è previsto il rimborso delle somme versate dai consumatori che hanno prenotato il bene e risultano ancora in attesa della compensazione del prezzo, con la conseguenza che gli importi versati a titolo di prenotazione dei beni ordinati e non ancora compensati (e quindi non consegnati) non sarebbero restituiti; a tale proposito, secondo New Assistant *“le lagnanze del consumatore circa il presunto diniego di rimborso delle somme, per prodotti non compensati, sono infondate e non meritano accoglimento atteso che aggirano la normativa a proprio piacimento”*, non potendosi consentire che un consumatore, dopo aver accettato le condizioni generali del sito e prenotato un prodotto versando una somma di denaro a titolo di prenotazione, possa poi lamentarsi dell'ingannevolezza del sistema a distanza di due anni;

- sarebbero state soddisfatte *“tutte le richieste di rimborso delle somme versate inoltrate dai clienti nei termini di legge”*;

- la facoltà di riscattare il bene sarebbe stata esercitata dalla maggior parte degli utenti del sito *gemshop*, a conferma della correttezza, trasparenza e completezza della rappresentazione del sistema, in quanto sarebbe configurabile come *“possibilità di non essere vincolato dal sistema di vendita e di passare dalla modalità di acquisto “prenota ora” alla modalità di acquisto immediato per ottenere il bene prenotato”*;

- in caso di riscatto del prodotto prenotato, il Professionista procederebbe esclusivamente al rimborso della somma pagata dall'utente per il prodotto in sede di riscatto;

- i consumatori del gruppo di acquisto sarebbero stati 730 (ognuno dei quali avrebbe effettuato più ordini), gli acquirenti compensati ammonterebbero a 410 e i consumatori che avrebbero esercitato il diritto al riscatto sarebbero 120. Dei rimanenti 200 acquirenti, 25 sarebbero stati rimborsati, avendo presentato la relativa istanza “*nei termini di 14 giorni dalla prenotazione*”, mentre i restanti 175 partecipanti sarebbero in attesa di compensazione, 11 dei quali avrebbero inoltrato contestazioni al riguardo<sup>18</sup>.

#### **IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**34.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo web, in data 27 maggio 2020 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**35.** Con comunicazione pervenuta in data 26 giugno 2020, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto (Delibera n. 244/20/CONS), limitando le proprie valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**36.** In particolare, la suddetta Autorità, considerato che “*il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line*”, ha ritenuto che, “*allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie il mezzo Internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità*”.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**37.** L’istruttoria in esame riguarda il settore dell’*e-commerce*, con specifico riferimento alla commercializzazione *on-line* di prodotti tecnologici mediante l’adozione di schemi di vendita peculiari e articolati, che si discostano dalle ordinarie modalità di offerta di beni su *Internet*.

**38.** In tale contesto, connotato dalla spersonalizzazione del rapporto d’acquisto e dalla posizione di inevitabile asimmetria informativa in cui versa il consumatore rispetto al professionista, si impone la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, a partire dal momento dell’aggancio dell’utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione del meccanismo di offerta che si pubblica e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all’acquisto e poi alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

**39.** Sotto questo profilo si deve evidenziare che, nel caso di specie, il Professionista ha adottato una struttura di vendita astrattamente riconducibile al modello del c.d. *Buy & Share*, in quanto basata sulla creazione di gruppi di acquisto volti a conseguire prezzi vantaggiosi per i consumatori. Tuttavia, a differenza dello schema tipico di detto modello di vendita, il venditore New Assistant si pone esso stesso come organizzatore dell’intero processo di acquisto.

---

<sup>18</sup> Cfr, in particolare, fra tutti, il doc. prot. 18373 del 14 febbraio 2019, il doc. 21848 del 4 marzo 2019, il doc. prot. 80137 del 16 dicembre 2019, i doc. prot 82743 e 82748 del 31 dicembre 2019, il verbale di audizione del 19 febbraio 2020 e il doc. prot. 28384 del 23 marzo 2020.

**40.** In base al processo di vendita implementato da New Assistent, il consumatore-acquirente è chiamato ad aderire all'offerta pubblicizzata effettuando il pagamento di una somma pari ad una minima parte (circa il 30%) del valore del bene prescelto e, successivamente, per ottenere quanto ordinato al prezzo scontato, deve attendere lo scorrimento del gruppo di acquisto in cui viene inserito. Tale circostanza si realizza esclusivamente a seguito degli ulteriori pagamenti, effettuati a titolo di prenotazione, da parte di altri consumatori che aderiscono a loro volta all'offerta pubblicizzata sul sito *gemshop.it* e si aggiungono così al gruppo di acquisto.

**41.** Dalle evidenze istruttorie è emerso che il Professionista, a fronte del complesso *iter* di vendita adottato, risulta aver fornito una rappresentazione incompleta, poco trasparente e non veritiera in merito al prezzo di offerta dei prodotti, subordinato a condizioni imprevedibili ed aleatorie, ai termini e alle condizioni delle modalità di acquisto *on-line* proposte ai consumatori, alla natura effettiva degli impegni che il consumatore assume nonché ai tempi di attesa ai fini della consegna del prodotto e soprattutto alle reali possibilità di conseguire i beni prenotati a prezzo scontato.

**42.** Il consumatore, dopo il pagamento della somma a titolo di prenotazione, sarà inserito in una lista di attesa (c.d. "*gruppo di acquisto*"), organizzata e gestita interamente dal Professionista, secondo criteri non estrinsecati e, al fine di conseguire il bene prenotato al prezzo scontato, dovrà rimanere in tale lista per un periodo di tempo indefinito, in attesa che si compia un imprecisato processo di compensazione grazie alle prenotazioni effettuate da altri consumatori, salva la possibilità di riscattare il prodotto prenotato pagandolo, però, a un prezzo più elevato.

**43.** La mancata informativa in ordine agli effettivi criteri di funzionamento e ai tempi di scorrimento del gruppo di acquisto e, in ultima analisi, circa le reali condizioni alle quali è subordinata la movimentazione della lista di attesa e la consegna dei beni è idonea ad indurre in errore i consumatori in merito alla tempistica di compensazione del bene prenotato e alla concreta possibilità che poi avvenga realmente la consegna dei prodotti ordinati e pagati al prezzo scontato. A fronte di tale insoddisfacente quadro informativo, i consumatori erano indotti ad aderire alla modalità di acquisto "prenota ora" dalle allettanti e non veritiere indicazioni fornite individualmente oppure tramite *chat* di gruppo (*i.e.* Telegram) da New Assistent, che – come sopra detto – prospettavano tempi di consegna del bene nell'ordine di 90 giorni dalla prenotazione<sup>19</sup>.

**44.** Siffatte omissioni e ambiguità informative sono tali da indurre in errore il consumatore medio, facendogli assumere una decisione di natura commerciale, quale quella di procedere all'acquisto di beni *online* mediante lo schema descritto ("*prenota ora*" o "*prenotazione*") che altrimenti non avrebbe preso. Infatti, i consumatori, ingannevolmente attratti dalla prospettiva di acquistare il prodotto reclamizzato a un prezzo particolarmente scontato (nell'ordine del 60-70%), sono indotti a versare una somma a titolo di prenotazione del bene prescelto, per poi trovarsi iscritti in un gruppo di acquisto di cui ignorano i meccanismi di funzionamento e, quindi, in una lista di attesa senza indicazione sui tempi di permanenza, essendo costretti ad attendere, dopo aver già versato l'importo della prenotazione, un tempo imprecisato e imprevedibile.

**45.** Alla luce di quanto sopra esposto, emerge la natura ingannevole della condotta posta in essere dal Professionista, in quanto suscettibile di ingannare i consumatori sulle effettive procedure di acquisto del bene prescelto al prezzo *scontato* e sulla reale possibilità di ottenere la consegna del prodotto prenotato al prezzo effettivamente reclamizzato.

---

<sup>19</sup> Cfr. segnalazioni prot. 56683 del 30 luglio 2018 e prot. 74657 del 07.11.2018.

**46.** L'ingannevolezza della promozione dell'offerta commerciale non può ritenersi attenuata dalla circostanza, addotta nelle memorie difensive, che tutte le informazioni rilevanti sulle caratteristiche dell'offerta sarebbero fornite nelle condizioni generali di contratto disponibili sul sito stesso. A prescindere, infatti, dalla circostanza che le richiamate previsioni contrattuali contengono solo alcune sommarie indicazioni sulle modalità di acquisto con "prenotazione", omettendo comunque puntuali indicazioni sulle modalità di funzionamento, criteri di scorrimento e tempistiche di permanenza nel gruppo di acquisto, lo stesso legislatore ha previsto che il consumatore, secondo il paradigma individuato nelle norme del Codice del Consumo poste a tutela della libertà di scelta del medesimo, deve disporre contestualmente – fin dal primo contatto – di tutte le informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale anche perché, una volta determinato il c.d. "aggancio pubblicitario", il solo fatto che sia indotto a consultare il sito o chiamare il numero verde o leggere la documentazione contrattuale per ottenere ulteriori informazioni aumenta la possibilità che egli si determini effettivamente a fruire delle prestazioni del professionista<sup>20</sup>.

**47.** All'ingannevole prospettazione dell'offerta dei prodotti a prezzi notevolmente scontati si aggiunge, poi, alla luce delle risultanze istruttorie, la condotta del Professionista consistente nell'ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, con particolare riguardo al mancato riconoscimento della facoltà di recesso dopo 14 giorni dalla prenotazione, all'omesso rimborso della somma versata a titolo di prenotazione e alle limitazioni e impedimenti relativi alle modalità di riscatto dei prodotti prenotati.

**48.** Infatti, come sopra illustrato, il consumatore che ha effettuato la prenotazione senza poi riuscire a ottenere la "compensazione" nell'ambito del Gruppo di acquisto, non solo non riceve il bene prenotato al prezzo scontato ma, una volta trascorsi 14 giorni dalla prenotazione, non può uscire dal sistema recuperando le somme versate perché la Società impedisce l'esercizio del diritto di recesso oltre il predetto termine.

Ciò, in aggiunta al fatto che, a partire dal mese di dicembre 2018, il professionista ha unilateralmente bloccato lo scorrimento delle liste di attesa e la possibilità di effettuare acquisti sul sito [www.gemshop.it](http://www.gemshop.it), pubblicando un avviso che invitava tutti i consumatori a riscattare i prodotti prenotati, di fatto impone ai consumatori il riscatto del prodotto prenotato – ove disponibile – dietro versamento di ulteriori importi monetari, che si sommano a quanto versato al momento della prenotazione e il cui ammontare non era conosciuto né era stato accettato al momento dell'ordine dei prodotti, in quanto oggetto di successiva comunicazione in forma individuale da parte del Professionista.

**49.** Peraltro, come illustrato nelle risultanze istruttorie, il Professionista non garantisce in alcun modo l'esatta corrispondenza tra il bene prenotato e quello "riscattabile", nel senso che per procedere al riscatto il consumatore deve richiedere via *whatsapp*, attraverso un apposito numero di telefono, il "*listino prezzi dei riscatti*" relativo esclusivamente ai prodotti al momento disponibili, nel cui elenco potrebbe non figurare il bene in origine prenotato dal consumatore. Ulteriori impedimenti che limitano la possibilità per i consumatori di procedere al riscatto sono rappresentati dall'esclusione di tale procedura per "Buoni" di vario genere – suscettibili solo di essere sostituiti con prodotti dello stesso valore di compensazione – e dal divieto di cumulo degli importi versati per la prenotazione di più prodotti al fine di acquistare un unico bene a "prezzo pieno".

---

<sup>20</sup> Si veda, *ex multis*, TAR Lazio, sent. 11 marzo 2016, n. 3101 e giurisprudenza ivi citata.

**50.** Inoltre, il consumatore che, dopo aver riscattato il bene ad un prezzo più elevato, decida di esercitare il diritto di recesso, si vede negato il rimborso integrale della somma versata, potendo ottenere solo la restituzione dell'importo pagato per il riscatto e non anche quello versato a titolo di prenotazione, che viene trattenuto dal Professionista.

**51.** A dimostrazione della scorrettezza del *modus operandi* di New Assistent depone anche, diversamente da quanto sostenuto nelle memorie difensive, l'elevato numero di richieste di riscatto ricevute dai consumatori che hanno prenotato prodotti "non compensati" – e quindi mai consegnati – a causa della situazione di stallo in cui versa il gruppo di acquisto a partire dal mese di ottobre 2018. Tali consumatori, dopo essere stati ingannevolmente attratti dalla possibilità di acquistare beni a prezzi scontati, sono stati poi indotti a procedere al riscatto del bene prenotato, se non addirittura di un bene diverso da quello di interesse, sulla base anche dell'invito in tal senso rivolto dal Professionista nell'avviso pubblicato sul proprio sito *web* e del timore di imminente chiusura dello stesso e hanno pagato la differenza di prezzo di cui in origine ignoravano l'ammontare, non potendo in alternativa esercitare il diritto di recesso a causa del decorso del termine di 14 giorni dalla prenotazione. Peraltro, i consumatori che, dopo aver riscattato i beni prenotati, abbiano successivamente esercitato il recesso, si sono visti negare la restituzione della somma versata a titolo di prenotazione.

**52.** Alla luce di tutto quanto fin qui esposto, le condotte in esame, poste in essere dal professionista in relazione alla commercializzazione *on-line* di prodotti tecnologici, consistente nel prospettare con modalità decettive la possibilità di acquistare beni a prezzi estremamente scontati, omettendo di indicare le condizioni alle quali è subordinato lo scorrimento del gruppo di acquisto e, conseguentemente, la consegna dei beni, e nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori della facoltà di recesso e di riscatto nonché il diritto ad essere integralmente rimborsati, risultano scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, integrando una pratica commerciale contraria alla diligenza professionale nonché ingannevole e aggressiva, in quanto idonea a indurre in errore i consumatori e ad esercitare su di essi un indebito condizionamento in relazione alla proposta contrattuale, limitandone la libertà di scelta e di comportamento, in tal modo inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso in ordine all'adesione all'offerta e al diritto di risolvere un contratto.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**53.** Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**54.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

**55.** Con riguardo alla gravità delle infrazioni poste in essere da New Assistent, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione del professionista che risulta operare dal 2018 ed ha, in quell'anno di piena operatività del sito *internet*, realizzato ingenti ricavi dalla pratica commerciale

in esame (euro 486.614); delle specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; delle modalità di diffusione dell'offerta e del mezzo impiegato per veicolare contenuti informativi, ossia il sito *internet* della società, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori, nonché dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori.

**56.** Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere da gennaio 2018 e, alla luce della sua natura unitaria, risulta ancora in corso in ragione della persistente presenza di profili di aggressività relativi all'ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori con specifico riguardo al mancato riconoscimento del diritto di recesso e all'integrale rimborso delle somme versate dai consumatori, anche in considerazione del blocco totale delle liste di attesa e dell'imposizione del riscatto del bene.

**57.** Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società New Assistent Global S.r.l. nella misura di 80.000 € (ottantamila euro).

RITENUTO, pertanto, anche in considerazione del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale scorretta posta in essere da New Assistent Global S.r.l. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a presentare in maniera fuorviante la possibilità di acquistare prodotti tecnologici a prezzi scontati nonché a condizionare indebitamente il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai propri diritti contrattuali;

#### DELIBERA

a) che le condotte descritte al punto II del presente provvedimento, poste in essere dalla società New Assistent Global S.r.l., consistenti nell'ingannevole prospettazione della possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato nonché nell'ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;

b) di irrogare alla società New Assistent Global S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o



da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet *www.agenziaentrate.gov.it*.

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'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 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'art. 135, comma 1, lettera *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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**PS11549 - WIND IN NAVE**

*Provvedimento n. 28303*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la propria delibera del 17 e 18 marzo 2019, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Wind Tre S.p.A. (di seguito anche Wind), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Rho (MI) e operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della società al 31 dicembre 2019 presenta un valore dei ricavi pari a 5 miliardi e 59 milioni di euro<sup>1</sup>.

2. Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito anche GNV), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Palermo e operante nel settore del trasporto marittimo. Il bilancio della società al 31 dicembre 2018 presenta un valore dei ricavi pari a euro 386.814.008<sup>2</sup>.

3. Grimaldi Group S.p.A. (di seguito anche Grimaldi), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, titolare del brand "Grimaldi Lines", avente sede legale in Palermo e operante nel settore del trasporto marittimo. Il bilancio della società al 31 dicembre 2019 presenta un valore dei ricavi pari a euro 95.511.007<sup>3</sup>.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

4. Il procedimento concerne la verifica dei comportamenti posti in essere dai professionisti, a far data almeno dal mese di giugno 2019, consistenti:

---

<sup>1</sup> Cfr. Bilancio di esercizio di Wind Tre S.p.A. al 31 dicembre 2019.

<sup>2</sup> Cfr. Bilancio di esercizio di GNV al 31 dicembre 2018.

<sup>3</sup> Cfr. Bilancio di esercizio di Grimaldi al 31 dicembre 2019.

A) in riferimento a Wind, nell'addebito ai propri clienti dei costi per la fornitura del servizio di *roaming* marittimo, effettuata in assenza di adeguata e tempestiva informativa sull'abilitazione della scheda SIM alla relativa fruizione e sull'automatico funzionamento del servizio sulla nave, oltre che sui relativi costi e, dunque, in assenza di richiesta della fornitura da parte dei clienti;

B) in riferimento a GNV e Grimaldi, nell'aver omesso di fornire ai rispettivi passeggeri adeguata e tempestiva informativa circa l'esistenza del servizio di *roaming* marittimo a bordo delle proprie imbarcazioni.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 26 novembre 2019 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11549 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, per quanto riguarda Wind, e 20, comma 2 e 22, del Codice del Consumo, per quanto riguarda GNV e Grimaldi<sup>4</sup>; in data 4 dicembre 2019 veniva effettuata un'attività ispettiva presso le sedi di Wind di Rho (MI) e di Roma<sup>5</sup>.

6. Nelle date del 19, 20 e 23 dicembre 2019 sono pervenute le risposte alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento da parte, rispettivamente, di Grimaldi, Wind e GNV<sup>6</sup>.

7. In data 10 febbraio 2020, Wind ha trasmesso una comunicazione relativa alla intervenuta cessazione del servizio di *roaming* marittimo<sup>7</sup>.

8. In data 19 marzo 2020, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio<sup>8</sup>.

9. In data 12 maggio 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>9</sup>.

10. In data 27 maggio 2020, Wind ha trasmesso la propria memoria conclusiva<sup>10</sup>.

11. In data 4 giugno 2020, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e 6 del Codice del Consumo<sup>11</sup>. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 3 luglio 2020<sup>12</sup>.

---

<sup>4</sup> Cfr. Doc. n. 7 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>5</sup> Cfr. Docc. nn. 13, 17 e 21 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>6</sup> Cfr. Docc. nn. 28, 30 e 32 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>7</sup> Cfr. Doc. n. 37 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>8</sup> Cfr. Docc. nn. 38, 39 e 40 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>9</sup> Cfr. Docc. n. 45, 46 e 47 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>10</sup> Cfr. Doc. n. 52 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>11</sup> Cfr. Doc. n. 53 dell'Indice del Fascicolo.

<sup>12</sup> Cfr. Doc. n. 54 dell'Indice del Fascicolo.

## 2) *Le evidenze acquisite*

### **Le istanze di intervento ricevute**

**12.** In relazione alle pratiche oggetto del procedimento sono pervenute tre segnalazioni<sup>13</sup>, da cui è emerso che Wind non avrebbe fornito un'adeguata informativa ai propri clienti sull'abilitazione della scheda SIM alla fruizione del servizio di *roaming* marittimo e sull'automatico funzionamento dello stesso sulla nave, oltre che sui relativi costi; pertanto, tale servizio sarebbe stato erogato senza alcuna richiesta da parte dei clienti. Soprattutto nel periodo estivo, i clienti che hanno viaggiato con navi o traghetti su tratte italiane avrebbero subito l'addebito da parte di Wind di ingenti costi per il servizio di *roaming* marittimo, senza aver richiesto tale servizio.

### **Il funzionamento del servizio di roaming marittimo**

**13.** Il servizio di *roaming* marittimo consente ai consumatori, titolari di un'utenza di telefonia mobile, di usufruire dei servizi di comunicazione mobile durante il trasporto marittimo all'interno di una nave o un traghetto, utilizzando il proprio dispositivo cellulare GSM anche quando viene persa la copertura della rete terrestre. Il servizio in questione è assicurato da un sistema che si basa su un collegamento satellitare che opera tramite la stazione-base ("*BTS marittime*") di un operatore telefonico installata a bordo dell'imbarcazione, su ripetitori installati in diverse punti della nave (che compongono la rete *indoor* marittima) e su un ripetitore satellitare per la connessione satellitare. Tale sistema collega via satellite, commutando anche il segnale cellulare del GSM in segnale satellitare e viceversa, i terminali mobili con tecnologia GSM dei consumatori presenti sulle navi alle antenne della rete mobile installate a terra.

**14.** Il servizio di *roaming* marittimo inizia ad essere erogato automaticamente, utilizzando la rete marittima a bordo dell'imbarcazione, quando l'imbarcazione si allontana dalla costa, ossia a partire da circa 2 miglia nautiche, e i cellulari non sono più collegati alla rete terrestre. Il collegamento alla rete marittima viene meno quando la nave si riavvicina alla costa e il terminale mobile si riaggancia automaticamente alla rete terrestre.

**15.** Gli operatori tipicamente coinvolti nella fornitura del servizio di *roaming* marittimo sono: (1) la compagnia marittima sulla cui imbarcazione sono installate le apparecchiature necessarie per il collegamento satellitare (stazione e ripetitori), (2) il fornitore della connessione satellitare (operatore satellitare), (3) l'operatore che fornisce e gestisce le apparecchiature di bordo (operatore marittimo), (4) l'operatore di telecomunicazioni che fornisce il servizio di telefonia mobile agli utenti passeggeri, che, per ciascuna imbarcazione, può coincidere con l'operatore marittimo, oppure l'operatore di telecomunicazioni può acquistare dall'operatore marittimo il servizio in parola per i propri clienti. È possibile, inoltre, che la compagnia marittima ospiti diversi operatori marittimi, che forniscono, ciascuno con i propri apparati e ripetitori, i servizi di telecomunicazione sulla nave.

**16.** Il servizio in questione risulta distinto, dunque, dal cd. *Roaming* internazionale, che permette di utilizzare il servizio di comunicazioni mobili ordinarie anche all'estero tramite accordi di ospitalità, cd. di *roaming* internazionale, con gli operatori mobili terrestri dello Stato estero. Infatti, il servizio denominato *roaming* "marittimo", utilizza una diversa tecnologia, fondata sul collegamento satellitare, rendendo possibile, grazie alla connessione satellitare e all'installazione di

---

<sup>13</sup> Cfr. Docc. nn. 1, 4 e 5 dell'Indice del Fascicolo.

reti all'interno di talune imbarcazioni, la fornitura dei servizi di comunicazione mobile in alto mare a bordo di imbarcazioni dotate della speciale rete.

**17.** In ragione delle caratteristiche tecniche del servizio di *roaming* marittimo, i costi dello stesso risultano molto più elevati rispetto a quelli regolamentati dei servizi di comunicazione mobile in *roaming* che utilizzano la rete terrestre. Infatti, come rilevato dalla stessa AGCOM, per il servizio in esame, non trova applicazione la disciplina europea sul *roaming* (cd. *roaming like at home*), di cui al Regolamento (UE) n. 2012/531, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Linee guida di *roaming* al dettaglio), trattandosi di servizio fornito tramite reti satellitari e non terrestri, per il quale non sono previsti, infatti, massimali tariffari.

**18.** A fronte dell'assenza di tariffe regolamentate, secondo la Raccomandazione della Commissione del 19 marzo 2010 relativa all'autorizzazione dei sistemi per i servizi di comunicazione mobile a bordo delle navi (2010/167/UE), *“gli Stati membri dovrebbero adottare le misure adeguate a garantire che i consumatori e gli altri utilizzatori finali siano adeguatamente informati dei termini e delle condizioni d'uso dei servizi MCV”*.

**19.** Nello stesso senso, le Linee guida dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche BEREC richiedono che i clienti *“devono essere informati dai fornitori di roaming di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo”*.

**20.** Il BEREC spiega nelle citate Linee Guida perché il servizio di *roaming* marittimo è deregolamentato: le reti satellitari installate su navi e aeromobili, non essendo qualificabili come reti terrestri, non rientrano nella nozione di *“rete ospitante”* di cui al Regolamento n. 531/2012. Il BEREC prevede infatti che *“Non appena il dispositivo mobile di un cliente in roaming si connette ad una rete diversa da una rete ospitante di cui al Regolamento, ad esempio una rete satellitare, i servizi di roaming offerti da una rete di questo tipo non sono coperti dalle disposizioni del Regolamento in quanto non è una rete terrestre e richiederebbe quindi l'uso di un dispositivo diverso”*. Il BEREC spiega che *“Questo vale anche per le chiamate effettuate a/da navi o aerei che utilizzano GSM/UMTS picocell come tecnologia di accesso combinato con un backhaul satellitare al fine di fornire servizi ai passeggeri e all'equipaggio”*<sup>14</sup>

**21.** Le modalità di disattivazione del servizio in esame che impediscono addebiti ai clienti, secondo le informazioni fornite da Wind, sono: i) spegnimento del terminale; ii) disattivazione sul terminale del *roaming* dati; iii) non effettuare o accettare di ricevere chiamate<sup>15</sup>. È importante notare che, ove si disattiva la connessione dati, si evita solo il traffico dati (generato da navigazione su *Internet*, anche da applicazioni cd. *always on*, installate sul dispositivo), rimanendo attivi le chiamate e gli SMS in virtù del collegamento satellitare.

---

<sup>14</sup> Linee Guida cit. (punto 190).

<sup>15</sup> Cfr. Doc. n. 30 dell'Indice del Fascicolo (Memoria di Wind del 20 dicembre 2019), pagg. 3 e 4.

## Le pratiche oggetto del procedimento

### *i) Pratica sub A)*

**22.** Dalle evidenze acquisite risulta che, a partire almeno dal mese di giugno 2019, sulle tratte marittime nazionali (ossia su rotte da città italiana a città italiana, ad esempio tra Napoli e Palermo), Wind ha fornito ai clienti del brand “Wind” il servizio di *roaming* marittimo denominato “Wind in Nave”, che includeva i servizi di chiamata voce (sia originata che ricevuta), di invio e trasmissione SMS, nonché di trasmissione dati, con tecnologia 2G o 3G<sup>16</sup>. A tal fine, Wind ha stipulato accordi di *roaming* con gli operatori marittimi Maritime Communication Partner (MCP), AT&T Mobilita, Siminn Ocean Cell e Vodafone Malta<sup>17</sup>.

**23.** I costi applicati da Wind per il servizio in questione sono stati i seguenti: *i)* se l’operatore marittimo era MCP, 1,5 euro/min per chiamate effettuate, 1 euro/min per chiamate ricevute, 0,50 euro per SMS inviati e 2,5cent/KB per la connessione dati; *ii)* per i restanti operatori marittimi sopra indicati, 4 euro/min per chiamate effettuate, 2 euro/min per chiamate ricevute, 1 euro per SMS inviati e 2,5cent/KB per la connessione dati.

**24.** Dall’esame dei contratti stipulati da Wind con gli operatori marittimi è emerso che i costi del traffico telefonico generato dal servizio in parola erano pagati dal cliente direttamente a Wind, in qualità di gestore telefonico del cliente medesimo; Wind, a sua volta, versava agli operatori marittimi i corrispettivi pattuiti.

**25.** Wind Tre non risulta, dunque, aver avuto alcun rapporto negoziale con le compagnie marittime, né con gli operatori fornitori delle tecnologie necessarie alla copertura radiomobile delle navi<sup>18</sup>.

**26.** Con riferimento alle informative sul servizio in questione rese ai propri clienti in fase precontrattuale, è emerso<sup>19</sup> che sul sito “www.wind.it” erano rinvenibili alcune informazioni effettuando il seguente percorso di navigazione, che prevedeva diversi passaggi: *home page* del sito wind.it > “Mobile” > “Wind Estero” > “Dall’Estero” > “Ricaricabile” o “Abbonamento” > “Tariffe Base nel mondo”, che atterra in una pagina *web* contenente, in fondo, un *link* per le “*Tariffe Roaming Marittimo, Aereo e Satellitare*”.

---

<sup>16</sup> Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 2.

<sup>17</sup> Cfr. Docc. nn. da 19.1 a 19.7, da 19. 9 a 19.14, 19.17 a 19.20 dell’Indice del Fascicolo (contratti tra Wind e operatori marittimi).

<sup>18</sup> Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 2.

<sup>19</sup> Cfr. Doc. n. 17 dell’Indice del Fascicolo (Verbale ispettivo AGCM Sede di Roma via G.C. Viola), pagg. 3 e 4; Doc. n. 19.22 dell’Indice del Fascicolo (Screenshot del sito web wind.it); Doc. n. 30 cit., pag. 4.

Figura 1



<b>MMS Inviati</b>	Nazionale	45 cent	45 cent	1,50 €	2 €	3 €
<b>Dati</b>	Nazionale	6,9 cent/MB	15 cent/MB	1,25 cent/Kb	2,5 cent/Kb	2,5 cent/Kb

Le tariffe riportate in tabella vengono applicate in tutto il mondo ad eccezione dei Paesi dell'Unione Europea per i quali valgono le condizioni previste dalla normativa europea. Le tariffe riportate in tabella non vengono applicate ai numeri verdi nazionali dei paesi esteri, per maggiori dettagli vedi Wind Ricorda. Se hai uno Smartphone e sei all'estero, puoi bloccare il traffico dati in roaming accedendo dal menù del telefono; in questo modo potrai evitare connessioni inconsapevoli. Ogni volta che ti troverai al di fuori dell'Italia, riceverai un SMS che ti informerà sulle tariffe base applicate nel Paese in cui ti trovi.



[Tariffe Roaming Marittimo, Aereo e Satellitare](#) [SCOPRI](#)

#### Informazioni Utili

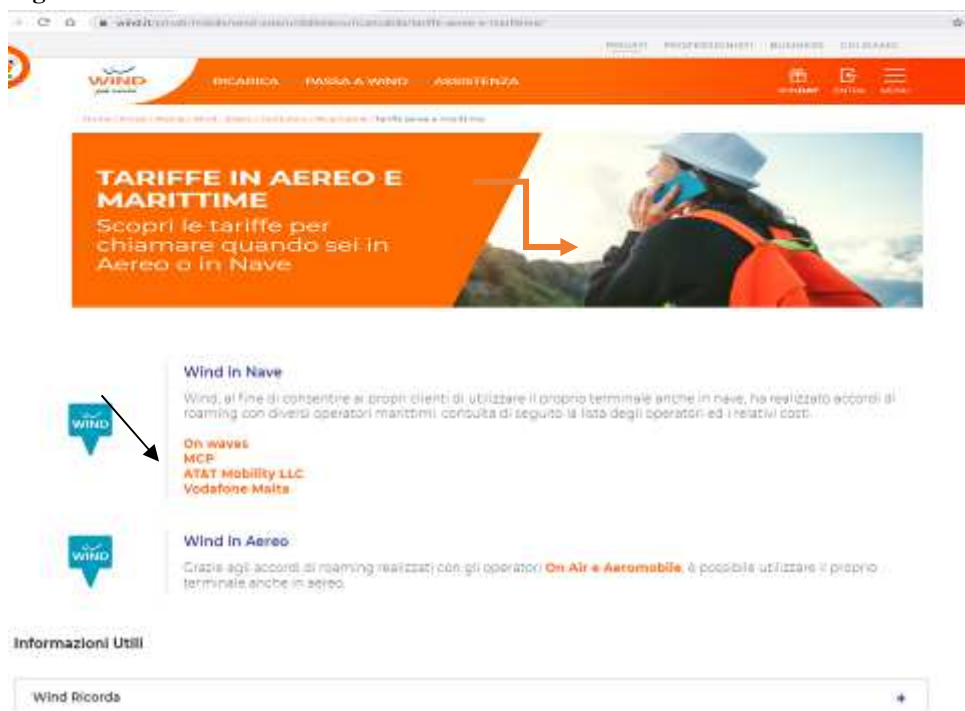
Zone Tariffarie	+
Wind Ricorda	+

	<b>Info Utili</b> Trasparenza tariffaria Wind Informa	<b>Comunicazioni</b> Legge n.172 del 4/12/2017 Legge Concorrenza	<b>Contatti</b> Trova Negozio Contattaci	<b>App</b> MyWind Wind Cube
---	---	--	--	-----------------------------------

27. Aprendo il predetto *link* si arrivava alla pagina contenente le informazioni sulle tariffe marittime, distinte a seconda degli operatori marittimi e, cliccando sul nome del singolo operatore marittimo, si accedeva ad ulteriori dettagli sulle compagnie di navigazione e sulle tratte coperte dal servizio in questione.



Figura 2



Nella sezione “*Informazioni Utili*” della suddetta pagina, era presente un menu a tendina denominato “*Wind ricorda*”, aprendo il quale comparivano le seguenti informazioni, riportate con caratteri di piccole dimensioni: “*Per il servizio di roaming satellitare è necessario utilizzare un terminale satellitare. Il roaming marittimo viene abilitato dall'armatore quando ci si trova al di fuori delle acque territoriali (12 miglia dalla costa). A tal proposito, il cliente riceve un SMS di Welcome nel quale gli viene comunicata la copertura marittima ed il relativo costo applicato. Il servizio viene disabilitato dall'armatore quando la nave entra nuovamente all'interno delle acque territoriali. Wind non ha in ogni caso responsabilità sull'accensione o spegnimento del suddetto servizio*”.

28. Sempre sul sito di Wind era presente un'area con FAQ informative per i clienti, che contemplava, tra le altre, una domanda sul *roaming* marittimo<sup>20</sup>.

29. In relazione alle informative fornite ai clienti in fase contrattuale, le evidenze mostrano che il *roaming* marittimo non era indicato tra i servizi oggetto dei contratti sottoscritti dai clienti Wind per la fornitura del servizio di telecomunicazione mobile tramite la rete terrestre cellulare. In particolare, nelle “*Condizioni generali di contratto relativo ai servizi di telecomunicazioni Wind*”, edizione 2019<sup>21</sup>, comune alle schede SIM in abbonamento e alle schede SIM ricaricabili, è presente l'articolo 5.2, rubricato “*Roaming e chiamate internazionali*”, che non contiene alcun richiamo specifico al *roaming* marittimo. Sul punto, Wind ha dichiarato che “*non esistono altre specifiche informative*

<sup>20</sup> Cfr. Doc. n. 17 cit., pag. 4.

<sup>21</sup> Cfr. Doc. n. 41 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del 24 aprile 2020).

contrattuali sul roaming marittimo, in quanto il servizio in esame rientra nel concetto di “roaming estero” e che “anche a livello di marketing, non sono previste informative specifiche, in particolare non esistono brochure specifiche sul servizio di roaming marittimo”<sup>22</sup>.

**30.** È risultato, inoltre, che in fase di erogazione del servizio di *roaming* marittimo Wind inviava un SMS di benvenuto al proprio cliente nel momento in cui il relativo terminale mobile si registrava sulla rete satellitare della nave<sup>23</sup>. Con tale messaggio veniva comunicato al cliente che il servizio di *roaming* marittimo era attivo, indicando i costi di ciascuna prestazione offerta (chiamate, messaggi, dati); non era fornita alcuna indicazione sulle modalità di disattivazione per evitare gli addebiti dei servizi in questione.

**31.** Di seguito, si riporta, a titolo esemplificativo, il testo dell’SMS di benvenuto inviato nel caso in cui l’operatore marittimo fosse Vodafone Malta:

*“Gentile Cliente WIND le ricorda che a bordo è possibile chiamare a 4 euro/min e ricevere telefonate a 2 euro/min. Il prezzo per ogni SMS inviato è pari a 1 euro e navigare in Internet costa 25 euro a MB. Qualora non riuscisse ad utilizzare il servizio dati all'estero, verifichi di aver impostato correttamente sul suo telefonino l'APN internet.wind. Per info visiti il sito wind.it.”*

**32.** Nel periodo che va dal 1° giugno 2019 al 3 dicembre 2019 le schede SIM che hanno usufruito del servizio in parola per ciascun operatore marittimo sono risultate essere le seguenti<sup>24</sup>:

AT&T Mobility LLC:.....[1.000 – 6.000]\*  
 Maritime Comm. Partner:.....[15.000 – 25.000]  
 Siminn/OceanCell- BICS Hub:.....[meno di 100]  
 Vodafone Malta Mar:.....[50.000 – 150.000]

**33.** I reclami ricevuti da Wind nel periodo giugno - dicembre 2019 sono [meno di 100] e riguardano fatturazioni di notevole importo per connessioni marittime<sup>25</sup>. È emerso, infatti, che per il servizio dati in *roaming* marittimo Wind non attivava alcuna soglia massima di dati al raggiungimento della quale la connessione si interrompeva, bensì il credito continuava ad essere scalato eventualmente anche oltre l’importo presente sulla scheda SIM ed era possibile dunque che il credito andasse in “negativo”<sup>26</sup>. A titolo esemplificativo, si evidenzia che alcuni reclami hanno avuto ad oggetto addebiti per connessioni marittime che hanno generato crediti negativi per euro -

<sup>22</sup> Cfr. Doc. n. 17 cit., pag. 3.

<sup>23</sup> Cfr. Doc. n. 17 cit., pag. 3; Doc. n. 19.23 (File excel contenente il testo degli SMS di benvenuto per il roaming marittimo); Doc. n. 30 cit., pag. 5.

<sup>24</sup> Cfr. Doc. n. 23.43 dell’Indice del Fascicolo (Documento ispettivo “Traffico roaming marittimo Wind – 20191204” contenente i risultati dell’estrazione dei volumi di traffico realizzata sul sistema di data warehouse dell’azienda). Al riguardo, occorre tener presente che il medesimo cliente potrebbe aver generato traffico su più operatori nel periodo selezionato, nel caso in cui abbia viaggiato più volte ma su navi differenti, che utilizzano operatori diversi.

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

<sup>25</sup> Cfr. Doc. nn. da 23.22 a 23.42 dell’Indice del Fascicolo (Documenti ispettivi recanti i reclami) e Doc. n. 30 cit. – allegato 3.

<sup>26</sup> Cfr. Doc. n. 23.9 dell’Indice del Fascicolo (Documento ispettivo “Procedure roaming marittimo Wind.docx”).

[100-500], -[500-1.000], -[100-500], -[500-1.000]. In tali casi, Wind ha rimborsato i clienti ma solamente per la parte necessaria a riportare il relativo credito in positivo<sup>27</sup>.

34. Per i clienti del brand “3”, è emerso che Wind ha stipulato un solo accordo di *roaming* con l’operatore marittimo Telenor MCP<sup>28</sup>, in virtù del quale la società ha offerto ai propri clienti 3 il *roaming* marittimo per i servizi di chiamata voce (sia originata che ricevuta) e di SMS (invio e ricezione); non è risultato disponibile, invece, il servizio di connessione dati.

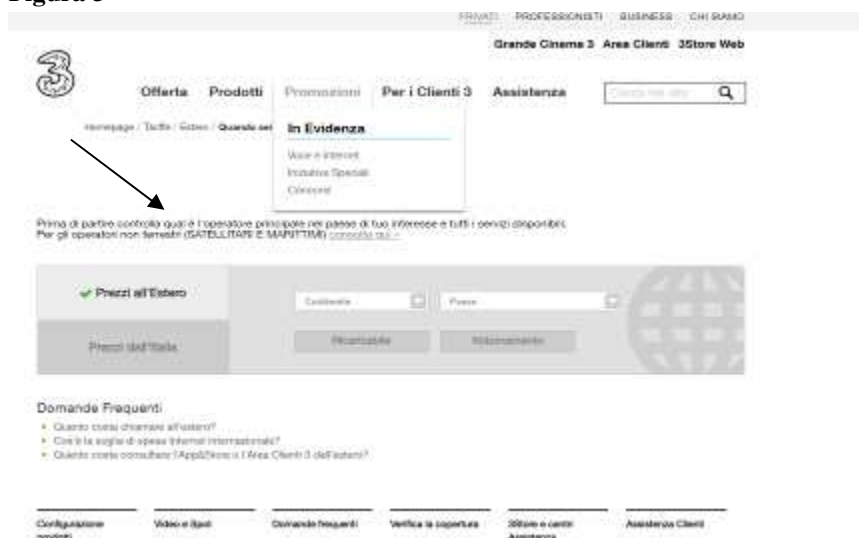
35. I clienti con le schede SIM ricaricabili 3 e con servizio di chiamata diretta non attivo, per poter utilizzare il servizio, dovevano inserire sull’apparato la seguente stringa: “\*101\*+39 numero #”<sup>29</sup>.

36. I costi applicati da Wind per tale servizio sono di 3 euro/min per chiamate effettuate, 3 euro/min con scatto alla risposta da 0,25 euro per chiamate ricevute e 60 cent per SMS inviato<sup>30</sup>.

37. I costi del traffico telefonico generato dal servizio in parola sono pagati dai clienti 3 direttamente a Wind, in qualità di gestore telefonico degli stessi; Wind, a sua volta, versa all’operatore marittimo il corrispettivo pattuito<sup>31</sup>.

Con riferimento all’informativa sul servizio di *roaming* marittimo resa ai clienti 3 in fase precontrattuale, è risultato<sup>32</sup> che sul sito *web* “www.tre.it” alcune informazioni erano rinvenibili attraverso il seguente percorso di navigazione: *homepage* del sito tre.it > Offerta > Estero > Mondo, che approdava alla pagina *web* nella quale è contenuto il link denominato “Per gli operatori non terrestri (SATELITARI E MARITTIMI) consulta qui”.

Figura 3



<sup>27</sup> Cfr. Docc. nn. 23.26, 23.30, 23.39 e 23.40 cit.

<sup>28</sup> Cfr. Doc. n. 30 cit. – allegato 2.

<sup>29</sup> Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 4.

<sup>30</sup> Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 3.

<sup>31</sup> Cfr. Doc. n. 30 – allegato 2 cit.

<sup>32</sup> Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 5.

38. Aprendo il *link* predetto si atterrava alla pagina riportante l'elenco degli operatori satellitari e marittimi, unitamente al relativo dettaglio tariffe.

Figura 4

The screenshot shows the website interface for 'Operatori Satellitari'. At the top, there is a navigation bar with 'Offerta', 'Prodotti', 'Promozioni', 'Per i Clienti 3', and 'Assistenza'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Tutti i servizi / Offerta / Estero / Operatori / Quando sei all'Estero / Operatori Satellitari'. The main heading is 'Operatori Satellitari' with a sub-heading 'Operatori non terrestri (SATELLITARI E MARITTIMI)'. A table titled 'Dettaglio Operatori e servizi' lists two operators: OMAR (International Air) and TELEOR-MPC. Both have green checkmarks in the 'Chiamate', 'Chiamata diretta', and 'SMS' columns. Below the table is a section 'Dettaglio tariffe (IVA inclusa)' with sub-sections for 'Chiamate', 'SMS', and 'Internet'. The 'Chiamate' section shows 'Verso Italia' at 0 €/min and 'Ricevute' at 0 €/min + scatto alla risposta 0,25€. The 'SMS' section shows 'Verso Italia' at 00 cent €/sms and 'Ricevute' at 40 cent €/sms. The 'Internet' section shows 'All'estero' at 29,40 €/MB. At the bottom, there is an 'Informazioni utili' section with details on calling, SMS, and internet usage.

Operatore	Chiamate	Chiamata diretta	SMS	Dati
OMAR (International Air)	✓		✓	✓
TELEOR-MPC	✓	✓	✓	

**Dettaglio tariffe (IVA inclusa)**

**Chiamate**

Verso Italia	0 €/min
Ricevute	0 €/min + scatto alla risposta 0,25€

**SMS**

Verso Italia	00 cent €/sms
Ricevute	40 cent €/sms

**Internet**

All'estero	29,40 €/MB
------------	------------

**Informazioni utili**

**Chiamate**  
Per effettuare chiamate dovete inserire il prefisso internazionale (per l'Italia è +39 o 0039) prima del numero di telefono.  
Se hai una ricelebile e il servizio di chiamata diretta non è attivo dovete inserire la stringa "101+39" numero e #.  
Il servizio di ricezione chiamate è sempre attivo.

**SMS**  
Per inviare un sms dovete solo inserire il numero del destinatario.

**Internet e MMS**  
Il traffico internet è conteggiato in KB.

39. In relazione all'informativa resa in fase contrattuale, anche per i clienti del brand "3" è risultato che il *roaming* marittimo non era indicato tra i servizi oggetto dei contratti sottoscritti dai clienti medesimi per la fornitura del servizio di telecomunicazione mobile tramite la rete terrestre cellulare. Dall'analisi del documento recante le "Condizioni generali di contratto relative ai servizi

di comunicazione UMTS di 3”, edizione novembre 2019<sup>33</sup>, comuni alle schede SIM in abbonamento e alle schede SIM ricaricabili, è emerso che all’art. 14, rubricato “*Roaming e chiamate internazionali*”, non è contenuto alcun specifico riferimento al *roaming* marittimo.

**40.** In fase di erogazione del servizio in questione, anche il cliente “3” riceveva, nel momento in cui il terminale mobile si agganciava alla rete marittima, un SMS di benvenuto con il quale veniva informato dell’attivazione del servizio e del costo delle prestazioni offerte (chiamate e SMS); non era fornita alcuna indicazione sulle modalità di disattivazione per evitare gli addebiti dei servizi in questione.

**41.** Di seguito, si riporta il testo dell’SMS di benvenuto:

“TRE le ricorda che a bordo è possibile chiamare a 3 euro/min e ricevere telefonate a 3 euro/min con scatto alla risposta da 0,25 euro. SMS 60 cent. IVA Inclusa. La informiamo che, causa l’elevata tariffa della connessione internet, il traffico dati al momento non è disponibile”.

**42.** È risultato, inoltre, che nel periodo giugno - dicembre 2019 i reclami ricevuti dai clienti “3” per addebiti riconducibili a *roaming* marittimo sono [meno di 100]. In tali casi, verificata l’effettiva sussistenza di traffico marittimo, Wind ha confermato la correttezza degli addebiti, non riconoscendo rimborsi ai clienti reclamanti<sup>34</sup>.

**43.** Con riferimento ad entrambi i *brand* di Wind Tre (Wind e 3), è emerso che la società non ha fornito ai vettori informative sui propri servizi di *roaming* marittimo non avendo rapporti contrattuali con le compagnie marittime.

**44.** In relazione ai ricavi derivanti dal servizio in questione, Wind ha indicato, per il periodo giugno - ottobre 2019, un totale di € [500.000 – 1.500.000], evidenziando, altresì, che il servizio presenta una marginalità, intesa come differenza tra ricavi e costi, modesta e pari a circa [100 – 600] mila euro nel periodo dicembre 2018-novembre 2019.

**45.** Con nota del 10 febbraio 2020, Wind ha comunicato che a far data dal 6 febbraio 2020 ha cessato l’erogazione del servizio di *roaming* marittimo ai propri clienti.

ii) *Pratica sub B)*

**46.** Con riferimento al comportamento delle compagnie marittime Grimaldi Group S.p.A. e Grandi Navi Veloci S.p.A., dalla documentazione acquisita emerge quanto segue.

#### Grimaldi

**47.** Le evidenze dimostrano che Grimaldi non ha concluso alcun contratto con Wind, infatti, il servizio di *roaming* marittimo di Wind viene erogato sui traghetti Grimaldi in virtù dell’intermediazione dell’operatore [omissis], soggetto aggregatore degli operatori marittimi con i quali Wind ha stipulato accordi di *roaming*<sup>35</sup>.

**48.** Con riferimento alle informative rese da Grimaldi ai propri passeggeri, è emerso che a bordo delle navi sulle quali è attivo il *roaming* marittimo la predetta compagnia diffonde, mediante interfono, avvisi informativi sulla presenza del servizio in questione<sup>36</sup>.

<sup>33</sup> Cfr. Doc. n. 41 cit.

<sup>34</sup> Cfr. Docc. da n. 23.15 a n. 23.21 dell’Indice del Fascicolo (Documenti ispettivi recanti reclami).

<sup>35</sup> Cfr. Doc. n. 28 dell’Indice del Fascicolo (Risposta di Grimaldi alla richiesta di informazioni), p.2.

<sup>36</sup> Cfr. Doc. n. 28 cit. - Allegato n. 12.

GNV

49. Dalle evidenze acquisite è emerso che GNV non ha concluso alcun contratto con Wind. Il servizio di *roaming* marittimo di Wind viene erogato sui traghetti GNV in virtù dell'intermediazione dell'operatore [omissis], soggetto aggregatore degli operatori con i quali Wind ha stipulato accordi di *roaming*<sup>37</sup>.

Con riferimento alle informative rese da GNV ai propri passeggeri, è emerso che a bordo delle navi sulle quali è attivo il *roaming* marittimo la compagnia affigge nelle aree pubbliche delle imbarcazioni un avviso sulla presenza del servizio<sup>38</sup>. La medesima informativa fornita a bordo nave è presente anche sul sito istituzionale di GNV<sup>39</sup>.

**3) Le argomentazioni difensive delle Parti****i) Pratica sub A)**

50. Wind ha rilevato che la propria clientela sarebbe stata avvisata, con un SMS inviato prima dell'attivazione del servizio di *roaming* marittimo, della disponibilità di copertura radiomobile sulla nave e del relativo costo, in modo che la stessa potesse scegliere se usufruire o meno del servizio. Inoltre, anche sulla nave, il cliente avrebbe ricevuto adeguata informativa della disponibilità del servizio, tramite affissioni e avvisi con interfono. Tali attività informative escluderebbero la mancata conoscenza o conoscibilità del servizio in questione e dei relativi costi da parte del cliente, il quale avrebbe la possibilità di scegliere di non usufruirne<sup>40</sup>.

51. L'erogazione del servizio in questione sarebbe stata svolta in analogia a quella del *roaming* internazionale di cui il *roaming* marittimo costituirebbe una sottospecie; il cliente, infatti, poteva rinvenire sul sito *Internet* della società le medesime informazioni che riceve per il traffico internazionale e riceveva il preavviso di disponibilità del servizio, con il suddetto SMS di Benvenuto, così come avviene per detto traffico internazionale<sup>41</sup>.

52. Sempre in analogia al *roaming* internazionale, il cliente poteva evitare qualsiasi addebito, disattivando sul proprio terminale il *Roaming* Dati e non effettuando o accettando chiamate<sup>42</sup>.

53. Wind avrebbe, dunque, erogato in buona fede il servizio in contestazione, applicando ad esso i medesimi principi e presupposti noti e consolidati per il traffico internazionale.

54. Con riferimento ai clienti "3", Wind ha evidenziato, altresì, che il servizio di *roaming* marittimo era limitato al solo traffico voce e SMS, non essendo disponibile per il traffico *Internet*, in considerazione dell'elevata tariffa della connessione, così come comunicato alla clientela con l'SMS di Benvenuto. Peraltro, i clienti con schede ricaricabili "3" e con servizio di chiamata diretta non attivo, per poter utilizzare il servizio erano tenuti ad inserire sul telefono una apposita stringa

---

<sup>37</sup> Cfr. Doc. n. 31 dell'Indice del Fascicolo (Risposta di GNV alla richiesta di informazioni), p. 1.

<sup>38</sup> Cfr. Doc. n. 31 cit.

<sup>39</sup> Cfr. Doc. n. 31 cit.

<sup>40</sup> Cfr. Doc. n. 52 dell'Indice del Fascicolo (Memoria conclusiva di Wind), pag. 1.

<sup>41</sup> Cfr. Doc. n. 52 cit., pagg. 1 e 2.

<sup>42</sup> Cfr. Doc. n. 52 cit., pag. 2.

(\*101\*+39 numero e #), circostanza questa che esclude la mancata volontarietà nell'utilizzo del servizio in discorso<sup>43</sup>.

55. Infine, Wind evidenzia che, appena ricevuta la notifica di avvio del presente procedimento, all'inizio del 2020 ha immediatamente cessato, l'erogazione del servizio di *roaming* marittimo su tutta la propria *customer base*, nell'auspicio di poter attenuare così la ripercussione negativa della possibile sanzione su un servizio già di per sé poco remunerativo<sup>44</sup>.

#### **ii) Pratica sub B)**

##### Grimaldi

56. Grimaldi ha evidenziato che gli accordi dal medesimo stipulati con gli operatori marittimi consentono l'utilizzo dell'infrastruttura satellitare presente sulle navi e l'installazione sulle proprie imbarcazioni degli apparati necessari affinché l'operatore telefonico possa fornire ai propri clienti (o ai clienti di operatori con i quali abbia concluso accordi) il servizio radiomobile a bordo delle navi. Pertanto, non vi sarebbe alcun coinvolgimento della compagnia di navigazione nella prestazione e nella commercializzazione del servizio di *roaming* marittimo e tantomeno nella definizione delle condizioni commerciali e delle modalità tecniche di fruizione del servizio per i clienti dell'operatore telefonico<sup>45</sup>.

57. La suddetta compagnia marittima ha rilevato, altresì, che in considerazione dell'oggetto del servizio di *roaming* marittimo - che attiene ad un settore (quello delle telecomunicazioni) che nulla ha a che fare con il trasporto marittimo e che è soggetto a specifica regolamentazione tecnica e normativa - tutti i profili relativi alla fornitura, alla commercializzazione e alla promozione del servizio, nonché le connesse verifiche di conformità, sarebbero unicamente in capo all'operatore telefonico, con esclusione di oneri e responsabilità per Grimaldi, come si evincerebbe dai suddetti accordi<sup>46</sup>.

58. Grimaldi ha rappresentato, infine, di fornire a bordo delle proprie navi un'informativa sulla presenza del servizio di *roaming* satellitare telefonico mediante messaggi diffusi con interfono<sup>47</sup>.

##### GNV

59. GNV ha rappresentato di fornire ai propri passeggeri un avviso sul servizio, mediante cartellonistica a bordo nave e mediante il proprio sito *Internet*<sup>48</sup>.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

60. Poiché la pratica commerciale sub A) è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione mobili e riguarda il settore delle telecomunicazioni, in data 4 giugno 2020 è stato richiesto il parere

---

<sup>43</sup> Cfr. Doc. n. 52 cit., pag. 3.

<sup>44</sup> Cfr. Doc. n. 52 cit., pag. 3.

<sup>45</sup> Cfr. Doc. n. 28 cit., pag. 2.

<sup>46</sup> Cfr. Doc. n. 28 cit., pagg. 2 e 3.

<sup>47</sup> Cfr. Doc. n. 28 cit., pag. 4.

<sup>48</sup> Cfr. Doc. n. 32 cit., pag. 1.

all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del Consumo.

**61.** Con parere pervenuto in data 3 luglio 2020 la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, con riferimento alla normativa di settore, “*le condotte oggetto del procedimento, relative al servizio di roaming marittimo, non risultano riconducibili – fermi restando i profili di ingannevolezza di cui agli artt. 20, e 26 del Codice del Consumo - alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili, lì dove è previsto il passaggio automatico alla tariffa regolamentata nell’ambito del RLAH per la fruizione dei servizi di telefonia mobile all’interno dell’Unione. Più precisamente, le Linee Guida BEREC sull’applicazione del Regolamento (UE) n. 531/2012, così come modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Documento n. Bor (17)56), al paragrafo Q. Roaming calls made to/from ships or planes - punto n. 190, escludono esplicitamente dall’ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi o aeroplani utilizzando reti satellitari. Né risulta una normativa di settore ad hoc per il servizio di telefonia mobile utilizzabile tramite reti satellitari, sia a livello nazionale che europeo, applicabile al caso di specie*”.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### *i) Pratica sub A)*

**62.** Con riferimento alla pratica *sub A)*, dalle evidenze emerge che Wind, almeno dal giugno 2019 fino al mese di febbraio 2020, ha fornito il servizio di *roaming* marittimo durante la navigazione su tratte italiane su determinate navi, senza alcuna richiesta da parte dei clienti, con relativo addebito di costi ingenti e inaspettati, non avendo loro fornito specifica informativa. La conseguenza è che gli stessi clienti si sono trovati a sopportare tali costi per connessioni dati (anche involontarie, a causa di aggiornamenti automatici di App o delle cd. connessioni *always on*) e chiamate telefoniche anche in arrivo, in modo del tutto inconsapevole.

**63.** Infatti, in primo luogo, le risultanze istruttorie evidenziano che le schede SIM fornite da Wind ai propri clienti erano abilitate alla erogazione del servizio di *roaming* marittimo, senza che il consumatore avesse formulato alcuna richiesta di tale funzionalità.

**64.** Il servizio veniva, quindi, attivato automaticamente durante la navigazione non appena il terminale agganciava la rete marittima, a circa 2 miglia dalla costa, nel momento in cui si perdeva la copertura della rete terrestre di comunicazioni, con automatico inizio dell’addebito dei costi, senza che, nuovamente, il cliente avesse espresso la propria richiesta in tal senso, non avendo avuto specifica informativa preventiva.

**65.** Come risulta dalle evidenze raccolte, il cliente- se fosse stato preventivamente edotto ovvero reso consapevole dell’attivazione automatica del servizio in questione non appena si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni mobili – per evitare l’automatica attivazione del servizio di *roaming* marittimo agli ingenti costi fissati dall’operatore (in assenza, come detto, di un *cap* regolamentare) avrebbe potuto spegnere il dispositivo cellulare, impostare l’opzione “modalità aerea” ovvero disattivare l’opzione *roaming*. Tuttavia, l’assenza di consapevolezza del consumatore circa l’attivazione del servizio in questione e la mancanza di informazioni adeguate circa l’esistenza



di tale servizio, hanno impedito al cliente, che non fosse stato interessato ad utilizzare il cellulare durante la navigazione, di disattivare il servizio.

**66.** Date le caratteristiche del *roaming* marittimo, in assenza di adeguata informativa da parte degli operatori, il consumatore medio non è in grado di sapere che su alcune imbarcazioni, in tratte nazionali, esiste la presenza di collegamento satellitare. Invero, il consumatore medio che viaggia su rotte nazionali (ad esempio, tra Civitavecchia e Olbia o tra Livorno e Palermo), potrebbe facilmente supporre che lontano dalla costa potrà perdere il collegamento alla rete terrestre e rimanere senza collegamento o, al limite, potrebbe pensare di essere sotto *roaming* europeo “*Like at home*”.

**67.** Le risultanze istruttorie hanno evidenziato, inoltre, la mancanza di un’adeguata, oltre che tempestiva, informativa sul servizio di *roaming* marittimo e sulle relative condizioni economiche, sia in fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, nonché di successiva erogazione del servizio in questione sulla nave.

**68.** Dalle evidenze descritte risulta, infatti, che Wind non ha reso il consumatore edotto, in modo sufficientemente chiaro ed efficace, del servizio di *roaming* marittimo e delle relative caratteristiche neanche attraverso le informazioni presenti sui siti *web* di entrambi i *brand* (Wind e Tre). Infatti, le caratteristiche del servizio erano rinvenibili solo nella sezione dedicata alle “*Tariffe Base nel mondo*”, mentre lo stesso era erogato anche su tratte di navigazione tra porti nazionali. Pertanto, il consumatore, interessato a viaggiare con un traghetto su una tratta nazionale, difficilmente avrebbe cercato informazioni nella sezione del sito dedicata alle offerte per l’estero, restando così ignaro della esistenza del servizio di *roaming* marittimo sulle tratte suddette.

**69.** Inoltre, le risultanze hanno evidenziato che nei predetti siti istituzionali non è contenuta alcuna informativa in merito alle modalità di disattivazione necessarie ad evitare gli addebiti connessi alla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

**70.** Parimenti, la documentazione contrattuale non è in alcun modo adeguata dal punto di vista informativo, non contenendo alcun riferimento specifico ed espresso al *roaming* marittimo. Contrariamente a quanto sostenuto da Wind, infatti, non può considerarsi idonea a tal fine l’informativa relativa al *roaming* internazionale, dal quale il *roaming* marittimo differisce per le ragioni tecnologiche, regolamentari e tariffarie sopra descritte. Per citare solo queste ultime, i costi di comunicazione, non essendo regolamentati, non solo sfuggono alla disciplina comunitaria del cd. *roaming like at home*, ma soprattutto non sono soggetti a soglie tariffarie, con la conseguente possibilità di addebitare anche ingenti importi a carico dei consumatori (ad es. da alcuni reclami si rilevano addebiti per connessioni marittime che hanno portato a crediti negativi per euro - 233,30, - 349,412, - 709,45). Anche l’Agcom, nel parere sopra indicato, ha confermato che le condotte oggetto del presente procedimento, relative al servizio di *roaming* marittimo, non sono riconducibili alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili e in particolare alle disposizioni relative al passaggio automatico alla tariffa regolamentata *Roaming like at home*, affermando che le Linee Guida BEREC sull’applicazione del citato Regolamento (UE) escludono esplicitamente dall’ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi (o aeroplani) utilizzando reti satellitari.

**71.** Infine, contrariamente a quanto sostenuto da Wind, nemmeno gli SMS di benvenuto inviati ai clienti Wind e ai clienti 3 all’inizio della fase di erogazione del servizio di *roaming* marittimo, con i

quali si informava il cliente dell'attivazione del servizio e dei relativi costi, risultavano efficaci e tempestivi. Infatti, tali messaggi erano trasmessi soltanto dopo l'attivazione del servizio, potendo quindi non essere letti o non letti immediatamente, perché, ad esempio, pervenuti in tarda notte oppure su terminali non nella disponibilità immediata dei passeggeri, in quanto riposti nella valigia. Tale sistema non garantiva, quindi, che l'informativa raggiungesse il suo fine, né che lo raggiungesse tempestivamente, non potendo peraltro esservi la certezza della lettura dell'SMS da parte del cliente anche ove il dispositivo cellulare fosse nella sua immediata disponibilità. Ad ogni modo, il contenuto dello stesso è piuttosto carente, in quanto si limita a riportare i costi del servizio senza indicare le modalità per evitare addebiti.

**72.** Si precisa, inoltre, che l'assenza di una preventiva e specifica informativa da parte del professionista non può essere compensata dalle informative tramite avvisi che le compagnie marittime hanno diffuso all'interno delle imbarcazioni. Le evidenze hanno mostrato che si tratta di informazioni molto generiche che si limitano ad avvisare i passeggeri della presenza del servizio di *roaming* marittimo a bordo della nave, senza fornire indicazioni sulla tipologia di servizi offerti (chiamate/SMS/Internet), né sugli ingenti costi del servizio. Del resto, ogni eventuale iniziativa informativa assunta direttamente dalla compagnia marittima, senza intervento dell'operatore telefonico, non potrebbe dettagliare le caratteristiche di tale servizio, diverse da operatore a operatore, proprio per l'estraneità delle compagnie al rapporto tra consumatore e operatore di telecomunicazioni.

**73.** Peraltro, la consapevolezza del professionista circa la possibilità che l'attivazione automatica del servizio di *roaming* marittimo potesse causare un utilizzo involontario dello stesso da parte del cliente, con conseguenti elevati ed inaspettati addebiti, è confermata dal fatto che per il brand "3" è stata compiuta la scelta di non offrire in *roaming* marittimo il servizio di connessione dati, motivandola – nel suddetto SMS di benvenuto – proprio in ragione degli elevati costi di connessione. Il professionista, dunque, in considerazione degli ingenti costi di connessione e della possibilità che il cliente utilizzasse il servizio inconsapevolmente (ad esempio, per la presenza di applicazioni *always on*), ha scelto di escluderlo dall'offerta.

**74.** In conclusione, la pratica commerciale posta in essere da Wind, consistente nell'erogazione ai propri clienti del servizio di *roaming* marittimo in assenza di una preventiva ed espressa richiesta degli stessi di attivazione di tale servizio, si configura come una violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

#### **ii) Pratica sub B)**

**75.** Con riferimento alla pratica *sub B*), dagli elementi istruttori acquisiti non emergono elementi sufficienti a provare la sussistenza di una pratica commerciale scorretta messa in atto dalle compagnie marittime Grimaldi e GNV con riguardo all'informativa resa sulla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

**76.** Sulla base delle evidenze raccolte, infatti, dette compagnie marittime si limitano a mettere a disposizione degli operatori marittimi, con cui hanno stipulato appositi accordi, gli spazi all'interno della nave nei quali sono ospitate le apparecchiature in grado di assicurare la copertura radiomobile necessaria all'erogazione del servizio di *roaming* marittimo. I compensi riconosciuti alle suddette compagnie dagli operatori marittimi costituiscono, sostanzialmente, il corrispettivo per l'affitto degli spazi all'interno della nave.

**77.** Le compagnie marittime risultano, dunque, estranee al rapporto tra Wind, operatore telefonico che fornisce alla propria clientela il servizio di *roaming* marittimo all'interno delle imbarcazioni, e i passeggeri, utenti Wind, con riguardo alla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

**78.** Coerentemente, gli obblighi informativi circa la sussistenza del servizio in questione sono di spettanza di Wind, in qualità di operatore telefonico che eroga ai propri clienti il servizio in parola. Come già evidenziato, infatti, solo l'operatore telefonico, in qualità di gestore del servizio, è in possesso delle informazioni relative alle caratteristiche tecniche, commerciali ed economiche dello stesso.

**79.** In conclusione, la condotta posta in essere da Grimaldi e GNV non presenta elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**80.** Ai sensi dell'art. 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 05.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**81.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

**82.** Con riguardo alla gravità della violazione commessa da Wind, si tiene conto nella fattispecie in esame, della particolare natura del suo profilo, caratterizzato dalla pre-attivazione di un servizio, con elevati costi di utilizzo, senza la richiesta preventiva ed espressa del consumatore. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica della Società con fatturato, al 31 dicembre 2019, pari a 5 miliardi e 59 milioni di euro, e del suo livello di notorietà in ambito nazionale, essendo tra gli operatori più importanti nel settore dei servizi di telecomunicazioni in Italia, nonché del pregiudizio economico per i consumatori, stimabile in almeno [500.000 – 1.500.000] € circa, corrispondenti agli addebiti derivanti dal servizio di *roaming* marittimo nel periodo giugno - ottobre 2019.

**83.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di giugno 2019 al 6 febbraio 2020.

**84.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.A. nella misura di 1.350.000 € (unmilionetrecentocinquantamila euro).

**85.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo<sup>49</sup>, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.A. nella misura di 1.500.000 € (unmilione cinquecentomila euro).

---

<sup>49</sup> Cfr. PS11380.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II. *sub A*) risulti scorretta ai sensi dell’art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo in quanto Wind Tre S.p.A. ha addebitato ai propri clienti i costi del servizio di *roaming* marittimo che il professionista ha erogato senza espressa richiesta dei clienti;

RITENUTO, inoltre, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II. *sub B*) non presenti, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2 e 22 del Codice del Consumo;

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al par. II, *sub A*), del presente provvedimento, posta in essere da Wind Tre S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell’art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che, la pratica commerciale descritta al par. II, *sub B*), del presente provvedimento, posta in essere da Grandi Navi Veloci S.p.A. e Grimaldi Group S.p.A. non presenta, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2 e 22 del Codice del Consumo.

c) di irrogare a Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.500.000 € (unmilioneicinquecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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’art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 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'art. 135, comma 1, lettera *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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**PS11566 - VODAFONE ROAMING MARITTIMO**

*Provvedimento n. 28304*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la propria delibera del 17 e 18 marzo 2020, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LA PARTE**

1. Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche Vodafone), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale in Ivrea (Torino) e operante nel settore delle telecomunicazioni, nell'ambito del gruppo multinazionale facente capo a Vodafone Group Plc. Il bilancio di Vodafone Italia S.p.A., al 31 marzo 2019, presenta un valore dei ricavi pari a 5.961 milioni di euro<sup>1</sup>.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento concerne la verifica del comportamento posto in essere dal Professionista, a far data almeno dal mese di giugno 2019, consistente nell'addebito ai propri clienti dei costi per la fornitura del servizio di *roaming* marittimo effettuata in assenza di adeguata e tempestiva informativa sull'abilitazione della scheda SIM alla relativa fruizione e sull'automatico funzionamento del servizio sulla nave, oltre che sui relativi costi e, dunque, in assenza di richiesta della fornitura da parte dei clienti.

**III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO*****1) L'iter del procedimento***

3. In data 26 novembre 2019 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PS11566 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del

---

<sup>1</sup> Bilancio di esercizio di Vodafone Italia S.p.A. al 31 marzo 2019.

Consumo<sup>2</sup> e, in data 4 dicembre 2019, sono state effettuate le verifiche ispettive presso le sedi di Vodafone in Roma e in Milano.

4. Nelle date 24 dicembre 2019 e 31 gennaio 2020 Vodafone ha inviato le risposte alle richieste di informazioni<sup>3</sup>, formulate nella comunicazione di avvio del procedimento e nel corso dell'audizione del 17 gennaio 2020.

5. Vodafone è stata sentita in audizione in data 17 gennaio 2020 e in data 21 febbraio 2020<sup>4</sup>.

6. In data 21 gennaio 2020, con integrazioni del 21 febbraio 2020, Vodafone, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione<sup>5</sup>.

7. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nell'adunanza del 10 marzo 2020 e la relativa comunicazione è stata inviata alla suddetta Società in data 12 marzo 2020<sup>6</sup>. Gli impegni sono stati ritenuti *[omissis]*\*.

8. In data 19 marzo 2020, è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso e della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno svolgimento del contraddittorio<sup>7</sup>.

9. In data 12 maggio 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del *Regolamento*<sup>8</sup>.

10. In data 3 giugno 2020, Vodafone ha trasmesso la propria memoria conclusiva<sup>9</sup>.

11. In data 4 giugno 2020 è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-*bis* e 6 del Codice del Consumo<sup>10</sup>. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 3 luglio 2020<sup>11</sup>.

## 2) *Le evidenze acquisite nel corso del procedimento*

### **Il funzionamento del servizio di roaming marittimo**

12. Il servizio di *roaming* marittimo (di seguito anche di RM) consente ai consumatori, titolari di un'utenza di telefonia mobile, di usufruire dei servizi di comunicazione mobile durante il trasporto marittimo all'interno di un traghetto, utilizzando il proprio dispositivo cellulare GSM anche quando viene persa la copertura della rete terrestre. Il servizio in questione è assicurato da un sistema che si basa su un collegamento satellitare che opera tramite la stazione-base ("*BTS maritime*") di un

---

<sup>2</sup> Doc. 3.

<sup>3</sup> Docc. 15 e 20.

<sup>4</sup> Doc. 16 e 22.

<sup>5</sup> Doc. 18 e 22.

<sup>6</sup> Doc. 24.

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

<sup>7</sup> Doc. 25.

<sup>8</sup> Doc. 27.

<sup>9</sup> Docc. 32 e 33.

<sup>10</sup> Doc. 34.

<sup>11</sup> Doc. 37.

operatore telefonico installata a bordo del traghetto, su ripetitori installati in diversi punti della nave (che compongono la rete *indoor* marittima) e su un ripetitore satellitare per la connessione satellitare. Tale sistema collega, via satellite, commutando anche il segnale cellulare del GSM in segnale satellitare e viceversa, i terminali mobili con tecnologia GSM dei consumatori presenti sulle navi alle antenne della rete mobile installate a terra.

**13.** Il servizio di *roaming* marittimo inizia ad essere erogato automaticamente, utilizzando la rete marittima a bordo dell'imbarcazione, quando l'imbarcazione si allontana dalla costa, ossia a partire da alcune miglia nautiche, e i cellulari non sono più collegati alla rete terrestre. Il collegamento alla rete marittima viene meno quando la nave si riavvicina alla costa e il terminale mobile si riaggancia automaticamente alla rete terrestre.

**14.** La tipologia degli operatori tipicamente coinvolti nella fornitura del servizio di *roaming* marittimo comprende: (1) la compagnia marittima sulla cui imbarcazione sono installate le apparecchiature necessarie per il collegamento satellitare (stazione e ripetitori), (2) il fornitore della connessione satellitare (operatore satellitare), (3) l'operatore che fornisce e gestisce le apparecchiature di bordo (operatore marittimo), (4) l'operatore di telecomunicazioni che fornisce il servizio di telefonia mobile agli utenti passeggeri, che, per ciascuna imbarcazione, può coincidere con l'operatore marittimo, oppure l'operatore di telecomunicazioni può acquistare dall'operatore marittimo il servizio in parola per i propri clienti. È possibile inoltre che la compagnia marittima ospiti diversi operatori marittimi, che forniscono, ciascuno con i propri apparati e ripetitori, i servizi di telecomunicazione sulla nave.

**15.** Diversamente da quanto sostiene il Professionista, il servizio in questione risulta distinto, dunque, dal cd. *roaming* internazionale, che permette di utilizzare il servizio di comunicazioni mobili ordinarie anche all'estero tramite accordi di ospitalità ovvero di *roaming* internazionale con gli operatori mobili terrestri dello Stato estero. Infatti, il servizio in questione, sebbene utilizzi nella sua definizione l'espressione "*roaming*", utilizza una diversa tecnologia, fondata sul collegamento satellitare, rendendo possibile, grazie alla connessione satellitare e all'installazione di reti all'interno di talune imbarcazioni, la fornitura dei servizi di comunicazione mobile, tramite GSM, in alto mare a bordo di imbarcazioni dotate della speciale rete.

**16.** In ragione delle caratteristiche tecniche del servizio di *roaming* marittimo, i costi dello stesso risultano molto più elevati rispetto a quelli regolamentati dei servizi di comunicazione mobile in *roaming* che utilizzano la rete terrestre. Infatti, come rilevato dalla stessa AGCOM, per il servizio in esame, non trova applicazione la disciplina europea sul *roaming* (cd. *roaming like at home*), di cui al Regolamento (UE) n. 2012/531, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Linee guida di *roaming* al dettaglio), trattandosi di servizio fornito tramite reti satellitari e non terrestri, per il quale non sono previsti, infatti, massimali tariffari.

**17.** A fronte dell'assenza di tariffe regolamentate, secondo la Raccomandazione della Commissione del 19 marzo 2010 relativa all'autorizzazione dei sistemi per i servizi di comunicazione mobile a bordo delle navi (2010/167/UE), "*gli Stati membri dovrebbero adottare le misure adeguate a garantire che i consumatori e gli altri utilizzatori finali siano adeguatamente informati dei termini e delle condizioni d'uso dei servizi MCV*".

**18.** Nello stesso senso, le *Linee guida sul roaming al dettaglio* dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche BEREC richiedono che i clienti "*devono essere informati*



dai fornitori di roaming di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo”<sup>12</sup>.

**19.** Il BEREC spiega nelle citate *Linee Guida* perché il servizio di RM è deregolamentato: le reti satellitari installate su navi e aeromobili, non essendo qualificabili come reti terrestri, non rientrano nella nozione di “rete ospitante” di cui al Regolamento n. 531/2012. Il BEREC prevede infatti che “Non appena il dispositivo mobile di un cliente in roaming si connette ad una rete diversa da una rete ospitante di cui al Regolamento, ad esempio una rete satellitare, i servizi di roaming offerti da una rete di questo tipo non sono coperti dalle disposizioni del Regolamento in quanto non è una rete terrestre e richiederebbe quindi l’uso di un dispositivo diverso”. Il BEREC spiega che “Questo vale anche per le chiamate effettuate a/da navi o aerei che utilizzano GSM/UMTS picocell come tecnologia di accesso combinato con un backhaul satellitare al fine di fornire servizi ai passeggeri e all’equipaggio”<sup>13</sup>.

**20.** Le modalità di disattivazione del servizio in esame che impedisce addebiti ai clienti, secondo le informazioni fornite dal Professionista, sono: i) spegnimento del terminale; ii) impostazione della “modalità aereo”; iii) disattivazione sul terminale del *roaming*. È importante notare che, ove si disattivi invece solo la connessione dati, si eviterebbe solo il traffico dati (generato da navigazioni su internet, anche da applicazioni cd. *always on*, installate sul dispositivo), rimanendo attivi le chiamate e gli SMS in virtù del collegamento satellitare.

### **La condotta oggetto del procedimento**

#### *Modalità di erogazione del servizio di RM da parte di Vodafone*

**21.** Secondo le evidenze acquisite, Vodafone fornisce il servizio di *roaming* marittimo ai propri clienti su traghetti che operano in tratte italiane, ossia che partono e arrivano in porti del territorio italiano tramite l’operatore marittimo Vodafone Malta, società del gruppo Vodafone con sede legale a Malta<sup>14</sup>.

Con riguardo ai rapporti con le compagnie marittime, le evidenze hanno rilevato che Vodafone non ha rapporti diretti con le stesse, in ragione della presenza dell’operatore marittimo Vodafone Malta e dell’attività di centrale di acquisto svolta da Vodafone Roaming Services, società del Gruppo con sede legale in Lussemburgo,.

#### *Informative precedenti all’attivazione a bordo nave del servizio di RM*

**22.** *Sito web.* Sul sito *web* della Società *www.voda.it*, fino alle recenti modifiche apportate da Vodafone, le informazioni erano rintracciabili seguendo un complesso percorso di navigazione per arrivare alla pagina dedicata al *roaming* marittimo. Dalla *homepage* “*voda.it*” occorreva selezionare “*Mobile*” e quindi “*Quando sei all’estero*”, nella cui pagina, in basso, si trovava “*Roaming in nave*”.

<sup>12</sup> Linee guida sul Regolamento (UE) No 531/2012, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120 e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286, nella traduzione in italiano a cura di Agcom (punto 190).

<sup>13</sup> Linee Guida cit. (punto 190).

<sup>14</sup> Doc.15, p. 9. Tale fornitura avviene in virtù di un accordo internazionale denominato Vodafone International Roaming Agreement (cd. VIRA), concluso dalla società del Gruppo Vodafone di diritto lussemburghese Vodafone Roaming Services (VRS), che stipula, per tutte le società del gruppo, attive nel mondo, inclusa Vodafone Italia, anche gli accordi di *roaming* marittimo.

Alla data del 24 giugno 2020, come comunicato dalla Società nella memoria del 4 giugno 2020, la sezione dedicata al *roaming* marittimo si raggiunge dalla *homepage* selezionando “*Mobile*”, poi “*Quando sei in viaggio*” e infine “*Roaming in nave*”<sup>15</sup>.

**23.** Nella sezione suddetta “*Roaming in mare*” sono riportati: *i.* i costi del *roaming* marittimo; *ii.* la tendina tramite cui è possibile verificare se il servizio è disponibile in una determinata nave; *iii.* l’informativa generale sul servizio.

**24.** Si segnala che nel sito, fino alle recenti modifiche apportate da Vodafone, non era presente alcuna informazione in merito alla facoltà di procedere alla disattivazione.

Alla data del 24 giugno 2020, come comunicato dalla Società nella memoria del 4 giugno 2020, sono presenti nel sito le informazioni relative alle modalità di disattivazione, essendo riportata nella tendina “*È possibile disattivare il servizio di roaming in nave?*”, la risposta “*Se non vuoi usufruire del servizio di roaming in nave, disattiva l’opzione roaming o attiva la modalità aereo nelle impostazioni del tuo smartphone. Se non vuoi usufruire della sola connessione dati, disattiva il traffico dati nelle impostazioni; in questo modo potrai continuare ad effettuare e ricevere telefonate*”<sup>16</sup>.

**25.** *I documenti contrattuali.* Le evidenze mostrano in secondo luogo che nella documentazione contrattuale non è riportata alcuna informativa sull’esistenza di tale servizio, né tantomeno sulle relative condizioni economiche.

Si noti in particolare che nel “*modulo di attivazione della SIM ricaricabile*”<sup>17</sup> non è presente alcuna informazione sul *roaming* marittimo, limitandosi tale modulo a indicare, in caratteri poco leggibili, il rinvio al sito *voda.it/estero*<sup>18</sup>.

Anche nel “*modulo di attivazione per SIM in abbonamento*” non è presente alcun cenno al *roaming* marittimo né vi sono rinvii al sito *web* di Vodafone Italia<sup>19</sup>.

**26.** *Brochure.* Anche nella *brochure*, in cui sono riassunte tutte le offerte di Vodafone, diffusa nei punti vendita presso cui è possibile concludere i contratti, non è riportato alcun rinvio a sito o ad altri documenti, ma viene specificato, senza fornire ulteriori spiegazioni, che “*Non è incluso il traffico marittimo, aereo e satellitare*”<sup>20</sup>.

**27.** Vodafone evidenzia di avere aggiornato, nel corso del procedimento, tale *brochure* inserendo tale informativa: “*Nelle rotte aeree/marittime (anche nazionali) chiami, invii SMS e navighi secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su voda.it/estero. Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disattivare l’opzione dalle impostazioni del proprio smartphone*” (enfasi aggiunta)<sup>21</sup>.

---

<sup>15</sup> Doc. 32.

<sup>16</sup> Doc. 32.

<sup>17</sup> Doc. 11.3.

<sup>18</sup> Doc. 15, p. 11.

<sup>19</sup> Doc. 20, allegato 2.

<sup>20</sup> Doc. 20, allegato 1.

<sup>21</sup> Doc. 32.

*Le informative successive all'attivazione a bordo nave del servizio*

**28. SMS di benvenuto.** Dopo l'aggancio della rete marittima a bordo, che avviene ad alcune miglia marittime dalla costa, quando il cellulare GSM si registra sulla rete satellitare marittima<sup>22</sup>, i clienti ricevono l'SMS di benvenuto che riporta: *“Benvenuto in {VCOUNTRY}! Chiami a 3 euro al minuto, ricevi a 1.5 euro al minuto, invii ogni SMS a 0.75 euro e navighi a 5 euro a Mega. Per tenere sotto controllo la tua spesa all'estero vai sull'app My Vodafone. Info su voda.it/estero. Buon viaggio”* (enfasi aggiunta).

**29.** Secondo le risultanze, nei *link* indicati nell'SMS di benvenuto, che si limita ad affermare genericamente *“per tenere sotto controllo la spesa”*, prima delle recenti modifiche apportate al sito e alla APP nel corso del procedimento, non sono riportate le informazioni relative alle modalità di disattivazione del *roaming* marittimo.

**30.** Inoltre, secondo le risultanze raccolte, la connessione *internet* per navigare a bordo della nave, già dopo avere ricevuto l'SMS e dunque per consultare il sito di Vodafone, è soggetta alle più costose tariffe di *roaming* marittimo (indicate nell'SMS di benvenuto), mentre soltanto la consultazione dell'App è gratuita<sup>23</sup>.

**31. Materiale informativo.** Vodafone ha dichiarato di non predisporre alcun materiale informativo relativamente al servizio di *roaming* marittimo da distribuire alle compagnie marittime né di conoscere che tipo di attività informativa svolgano le stesse<sup>24</sup>.

**32. Reclami.** Secondo le informazioni fornite dalla Società, essa non ha ricevuto segnalazioni dai propri clienti relativamente al servizio in questione.

Con riferimento alle modalità di gestione di eventuali reclami relativi al servizio di RM, Vodafone ha rappresentato che, nel caso in cui un cliente segnalasse addebiti inconsapevoli per tale servizio, la stessa provvederebbe ad effettuare verifiche circa la ricezione del suddetto SMS informativo. Qualora rilevasse un ritardo nell'invio rispetto alla connessione effettuata o la mancata ricezione dell'SMS, procederebbe a stornare l'importo complessivo sostenuto dal cliente fino alla ricezione del medesimo SMS. In caso contrario, accertata la regolare ricezione dell'SMS al momento della connessione alla rete, la Società comunicherebbe al cliente che il costo sostenuto è corretto e che corrisponde a quello che gli era stato comunicato nell'SMS di benvenuto ricevuto. In tali casi, pertanto, non si procederebbe ad alcun rimborso<sup>25</sup>.

**33. Ricavi.** Secondo i dati forniti da Vodafone, che riguardano i clienti *consumer*, nel periodo 1° giugno – 30 settembre 2019, il ricavato dal traffico di *roaming* marittimo, generato sia dalla clientela

---

<sup>22</sup> Doc. 11.7.

<sup>23</sup> Cfr. doc. 16, verbale audizione di Vodafone, secondo cui inoltre, nel periodo di giugno - ottobre 2019, risulterebbero non consegnati [80-120] SMS ai clienti in *roaming* marittimo e nel 2017, essendo stati rilevati frequenti casi di mancato invio degli SMS, sarebbero stati effettuati interventi sulla piattaforma informatica finalizzati ad eliminare tali criticità. La Società ha poi rettificato quanto precedentemente indicato con riferimento ai [80-120] SMS che, nel periodo giugno - ottobre 2019, risultavano non consegnati ai clienti in *roaming* marittimo. In seguito alle verifiche effettuate dalla stessa Società, gli SMS non consegnati, secondo Vodafone, sarebbero [40-80], ossia una percentuale molto marginale degli SMS inviati; [2-15] dei [40-80] clienti hanno effettuato traffico *roaming* in nave e, dunque, hanno sostenuto i relativi costi, che sono stati rimborsati.

<sup>24</sup> Cfr. doc. 16.

<sup>25</sup> Cfr. doc. 16, p. 12.

*consumer pre-paid* che dalla clientela *consumer* con abbonamento, ammonta a circa euro [1.500.000-1.900.000], per circa [220.000-290.000] schede SIM registrate sulle reti marittime<sup>26</sup>.

### 3) *Le argomentazioni difensive di Vodafone*

**34.** Vodafone sostiene che il *roaming* marittimo - che consente ai clienti, che si trovano a bordo di vettori marittimi non più coperti dalla rete terrestre italiana, di continuare ad utilizzare i servizi di comunicazione a condizioni tariffarie particolari di cui vengono resi edotti prima del loro utilizzo – è una “*funzionalità*”, e non un servizio, alla luce del *Codice delle comunicazioni elettroniche* (in particolare, dell’art. 1, lettere gg) e hh) del Decreto Legislativo 1° agosto 2003 n. 259), che ricomprenderebbe quindi il *roaming* marittimo nei servizi di comunicazione elettronica.

A fronte di ciò, secondo Vodafone, i consumatori sono consapevoli della fornitura erogata anche durante la navigazione che permette al cliente di continuare ad utilizzare i servizi di comunicazione mobile (voce, SMS, dati)<sup>27</sup>.

**35.** Vodafone sottolinea che non sussisterebbe alcuna distinzione nella fornitura del *roaming* marittimo rispetto al *roaming* internazionale: in entrambi i casi, il servizio sarebbe fornito grazie ad un accordo *wholesale* di *roaming* con un altro soggetto, che è un operatore terrestre di un altro Stato nel caso di *roaming* internazionale e un operatore satellitare nel caso di *roaming* marittimo, ma tecnicamente il servizio sarebbe offerto nella stessa modalità di *roaming*. Il *roaming* marittimo, secondo Vodafone, sarebbe in particolare “*una semplice tariffazione – tra l’altro, a consumo – del servizio mobile utilizzato a bordo di navi*”.

**36.** Secondo la Società, il servizio di comunicazione mobile, essendo oggetto del contratto, include anche la funzione del *roaming*, che ricomprenderebbe *roaming* territoriale internazionale o *roaming* marittimo, per cui l’assenso all’attivazione del servizio in questione, fornito con la sottoscrizione del contratto, si riferisce a tutta la telefonia mobile sul territorio italiano o estero, sia via terra che in nave, ricomprendendo quindi il *roaming* marittimo.

**37.** Vodafone evidenzia che nel momento in cui il cliente entra nello spazio marittimo non più coperto dalla rete terrestre italiana sarebbe informato, tramite un SMS di benvenuto, dei costi che vengono applicati nel caso in cui sia interessato a proseguire ad utilizzare i servizi di comunicazione durante il tempo di navigazione<sup>28</sup>.

**38.** Vodafone fa presente che a partire dal [omissis] giugno 2020 il testo dell’SMS di benvenuto è stato modificato con l’aggiunta di un’informazione relativa alla possibilità di disabilitazione del *roaming* marittimo, senza indicare le modalità. “*Benvenuto a bordo! Da questo momento chiami a 3 euro al minuto, ricevi a 1.5 euro al minuto, invii ogni SMS a 0.75 euro e navighi a 5 euro a Mega. Per tenere sotto controllo la tua spesa all’estero vai sull’app My Vodafone. Ti ricordiamo che se non vuoi effettuare traffico in roaming puoi sempre disattivare l’opzione dalle impostazioni del tuo smartphone. Per maggiori informazioni vai su voda.it/estero. Buon viaggio*”<sup>29</sup>.

**39.** Vodafone precisa che non potrebbe ravvisarsi una fattispecie di fornitura non richiesta sul presupposto che, in pochissimi casi, l’SMS non sia arrivato tempestivamente.

---

<sup>26</sup> Cfr. doc. 15.

<sup>27</sup> Doc. 32.

<sup>28</sup> Doc. 32.

<sup>29</sup> Doc. 32.

40. Le caratteristiche del servizio in esame e i relativi costi, secondo Vodafone, sono indicati anche “*in fase precontrattuale*” nei materiali informativi messi a disposizione del cliente sul sito web nella sezione *voda.it/estero*, così come anche richiamati nelle proposte di acquisto e nelle brochures delle offerte Vodafone. Tali informazioni sono idonee a rendere consapevole la scelta del “*consumatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto*” in merito al *roaming* marittimo, non potendo quindi configurarsi aggressiva la pratica commerciale contestata a Vodafone<sup>30</sup>. Il sito *web*, cui rinviano i moduli di attivazione della SIM, riporterebbe informazioni precise e puntuali sulle tariffe e sull’elenco delle navi sulle quali è possibile usufruire del *roaming* marittimo.

41. Vodafone afferma, in particolare, che sono sempre state presenti nel suo sito *web* le informazioni sui costi e che recentemente, dal maggio 2020, sono state inserite le informazioni sulle modalità per disabilitare il servizio.

42. Medesime informazioni sono state integrate nell’App, in relazione a cui Vodafone sottolinea che tale strumento gratuito sarebbe diffuso tra più del [75-95%] degli utenti<sup>31</sup>.

43. Vodafone ha dichiarato di avere inserito nel sito, in una sezione “*Dettagli e costi*” in una parte diversa da quella dedicata al *roaming marittimo* (come riscontrato alla data del 24 giugno 2020), già riportata<sup>32</sup>.

44. La Società sottolinea che nella *brochure* informativa, che costituirebbe, secondo Vodafone, materiale precontrattuale messo a disposizione della clientela, in uso all’epoca dell’avvio del procedimento, viene specificato che nel prezzo base dell’offerta non è incluso “*il traffico marittimo, aereo e satellitare*”.

45. Vodafone evidenzia inoltre di avere aggiornato, nel corso del procedimento, tale *brochure* inserendo l’informativa specifica concernente il costo ulteriore sostenuto in caso di *roaming* marittimo: “*Nelle rotte aeree/marittime (anche nazionali) chiami, invii SMS e navighi secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su voda.it/estero. Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disattivare l’opzione dalle impostazioni del proprio smartphone*”<sup>33</sup>.

46. La Società sostiene inoltre che, tramite il rinvio al sito *web*, sezione *Estero*, presente dal 19 aprile 2020 nel modulo di attivazione SIM, le informazioni presenti sul sito *web* entrano a far parte a tutti gli effetti del materiale contrattuale e devono pertanto intendersi conosciute e accettate da parte del consumatore che sottoscrive il contratto di telefonia mobile.

La Società afferma peraltro che dal [omissis] giugno 2020 è stata adottata una nuova e ulteriore versione dei moduli di attivazione in cui è stata precisata la modalità di disattivazione e l’avvertenza “*sulle rotte marittime anche nazionali chiami, invii SMS e navighi con tariffe a consumo*”, la quale, secondo Vodafone, indicherebbe l’esistenza del *roaming* marittimo.

47. La Società evidenzia infine che nella condotta di Vodafone non è ravviabile alcuna costrizione di tipo psicologico o fisico che possa indurre il consumatore ad effettuare una scelta che, in altre condizioni, non avrebbe fatto.

---

<sup>30</sup> Doc. 15.

<sup>31</sup> Doc. 32.

<sup>32</sup> Doc. 32.

<sup>33</sup> Doc. 32.

Il comportamento in esame risulterebbe inoltre conforme a quanto indicato dal BEREC nelle *Linee guida di roaming al dettaglio* in cui considera buona norma che “*i clienti vengano informati dai fornitori di roaming di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo*”.

**48.** La Società sostiene che la mancanza di segnalazioni di utenti che lamentano addebiti di costi per fruizione inconsapevole del servizio confermerebbe che la condotta in esame non sarebbe idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio.

**49.** Infine, alla luce delle modifiche già implementate, Vodafone sostiene che non possa ritenersi in essere la condotta contestata.

**50.** Vodafone dichiara che intende adottare spontaneamente ulteriori modifiche, tra cui realizzare una campagna informativa sulle caratteristiche del *roaming* marittimo attraverso le brochure come modificate, [omissis], inviare per due volte, in prossimità della stagione estiva 2020, a metà giugno e a metà luglio (le date sono da definire sulla base della situazione sanitaria COVID 19), un messaggio informativo, attraverso l’App Vodafone, ai clienti mobili Vodafone, contenente l’invito a verificare sulla sezione *Estero* del sito *web* Vodafone le caratteristiche del *roaming*.

**51.** Entro il [omissis] giugno 2020 Vodafone intende modificare il modulo di *Proposta di Acquisto* al fine di inserire un esplicito riferimento al *roaming* marittimo, modificare le *Condizioni Generali di Contratto* per prevedere, tra le indicazioni, il *roaming* marittimo, pubblicare un’informativa sulle funzionalità del *roaming* marittimo sul sito *web* di Vodafone, nella sezione “*Per il consumatore*”.

Entro la fine di giugno 2020 intende aggiungere nel sito l’informativa sulle modalità di disattivazione, aggiungendo la frase “*Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disabilitare l’opzione dalle impostazioni del proprio smartphone*”.

#### **IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**52.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite mezzi di telecomunicazione mobili e riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche, in data 4 giugno 2020 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell’art. 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del Consumo.

**53.** Con parere, pervenuto in data 3 luglio 2020, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, sotto il profilo relativo alla normativa di settore, “*le condotte oggetto del procedimento, relative al servizio di roaming marittimo, non risultano riconducibili –fermi restando i profili di ingannevolezza di cui agli artt. 20, e 26 del Codice del Consumo - alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili, lì dove è previsto il passaggio automatico alla tariffa regolamentata nell’ambito del RLAH per la fruizione dei servizi di telefonia mobile all’interno dell’Unione. Più precisamente, le Linee Guida BEREC sull’applicazione del Regolamento (UE) n. 531/2012, così come modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Documento n. Bor (17)56), al paragrafo Q. Roaming calls made to/from ships or planes - punto n. 190, escludono esplicitamente dall’ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi o aeroplani utilizzando reti satellitari. Né risulta una normativa*

*di settore ad hoc per il servizio di telefonia mobile utilizzabile tramite reti satellitari, sia a livello nazionale che europeo, applicabile al caso di specie”.*

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**54.** In via preliminare, con riguardo a quanto sostenuto da Vodafone, circa il fatto che il *roaming* marittimo non sarebbe un servizio di comunicazioni mobili in senso stretto, ma una mera “*tariffazione*” o “*funzionalità*”, essendo assimilabile al *roaming* internazionale, si evidenzia innanzitutto come tale ricostruzione risulti irrilevante ai fini dell’applicabilità dell’art. 26 del Codice del Consumo al caso in esame, in quanto tale norma non presuppone l’esistenza di un servizio aggiuntivo, ma il pagamento di somme per forniture non richieste.

**55.** In ogni caso, diversamente da quanto sostenuto da Vodafone sul punto, sulla base delle evidenze raccolte, il servizio di *roaming* marittimo - assimilabile al *roaming* internazionale nel solo nome - si distingue da quest’ultimo sotto molteplici profili: per le modalità di utilizzo (il primo in un ambiente ristretto limitato allo spazio navale slegato dai territori nazionali, il secondo in ambiti geografici terrestri nazionali), per la tecnologia utilizzata (il primo tramite commutazione satellitare e il secondo tramite ospitalità su rete terrestre), per la funzionalità (il primo è prevalente su altre offerte, il secondo non prevale sulle offerte), per i costi (il primo non prevede limiti di prezzo e il secondo, nello Spazio Economico Europeo, prevede le medesime tariffe applicate dal proprio gestore nello Stato di appartenenza).

**56.** Anche il descritto quadro regolamentare di riferimento conferma le peculiarità del servizio di *roaming* marittimo, in relazione a cui proprio l’assenza di tariffari massimi, come rilevato dalla stessa Vodafone, ha indotto gli organismi di regolamentazione e di garanzia, non solo il BEREC ma anche la Commissione Europea e l’AGCOM<sup>34</sup>, a sottolineare l’importanza di rendere trasparenti i costi applicati, vista la loro significatività legata alla connessione satellitare.

**57.** Con riferimento al quadro regolamentare, si ricorda che la disciplina europea sul *roaming*<sup>35</sup>, che, come noto, consente a tutti i cittadini dell’Unione Europea di accedere ad *internet* e chiamare in tutti gli Stati membri alle stesse condizioni tariffarie in vigore nel proprio Paese senza spese aggiuntive, come rilevato da AGCOM nel parere rilasciato, non si applica al traffico voce e dati sulle navi o sugli aerei proprio perché usano reti satellitari, pur viaggiando tali vettori nello spazio comunitario. Infatti, diversamente da quanto sostenuto da Vodafone e come invece rilevato chiaramente dal BEREC<sup>36</sup>, quando un dispositivo mobile si connette ad una rete diversa da un terrestre - come la rete satellitare utilizzata nel *roaming* marittimo - i servizi forniti da tale rete non sono coperti dalle disposizioni del *Regolamento*, non essendo la rete satellitare una rete terrestre.

---

<sup>34</sup> In particolare, la posizione dell’AGCOM, riportata nel suo sito nella sezione relative alle novità introdotte dal roaming europeo “Roaming Like at home”, afferma: “*Eccezioni - In alto mare, su alcuni traghetti e navi da crociera, scattano collegamenti satellitari, estremamente costosi. In tal caso gli operatori sono tenuti ad informare via sms i propri clienti delle tariffe applicate per telefonate e traffico internet. Analogamente nei paesi extra-Ue dove l’abolizione del roaming non è in vigore le compagnie sono pertanto tenute ad informare i propri clienti dei costi applicati, non appena varcati i confini*”.

<sup>35</sup> Regolamento (UE) n. 531/2012, modificato dal Regolamento (UE) n. 2120/2015, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286, Linee guida di roaming al dettaglio.

<sup>36</sup> Cfr., supra, punti 23 e 24.

Per tale ragione, per i servizi mobili forniti tramite sistema satellitare, come quelli offerti in nave (*roaming* marittimo) e in aereo (*roaming* aereo), sono addebitati costi non regolamentati, ossia privi di massimali tariffari.

**58.** Ciò premesso, dalle evidenze emerge che Vodafone ha fornito, almeno dal giugno 2019, senza alcuna richiesta da parte dei clienti, con relativo addebito di costi maggiori e inaspettati, non avendo loro fornito specifica informativa, il servizio di *roaming* marittimo durante la navigazione lontano dalla costa su determinate navi. La conseguenza è che gli stessi clienti si sono trovati a sopportare tali costi per connessioni dati, anche involontarie, a causa di aggiornamenti automatici anche di APP e sincronizzazioni, come indicato dallo stesso operatore telefonico, e per le chiamate telefoniche anche in arrivo, in modo del tutto inconsapevole.

**59.** Infatti, in primo luogo, le risultanze istruttorie evidenziano che le schede SIM fornite da Vodafone ai propri clienti sono abilitate all'erogazione del servizio di *roaming* marittimo, senza che il consumatore formuli alcuna richiesta di tale funzionalità.

**60.** Come risulta dalla documentazione istruttoria, il servizio in esame viene attivato automaticamente durante la navigazione non appena il terminale aggancia la rete marittima ad alcune miglia dalla costa nel momento in cui si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni, con automatico inizio dell'addebito dei costi, senza che, nuovamente, il cliente abbia espresso la propria richiesta in tal senso, non avendo avuto specifica informativa preventiva.

**61.** Il cliente, come emerge dalle evidenze, per evitare l'automatica attivazione del servizio di *roaming* marittimo agli ingenti costi fissati dall'operatore (in assenza, come detto, di un cap tariffario regolamentare) - se fosse preventivamente edotto ovvero reso consapevole dell'esistenza di tale servizio e della sua attivazione automatica del servizio in questione non appena si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni mobili - potrebbe spegnere il dispositivo cellulare, impostare l'opzione "*modalità aerea*" ovvero disattivare l'opzione *roaming*. Tuttavia, l'assenza di consapevolezza del consumatore circa l'attivazione del servizio in questione e la mancanza di informazioni adeguate circa l'esistenza di tale servizio impediscono al cliente, che non è interessato ad utilizzare il cellulare durante la navigazione, di disattivare il servizio.

**62.** Date le caratteristiche del *roaming* marittimo, in assenza di adeguata informativa da parte degli operatori, il consumatore medio non è in grado di sapere che su alcune imbarcazioni in tratte nazionali esiste la presenza di collegamento satellitare. Invero, il consumatore medio, che viaggia su rotte nazionali (ad esempio, tra Civitavecchia e Olbia o tra Livorno e Palermo), potrebbe facilmente supporre che lontano dalla costa potrà perdere il collegamento alla rete terrestre e rimanere senza collegamento o, al limite, potrebbe pensare di essere sotto *roaming* europeo "*Like at home*".

**63.** Le risultanze istruttorie hanno evidenziato, infatti, la mancanza di un'adeguata, oltre che tempestiva, informativa sul servizio di *roaming* marittimo e sulle relative condizioni economiche, sia in fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, nonché di successiva erogazione del servizio in questione sulla nave. Ciò anche alla luce delle recenti descritte modifiche che Vodafone ha comunicato di aver appena apportato, quali le modifiche al sito e all'SMS di benvenuto con riferimento alle modalità di disattivazione, o di avere intenzione di implementare.

**64.** Dalle evidenze risulta che l'informativa sull'esistenza del servizio in questione, riportata sul sito di Vodafone prima della recente modifica, non compare con immediatezza ed è rintracciabile soltanto con percorsi non intuitivi, in quanto contenuta nella sezione "*Estero*". Inoltre, le



informazioni riportate non sono complete, mancando indicazioni sulle modalità di disattivazione del servizio in questione.

**65.** Pertanto, tali informazioni non rendono i consumatori informati, in modo sufficientemente chiaro ed efficace, del servizio di *roaming* marittimo e di alcune importanti caratteristiche, quali le modalità di disattivazione, poiché il consumatore, interessato a viaggiare con un traghetto su una tratta nazionale, difficilmente cercherebbe le informazioni nella sezione del sito dedicata alle offerte per l'estero, restando così ignaro dell'esistenza stessa del servizio di *roaming* marittimo sulle tratte suddette.

**66.** Le descritte recenti modifiche al sito sia relative al percorso sia all'inserimento delle informazioni sulle modalità di disattivazione costituiscono un intervento marginalmente migliorativo e, pertanto, non sono idonee a risolvere le problematiche in rilievo con riferimento alla fornitura non richiesta, con addebiti non conosciuti, del servizio di *roaming* marittimo, in considerazione del fatto che la pagina di atterraggio del link "*Quando sei in viaggio*", in cui il servizio è descritto, si apre con il titolo "*Tariffe per l'estero*", a cui segue più in basso "*Roaming in nave*"; il consumatore che viaggia su rotte nazionali potrebbe dunque ritenere che quanto riportato si riferisce a rotte che coinvolgono almeno un porto estero, e dunque non esaminare quanto riportato nella tendina.

**67.** Parimenti, le informazioni ricavabili dalla documentazione contrattuale e dalla descritta *brochure*, risultano carenti. Infatti, la documentazione contrattuale, relativa alla scheda SIM, si limita a rinviare al sito [www.voda.it/estero](http://www.voda.it/estero) (peraltro oggi inesistente in quanto sostituita dalla sezione "*Quando sei in viaggio*"), senza alcun riferimento al *roaming* marittimo, risultando pertanto non adeguata dal punto di vista informativo. Inadeguata risulta anche la versione modificata del modulo di attivazione la cui avvertenza "*sulle rotte marittime anche nazionali chiami, invii SMS e navighi con tariffe a consumo*" non risulta sufficientemente chiarificatrice dell'esistenza del *roaming* marittimo e delle relative tariffe.

**68.** A tal riguardo, contrariamente a quanto sostenuto da Vodafone, non può considerarsi idonea l'informativa resa nella *brochure*, distribuita nei punti vendita che, come detto, è stata recentemente modificata, secondo cui "*Nelle rotte aeree/marittime (anche nazionali) chiami, invii SMS e navighi secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su [voda.it/estero](http://voda.it/estero). Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disattivare l'opzione dalle impostazioni del proprio smartphone*". Infatti, occorre rilevare come tale scritta venga riportata in caratteri di dimensioni molto ridotte e quasi illeggibili.

**69.** Nello stesso senso, non è condivisibile la tesi di Vodafone secondo cui, tramite il rinvio al sito *web* sezione "*Estero*" (peraltro oggi inesistente in quanto sostituita dalla sezione "*Quando sei in viaggio*"), presente dal [omissis], delle informazioni presenti sul sito *web* entrerebbero a far parte del materiale contrattuale e pertanto dovrebbero intendersi conosciute e accettate dai consumatori che sottoscrivono il contratto di telefonia mobile. A tal riguardo si rileva come il riferimento al suddetto sito sia riportato in caratteri di dimensioni ridotte e come, in generale, un rinvio al sito *internet*, peraltro in continua evoluzione, non possa essere idoneo ad integrare previsioni contrattuali.

**70.** In ogni caso, la tesi più generale sostenuta da Vodafone, secondo cui sarebbe indifferente il richiamo al *roaming* o al *roaming* internazionale in quanto in tali categorie sarebbe ricompreso il *roaming* marittimo, non è condivisibile, alla luce delle descritte differenze tra tali tipologie di servizi.

**71.** Sul punto l'AGCOM, nel parere sopra indicato, ha confermato che le condotte oggetto del presente procedimento, relative al servizio di *roaming* marittimo, non sono riconducibili alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili e in particolare alle disposizioni relative al passaggio automatico alla tariffa regolamentata *Roaming like at home*, affermando che le *Linee Guida BEREC* sull'applicazione del citato Regolamento (UE) escludono esplicitamente dall'ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi (o aeroplani) utilizzando reti satellitari.

**72.** Infine, anche con riguardo alle informative in fase di erogazione del servizio, contrariamente a quanto sostenuto da Vodafone, le risultanze istruttorie dimostrano che neanche l'invio dell'SMS di benvenuto ai propri clienti all'inizio della fase di erogazione del servizio di *roaming* marittimo, non appena il terminale mobile si aggancia alla rete marittima presente sull'imbarcazione, con il quale si informa il cliente dell'attivazione del servizio e dei relativi costi, risulta efficace e tempestivo. Infatti, tale SMS, pur tenendo conto delle recenti modifiche con l'inserimento delle informazioni relative alle modalità di disattivazione del *roaming*, è trasmesso soltanto dopo l'avvenuta registrazione del terminale mobile alla rete marittima e quindi dopo l'attivazione del servizio, non potendo quindi, per definizione, essere tempestivo.

**73.** L'SMS di benvenuto, inoltre, può non essere mai letto durante il trasporto marittimo o può non essere letto immediatamente, ma dopo diversi minuti ovvero ore. Il messaggio, ad esempio, può pervenire in tarda notte oppure su terminali non nella disponibilità immediata dei passeggeri, in quanto riposti nella valigia. Pertanto, tale sistema di informazione non garantisce che l'informativa raggiunga il suo fine tempestivamente, non potendo esservi la certezza della lettura dell'SMS da parte del cliente; e ciò anche ove il dispositivo cellulare fosse nell'immediata disponibilità del consumatore.

**74.** Ad ogni modo, il contenuto dell'SMS, prima delle modifiche recenti, è piuttosto carente, non riportando, alcuna indicazione sulle modalità di disattivazione<sup>37</sup>.

**75.** In conclusione, la pratica commerciale posta in essere da Vodafone Italia, consistente nell'erogazione ai propri clienti del servizio di *roaming* marittimo, in assenza di una preventiva ed espressa richiesta di attivazione di tale servizio da parte dei consumatori, si configura come una violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**76.** Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**77.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

---

<sup>37</sup> Si ricorda che l'SMS di benvenuto, prima delle modifiche in essere dal [omissis] giugno 2020, si limitava a riportare: "Per tenere sotto controllo la tua spesa all'estero vai sull'app My Vodafone. Info su [voda.it/estero](http://voda.it/estero)".

**78.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, della particolare natura del suo profilo, caratterizzato dalla pre-attivazione di un servizio, con elevati costi di utilizzo, senza la richiesta preventiva ed espressa del consumatore. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica di Vodafone con fatturato, al 31 marzo 2019, di circa 5.961 milioni di euro, del suo livello di notorietà in ambito nazionale, essendo un importante operatore nel settore dei servizi di telecomunicazioni in Italia facente parte di un gruppo multinazionale presente in numerosi Paesi in tutto il mondo, nonché del pregiudizio economico per i consumatori, stimabile in almeno circa [omissis] €, corrispondenti ai ricavi del Professionista derivanti dal servizio di *roaming* marittimo nel periodo giugno - ottobre 2019.

**79.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di giugno 2019 a tutt'oggi.

**80.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone Italia S.p.A. nella misura di 2.000.000 € (duemilioni di euro).

**81.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo, si ritiene di determinare la sanzione nella misura di 2.150.000 € (duemilionicentocinquantamila euro).

**82.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza attenuante delle misure già realizzate da Vodafone Italia che, pur non determinando la cessazione della pratica scorretta, ne mitigano gli effetti, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 2.000.000 € (duemilioni di euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II risulta scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto Vodafone Italia S.p.A. ha addebitato ai propri clienti i costi del servizio di *roaming* marittimo che il Professionista ha erogato senza espressa richiesta dei clienti;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al par. II del presente provvedimento, posta in essere da Vodafone Italia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare a Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.000.000 € (duemilioni di euro);

c) che Vodafone Italia S.p.A. comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 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'art. 135, comma 1, lettera 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**PS11820 - ALITALIA-CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID**

*Provvedimento n. 28310*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11820, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *ab*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A.;

VISTE le memorie pervenute da Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A. il 13 e il 20 luglio 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

1. Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A. (di seguito anche Alitalia) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva fra l'altro nei servizi di trasporto aereo di linea di passeggeri, su rotte nazionali ed internazionali.
2. Le associazioni di consumatori: CODACONS, UDICON, CODICI, ADUC, e MOVIMENTO CONSUMATORI, in qualità di segnalanti.

**II. IL FATTO**

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo – emersi da diverse segnalazioni pervenute da consumatori, nonché da rilevazioni effettuate d'ufficio – è stato avviato, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11820 al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *ab*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo.
4. In sintesi, la citata compagnia aerea, dopo l'emanazione del D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 – che ha nuovamente consentito dal 3 giugno 2020 gli spostamenti delle persone all'interno e all'esterno del territorio nazionale – avrebbe posto in vendita alcuni voli effettuabili a partire, appunto, dal 3 giugno, acquisendo regolarmente dai consumatori le prenotazioni e richiedendone il relativo pagamento, salvo poi procedere alla cancellazione unilaterale di tali voli (venduti anche

prima del 16 maggio 2020), onerando il consumatore ad attivarsi per ottenere un ristoro, rendendo difficoltoso il contatto con i propri servizi di assistenza alla clientela e ostacolando l'esercizio dei diritti dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso, di riprotezione e di tipo compensativo, prevedendo in particolare l'emissione di un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale in luogo del rimborso in denaro dovuto in tale caso ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, il professionista è stato, tra altro, invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

### III. MEMORIA DELLA PARTE

6. Nelle date del 13 e del 20 luglio 2020 Alitalia ha prodotto memorie difensive nelle quali, dopo aver premesso di aver dovuto affrontare negli ultimi mesi un picco eccezionale di richieste di assistenza alla clientela mentre incontrava particolari difficoltà organizzative legate alla collocazione in *smart working* di gran parte dei dipendenti, ha illustrato, con specifico riferimento al procedimento cautelare, le azioni implementate per far venire meno le condizioni di *periculum in mora* contestate nella comunicazione di avvio come possibile presupposto per una sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

7. In primo luogo, Alitalia ha precisato di aver modificato la propria condotta in caso di cancellazione dei voli programmati, limitandosi a menzionare la causale relativa alla pandemia Covid esclusivamente in quei residui casi nei quali la impossibilità di eseguire la propria prestazione dipenda effettivamente da restrizioni ai trasferimenti di persone da e per alcune località/stati previste dalle autorità in relazione alla pandemia Covid.

8. Per quanto riguarda le modalità di comunicazione e di rimborso in caso di cancellazione dei voli, il professionista ha implementato le seguenti modalità:

- l'invio ai passeggeri di una comunicazione – del medesimo tenore e contenuto in maniera omogenea per qualsiasi modalità utilizzata – nella quale si informa della cancellazione o della modifica del volo, offrendo la possibilità di riprogrammarlo oppure di accedere alle altre opzioni “*incluso il rimborso*” disponibili per la gestione del biglietto;



Gentile Persona: Nome completo,

siamo spiacenti di informarti che il volo Carrier Flight no. del Date da Old From Airport From a GDH TO è stato cancellato e, di conseguenza, anche l'intera prenotazione.

- Se vuoi **riprogrammare il tuo viaggio entro i 7 giorni precedenti o successivi alla data del volo cancellato**, puoi contattare il nostro Call Center chiamando dall'Italia il numero verde 800.65.00.55, dall'estero il numero +39 06.65.649 o ai numeri locali consultabili sul nostro sito [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com).
- Se vuoi conoscere le **altre opzioni** disponibili per la gestione del tuo biglietto, incluso il rimborso, **clicca qui**.

Se hai acquistato il tuo biglietto in agenzia, puoi rivolgerti al tuo agente di viaggio.

Ti ringraziamo della comprensione.

- la possibilità di accedere attraverso i link ipertestuali contenuti nella comunicazione ad una apposita pagina internet<sup>1</sup> nella quale vengono offerte tutte le opzioni disponibili in conformità con le previsioni di cui al Regolamento CE n. 261/2004, e specificamente la possibilità di richiedere il rimborso pecuniario del biglietto<sup>2</sup>, la quale viene prospettata prima della possibilità alternativa di ricevere un *voucher*<sup>3</sup> di importo superiore al costo del biglietto:

---

<sup>1</sup> La pagina si trova all'indirizzo [https://www.alitalia.com/it\\_it/info-cancellazione-volo.html](https://www.alitalia.com/it_it/info-cancellazione-volo.html).

<sup>2</sup> Tramite rinvio al modulo compilabile sito nella pagina internet "[https://www.alitalia.com/it\\_it/special-pages/richiesta-rimborso-volo-cancellato.html](https://www.alitalia.com/it_it/special-pages/richiesta-rimborso-volo-cancellato.html)".

<sup>3</sup> Tramite rinvio al modulo compilabile sito nella pagina internet "[https://www.alitalia.com/it\\_it/special-pages/richiesta-voucher-volo-cancellato.html](https://www.alitalia.com/it_it/special-pages/richiesta-voucher-volo-cancellato.html)".

**Passeggeri con biglietto Alitalia (055) acquistato all'estero o in Italia che hanno avuto il volo cancellato**

Se hai un biglietto Alitalia (055) per voli che sono cancellati, puoi in alternativa a tua scelta:

- **conservare il tuo biglietto e riutilizzarlo per volare entro un anno, dalla data del volo cancellato**, contattando il nostro Call Center dall'Italia al numero verde 800.65.00.55, dall'estero al numero +39.06.65.649 o i numeri locali consultabili sul nostro sito [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com).
- **chiedere il rimborso integrale del biglietto acquistato o del suo valore residuo.**

La richiesta verrà presa in carico e definita il prima possibile, in conformità con il Reg. CE261/200

Clicca qui per richiedere il rimborso

- **chiedere un voucher nominativo di importo pari al valore del biglietto acquistato o del suo valore residuo, maggiorato da un ammontare fisso (\*):**

-15€ se il volo cancellato era nazionale o internazionale di medio raggio,  
-60€ se il volo cancellato era intercontinentale di lungo raggio.

**Il voucher ha le seguenti caratteristiche:**

- valido 18 mesi dalla data di emissione;
- nominativo, ma utilizzabile per emissione di biglietti intestati a terzi;
- utilizzabile per volare verso qualsiasi destinazione servita da Alitalia anche oltre il termine di validità purché la relativa prenotazione sia effettuata entro la scadenza dei 18 mesi ;
- **richiedibile entro il 31 dicembre 2020<sup>15:00</sup>**

In caso di mancato utilizzo del voucher entro i 18 mesi di validità verrà rimborsato il valore originario del biglietto acquistato, o il valore residuo del biglietto in caso di utilizzo parziale del voucher. Il rimborso potrà essere inoltre richiesto, a scelta del passeggero, decorsi 12 mesi dalla data di emissione. In ogni caso il voucher sarà rimborsato al netto delle maggiorazioni sopra indicate.

(\*) La maggiorazione non è applicabile a passeggeri con età inferiore ai due (2) anni

Clicca qui per richiedere il voucher

**Per ulteriori informazioni sui tuoi diritti vedi qui.**

- una procedura automatizzata per la richiesta di rimborso, attraverso l'immediato accesso allo specifico *link* ipertestuale presente nella detta pagina *internet*, che permette la compilazione di un modulo on line e quindi l'effettuazione del rimborso, espletati gli accertamenti dovuti, mediante riaccredito (*refund*) se il passeggero seleziona la stessa forma di pagamento utilizzata, nei tempi previsti dal Regolamento CE n. 261/2004 (sette giorni) dal ricevimento della richiesta completa dei riferimenti necessari per la sua elaborazione; Alitalia terrà inoltre aggiornato il passeggero sullo stato

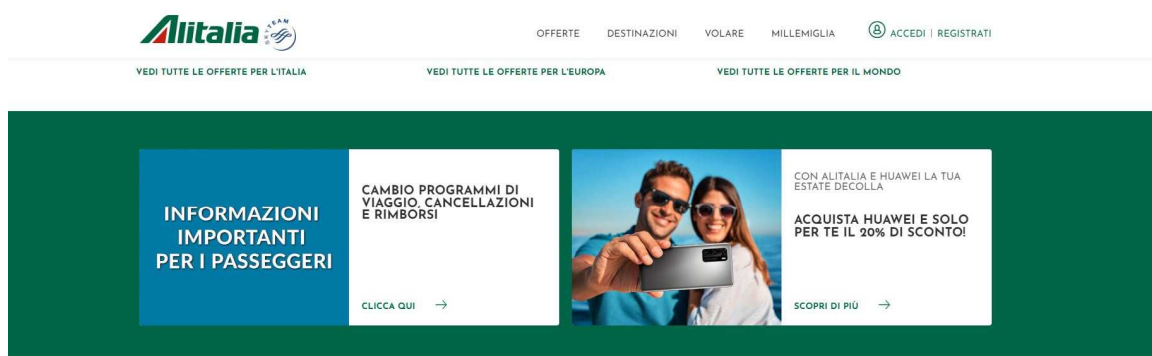


del rimborso anche al fine di evitare che lo stesso, non avendo contezza della detta tempistica, sia costretto a ricorrere nuovamente al *call center*;

- il potenziamento del proprio servizio di *call center* con l'impiego di una apposita *task force* di circa 80 persone dedicata all'assistenza per le richieste di rimborso, che risponde al numero dedicato 800650055 per chiamate dall'Italia;

- l'offerta in alternativa di un voucher dal valore maggiorato (+ 15 per i voli nazionali e + 60 per i voli intercontinentali di lungo raggio) con validità di 18 mesi dalla data di emissione, utilizzabile anche per persona diversa dal passeggero, la possibilità di richiederlo entro il 31 dicembre 2020 e con rimborso del valore residuo alla scadenza, o a richiesta del passeggero decorsi 12 mesi dalla emissione;

- la modifica delle pagine che appaiono sul proprio sito *internet* aziendale in conformità a quanto sopra esposto, nelle quali la possibilità di ottenere il rimborso è indicata prima dell'alternativa offerta della emissione di un *voucher*: di seguito un apposito riquadro collocato a circa metà della *homepage* del sito di Alitalia nonché la pagina del sito cui si viene rinviati selezionando il relativo link ipertestuale intitolata "*Cambiare i programmi di viaggio e cancellazioni dei voli*"<sup>4</sup>, nella quale sono resi disponibili gli stessi link ipertestuali sopra descritti che conducono ai moduli di richiesta per ottenere un rimborso oppure un voucher.



<sup>4</sup> La pagina è situata all'indirizzo internet "[https://www.alitalia.com/it\\_it/volare-alitalia/news-e-attivita/news/info-passeggeri/cambiare-i-programmi-di-viaggio.html](https://www.alitalia.com/it_it/volare-alitalia/news-e-attivita/news/info-passeggeri/cambiare-i-programmi-di-viaggio.html)".

## PASSEGGERI CHE HANNO AVUTO IL VOLO CANCELLATO

In considerazione dell'allentamento delle restrizioni alla mobilità con effetto dal 3 giugno 2020, stabilito con D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 e con D.P.C.M. del 17 maggio 2020, nonché delle disposizioni del D.L. n. 34 del 19 maggio 2020, convertito con modificazioni nella Legge 17 luglio 2020 n. 77, Alitalia, indipendentemente dal permanere di restrizioni agli spostamenti da/per alcuni paesi terzi legate all'emergenza Covid-19, offre ai passeggeri in possesso di un biglietto Alitalia (055) per voli che sono cancellati, le forme di assistenza e rimborso di seguito indicate, a loro scelta:

- La modifica della prenotazione (rebooking, o rerouting - ovvero modifica dell'itinerario per viaggiare dall'aeroporto di partenza a quello di arrivo previsti originariamente), senza integrazione tariffaria, per viaggiare, ove possibile, entro i 7 giorni precedenti o successivi alla data del volo cancellato. La modifica della prenotazione dovrà essere effettuata entro la data di partenza prevista del volo cancellato o del volo già offerto come ri-protezione da Alitalia.
- Un cambio della prenotazione (rebooking, rerouting o modifica della destinazione), con eventuale integrazione tariffaria, per viaggiare entro 1 anno dalla data del volo cancellato.  
Per tutti i dettagli [clicca qui](#).
- Il rimborso del biglietto acquistato o del suo valore residuo.  
La richiesta verrà presa in carico e definita il prima possibile, in conformità con il Reg. CE261/2004.
- Un voucher nominativo di importo pari al valore del biglietto acquistato o del suo valore residuo, maggiorato da un ammontare fisso:
  - 15€ se il volo cancellato era nazionale o internazionale di medio raggio
  - 60€ se il volo cancellato era intercontinentale di lungo raggio

La maggiorazione non è applicabile i) a passeggeri con età inferiore ai due (2) anni e ii) ai voucher già emessi prima del 17 luglio 2020 per il valore del biglietto, in base alle condizioni offerte e accettate.

Il voucher ha le seguenti caratteristiche che saranno applicate a tutti i voucher richiesti ed anche già emessi per i voli in programma dall'11 marzo al 31 ottobre 2020, cancellati entro il 31 agosto 2020:

- valido 18 mesi dalla data di emissione;
- nominativo, ma utilizzabile per emissione di biglietti intestati a terzi;
- utilizzabile per volare verso qualsiasi destinazione servita da Alitalia anche oltre il termine di validità purché la relativa prenotazione sia effettuata entro la scadenza dei 18 mesi;
- richiedibile entro il 31 dicembre 2020.

In caso di mancato utilizzo del voucher entro i 18 mesi di validità verrà rimborsato il valore originario del biglietto acquistato, o il valore residuo del biglietto in caso di utilizzo parziale del voucher. Il rimborso potrà essere inoltre richiesto, a scelta del passeggero, decorsi 12 mesi dalla data di emissione. **In ogni caso il voucher sarà rimborsato al netto delle maggiorazioni sopra indicate.**

Per chiedere il rimborso o il voucher:

- nel caso di biglietti acquistati in agenzia di viaggio, si può contattare direttamente il proprio agente di viaggio.
- per i biglietti acquistati sui canali di vendita Alitalia, i passeggeri potranno compilare il form di richiesta **presente nei link sulla e-mail che riceveranno con la notifica della cancellazione del volo e, laddove possibile, della contestuale riprenotazione automatica su un volo alternativo.**
- se non hai ricevuto i link nella e-mail di notifica della cancellazione o se non hai già chiesto il rimborso o il voucher:
  - per chiedere il rimborso [clicca qui](#)
  - per chiedere il voucher [clicca qui](#)

9. Inoltre, Alitalia riconosce le medesime caratteristiche sopraindicate anche a tutti i *voucher* richiesti ed anche già emessi prima del 17 luglio 2020<sup>5</sup> per i voli in programma dall'11 marzo al 30 settembre 2020 e cancellati entro il 31 luglio 2020.

10. Ad illustrazione delle misure sopra descritte, Alitalia ha allegato alle memorie e integrato successivamente in data 24 luglio 2020 il testo dei nuovi messaggi inviati ai passeggeri nelle ipotesi di cancellazione, le schermate delle pagine accessibili attraverso i link ipertestuali ivi contenuti e le schermate delle pagine informative del proprio sito internet aziendale sopra riportate.

#### IV. VALUTAZIONI

11. A seguito di quanto rappresentato da Alitalia nella propria memoria sopra richiamata, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

12. In particolare, la nuova modalità di comunicazione adottata dal Vettore in caso di cancellazione dei voli per destinazioni per le quali non sussistano restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria mette i consumatori in condizione di poter richiedere il rimborso del biglietto, di inoltrare autonomamente e in maniera automatica la relativa richiesta di rimborso del biglietto e quindi di ricevere in tempi congrui quanto pagato, in conformità con le previsioni di cui al Regolamento n. 261/2004.

In questo modo viene superata la difficoltà segnalata da molti consumatori, rappresentata dalla possibilità di richiedere soltanto un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale.

Anche la previsione di una procedura automatica e di tempi certi di rimborso appare idonea ad assicurare ai consumatori il pieno esercizio del loro diritto di rimborso del biglietto.

La contemporanea creazione di una apposita unità dedicata all'assistenza telefonica per la richiesta di rimborso, nonché di una apposita sezione "*FAQ Contact Center*" del sito *internet* aziendale, appare altresì atta a prestare l'assistenza prevista per tale specifica categoria di richieste di assistenza della clientela, senza quindi dover rivolgersi al numero a tariffazione maggiorata.

13. Inoltre, Alitalia ha previsto la possibilità di effettuare il rimborso anche per le cancellazioni conseguenti alle restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria, indipendentemente dal biglietto e dalla classe tariffaria del consumatore, modificando in tal senso la comunicazione e le procedure di rimborso.

RITENUTO, pertanto, che allo stato emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

#### DELIBERA

di non adottare la misura cautelare di cui agli articoli 27, comma 3, del Codice del Consumo e 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato al soggetto interessato.

---

<sup>5</sup> I voucher emessi prima del 17 luglio 2020 sono di importo pari al valore del biglietto.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 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 comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

p.IL PRESIDENTE f.f.

*Gabriella Muscolo*

IL COMPONENTE

*Michele Ainis*

---

**PS11821 - VOLOTEA-CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID**

*Provvedimento n. 28311*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11821, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a*) e *b*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Volotea S.L.;

VISTE le memorie pervenute da Volotea il 10, 14 e il 23 luglio 2020 nonché il verbale dell'audizione tenutasi il 22 luglio 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI**

1. Volotea S.L. (di seguito anche “Volotea”) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nei servizi *low cost* di trasporto aereo, su rotte nazionali ed internazionali.

2. Le associazioni di consumatori: Associazione Centre for International Development, ADUC, CODICI e Associazione Consumatori 24, in qualità di segnalanti.

**II. IL FATTO**

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo – emersi da diverse segnalazioni pervenute da consumatori nonché da rilevazioni effettuate d'ufficio – è stato avviato, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11821 al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a*) e *b*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo.

4. In sintesi, la citata compagnia aerea, dopo l'emanazione del D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 – che ha nuovamente consentito dal 3 giugno 2020 gli spostamenti delle persone all'interno ed all'esterno del territorio nazionale – avrebbe posto in vendita alcuni voli effettuabili a partire dal 3 giugno, acquisendo regolarmente dai consumatori le relative prenotazioni e richiedendone il relativo pagamento, salvo poi procedere a cancellare unilateralmente tali voli (venduti anche prima del 16

maggio 2020), onerando il consumatore ad attivarsi per ottenere un ristoro, rendendo difficoltoso il contatto con i propri servizi di assistenza alla clientela e ostacolando l'esercizio dei diritti dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso, di riprotezione e di tipo compensativo, prevedendo in particolare l'emissione di un *voucher* previsto dalla disciplina emergenziale in luogo del rimborso in denaro dovuto in tale caso ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, il professionista è stato, tra altro, invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

### III. MEMORIA DELLA PARTE

6. Nelle date del 10, del 14 e del 23 luglio 2020, Volotea ha prodotto memorie difensive nelle quali, ha fatto presente che la programmazione dei voli e la relativa pubblicazione nei canali di prenotazione e vendita è stata effettuata da Volotea con circa un anno di anticipo rispetto alla data di partenza del volo. Infatti, il 95,7% dei voli cancellati con partenza successiva al 3 giugno 2020 risultava inserito nei canali di prenotazione e vendita sin dal 2019.

7. Inoltre, la società ha osservato che le condotte oggetto di esame si collocano nell'ambito di una crisi del settore aereo senza precedenti ed in un contesto di eccezionale instabilità. A fronte di tale situazione assolutamente imprevedibile, la Società è stata costretta a cessare del tutto la propria operatività in Italia dal 19 marzo 2020 al 17 giugno 2020. Le attività sono state gradualmente riprese, compatibilmente con le disposizioni di legge in materia di prevenzione sanitaria e sono attualmente in via di stabilizzazione, anche se permane una situazione di obiettiva incertezza a causa degli sviluppi della pandemia di Covid-19.

8. In tale peculiare contesto, Volotea ha operato nel rispetto della normativa nazionale ed eurounitaria vigente, adoperandosi al meglio per poter ridurre nella misura del possibile gli inevitabili disagi ai propri clienti e per fornire le misure di ristoro e protezione di volta in volta possibili. La società, secondo quanto dalla stessa affermato, si è già attivata per accelerare, nei limiti del possibile, la gestione dei reclami ricevuti in modo tale da finalizzare l'erogazione dei rimborsi dei voli cancellati tra marzo e giugno ed in corso di lavorazione entro il 31 luglio 2020, anche attraverso l'ampliamento del personale dei call center che raggiungerà le 180 unità a fine luglio. Tali misure sono state già adottate da Volotea e comunicate ai consumatori interessati.

9. A tale riguardo la società ha fatto presente che ha modificato anche i format e i contenuti delle mail inviate ai consumatori in caso di cancellazione o riprogrammazione dei voli, dando medesimo risalto fra l'opzione *voucher* e la possibilità di rimborso, lasciando così la scelta al consumatore su quale delle due forme di ristoro preferire.

10. In particolare, con la comunicazione del 24 luglio 2020 Volotea ha inviato il testo delle mail da inviare ai clienti in caso di cancellazione (immagine 1) o riprogrammazione dei voli (immagine 2), al fine di semplificare il processo di scelta e richiesta delle modalità alternative di ristoro e protezione (cambio volo, rimborso sotto forma di *voucher*, rimborso in denaro), dando la possibilità al cliente di gestire l'opzione prescelta autonomamente. In tal modo, il processo di gestione è disintermediato dal servizio di *customer care*, con l'effetto di azzerare i tempi di gestione delle richieste e alleggerire

la mole di lavoro degli addetti del customer care che potranno, quindi, dedicarsi alle altre attività di assistenza alla clientela.

### Immagine 1 Cancellazione volo<sup>1</sup>

#### SERVIZIO CLIENTI · INFORMAZIONI SUL TUO VOLO

Gentile Francesca,

Siamo spiacenti di informarla che per motivi operativi la sua prenotazione con numero di conferma **OMISSIS** ha subito una cancellazione di volo. Ecco i dettagli del volo cancellato per la prenotazione:

#### → Volo di andata (Volo cancellato)

Data del volo · Itinerario · Numero di volo <b>04/08/2020 · VRN → JSI · V71380</b>	
Partenza <b>Verona</b> 06:00	Arrivo <b>Skiathos</b> 08:45

#### ← Volo di ritorno (Volo cancellato)

Data del volo · Itinerario · Numero di volo <b>11/08/2020 · JSI → VRN · V71381</b>	
Partenza <b>Skiathos</b> 13:25	Arrivo <b>Verona</b> 14:25

**Si prega di avvisare i passeggeri che viaggiano con lei in questa prenotazione.**

Ci scusiamo per gli eventuali disagi che questa cancellazione potrebbe averle causato. Il nostro obiettivo principale è garantire un'esperienza sempre all'altezza delle sue aspettative.

A tale scopo, **le offriamo la possibilità di richiedere un rimborso per l'importo totale del volo interessato, cambiare il suo volo gratuitamente o valutare le altre opzioni disponibili.** Effettui la Sua scelta cliccando [QUI](#)

<sup>1</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

## Immagine 2 Riprogrammazione volo

### ASSISTENZA CLIENTI - MODIFICHE ALL'ORARIO DI VOLO

Gentile Martina,

Ci dispiace informarla che per motivi operativi abbiamo dovuto riprogrammare il suo volo con il numero di conferma **OMISSIS**. Ecco i nuovi dettagli del programma di volo per la prenotazione:

→ Volo di andata (Modifiche all'orario)

← Volo di ritorno (Modifiche all'orario)

Data del volo - Itinerario - Numero di volo <b>05/08/2020 - GOA → CTA - V71727</b>		Data del volo - Itinerario - Numero di volo <b>15/08/2020 - CTA → GOA - V71726</b>	
Partenza <b>Genova</b> +5:00 14:10	Arrivo <b>Catania</b> +6:45 15:55	Partenza <b>Catania</b> 22:25 08:35	Arrivo <b>Genova</b> 00:45 10:25

**Si prega di avvisare i passeggeri che viaggiano con lei in questa prenotazione.**

Ci scusiamo per gli eventuali disagi che questa riprogrammazione potrebbe averle causato. Il nostro obiettivo principale è garantire un'esperienza sempre all'altezza delle sue aspettative.

A tale scopo, **le offriamo la possibilità di richiedere un rimborso per l'importo totale del volo interessato, cambiare il suo volo gratuitamente o valutare le altre opzioni disponibili.** Effettui la Sua scelta cliccando [qui](#)

**11.** Cliccando sul link indicato nelle comunicazioni il consumatore sarà reindirizzato su una delle due pagine successive a seconda dell'opzione prescelta (immagine 3). Con riferimento al rimborso in denaro, il testo della comunicazione preciserà che, in base a quanto previsto dal Regolamento CE n. 261/2004, quest'ultimo sarà effettuato entro sette giorni. Inoltre, si indicherà l'importo rimborsato in euro coincidente con il valore della prenotazione. Con riferimento al *voucher*, al consumatore verrà data comunicazione delle modalità e dei tempi di utilizzo, nonché del suo importo in euro. Come gesto di attenzione nei confronti dei propri clienti, Volotea ha deciso di riconoscere ai consumatori un *voucher* del valore del 120% dell'importo della prenotazione.



## Immagine 3 Richiesta rimborso/buono

01 | **CONFERMARE CANCELLAZIONE** ▶ 02 | **CANCELLAZIONE CONFERMATTA**

**RICHIEDERE UN RIMBORSO / BUONO** **CAMBIA VOLO**

### € INFO CANCELLAZIONE

N. DI CONFERMA	OMISSIS
Prezzo Totale	100,00€
<b>ANDATA</b>	<b>Cambiato</b>
Numero del volo	V7 3596
Partenza - Arrivo	Asturias - Menorca (Mahon)
Data	5 agosto 2020
Partenza	14:50
Arrivo	16:36

Le offriamo la possibilità di di richiedere un rimborso per l'importo totale del volo interessato oppure le offriamo un buono speciale per un valore equivalente al 120% dell'importo del suo volo, per consentirle di decidere come e quando preferisce riprogrammare il suo viaggio.

Effettui la Sua scelta:

**Confermo il mio rimborso di 100€ \*** **Confermo il mio buono di 120€ \*\***

*\*Se confermi la richiesta di rimborso totale, nei prossimi 7 giorni riceverai l'importo totale diviso per tipologia di prodotto acquistata e per forma di pagamento utilizzato.*

*\*\*Con questo voucher, sarai in grado di effettuare una nuova prenotazione attraverso il nostro sito Web o le nostre app, su cui applicheremo l'importo del voucher. Si noti che il voucher è nominale. Il voucher può essere utilizzato solo per effettuare nuove prenotazioni (fasse e servizi aggiuntivi inclusi). Una volta confermato, ricorda che il voucher è valido per 365 giorni, quindi puoi prenderti il tempo per usarlo. Una volta confermato il voucher, le altre opzioni, come il rimborso non saranno più disponibili. Questo buono è offerto ai fini degli articoli 8.1 (a) e 7 (3) del Regolamento (UE) 2017/2004.*

Ricorda che puoi sempre accedere alle condizioni generali e alle condizioni di trasporto nelle nostre [Condizioni di trasporto](#).

12. Qualora il consumatore scelga il rimborso in denaro, il processo di gestione della richiesta si concluderà con la seguente schermata.

**Immagine 4 Procedura di rimborso**

01 | CONFERMARE  
CANCELLAZIONE ▶ 02 | CANCELLAZIONE  
CONFERMATA

€ RIMBORSO

Se confermi la richiesta di rimborso totale, nei prossimi 7 giorni riceverai l'importo totale diviso per tipologia di prodotto acquistata e per forma di pagamento utilizzato.

**Dettagli di Pagamento**

Modalità di pagamento: Master Card  
Data: 06/10/2020  
Stato: Confermato  
Titolare: OMISSIS  
Numero di carta: XXXX XXXX XXXX OMISSIS  
Importo rimborsabile: 100,00€  
Importo non rimborsabile: 0,00€

**Sì, confermo la richiesta di rimborso** **No, desidero vedere il riepilogo**

13. Qualora il cliente selezioni l'opzione "Cambia volo", sarà re-indirizzato sulla seguente pagina, dove potrà effettuare gratuitamente cambi nei sette giorni precedenti o successivi alla data del volo originale, secondo la disponibilità dei posti, oppure fino a quattro ore prima della partenza con il piano *flex*.

## Immagine 5 Cambio volo

RICHIEDERE UN RIMBORSO / BUONO
CAMBIA VOLO

## CAMBIA VOLO

Puoi effettuare cambi sulla tua prenotazione fino a 7 giorni prima della partenza del volo senza alcun costo aggiuntivo. Con il piano Flex puoi realizzare cambi relativi alla data e al percorso fino a 4 ore prima della partenza, senza alcun costo aggiuntivo.

**Seleziona i tuoi nuovi voli**

Andata
 Ritorno
 Entrambi

TROVA

Luglio 2020
Agosto 2020

Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do	Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do
		1	2	3	4	5						1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23

14. Riguardo ai tempi di implementazione di questi nuovi interventi migliorativi, la società si impegna a realizzarli con la massima urgenza e, compatibilmente con i necessari tempi tecnici, entro il prossimo 31 luglio 2020.

#### IV. VALUTAZIONI

15. A seguito di quanto rappresentato da Volotea nella propria memoria sopra richiamata, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

16. In particolare, la nuova modalità di comunicazione adottata dal Vettore in caso di cancellazioni o riprogrammazione dei voli, per destinazioni per le quali non sussistano restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria, mette i consumatori in condizione di poter richiedere il rimborso del biglietto, di inoltrare autonomamente e in maniera automatica la relativa richiesta di rimborso e, quindi, di ricevere in tempi congrui quanto pagato, in conformità con le previsioni di cui al Regolamento CE n. 261/2004.

In questo modo viene superata la difficoltà segnalata da molti consumatori, rappresentata dalla possibilità di richiedere soltanto un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale. Anche la previsione di una procedura automatica, con tempi certi di rimborso, appare idonea ad assicurare ai consumatori il pieno esercizio del loro diritto di rimborso del biglietto.

La contemporanea attività di miglioramento dell'attività di assistenza alla clientela tramite l'incremento degli addetti al *call center* e la procedura automatica di gestione dei rimborsi appare altresì atta a prestare adeguata risposta per tale specifica categoria di richieste di assistenza della clientela.

RITENUTO, pertanto, che allo stato emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

**DELIBERA**

di non adottare la misura cautelare di cui agli articoli 27, comma 3, del Codice del Consumo e 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato al soggetto interessato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 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 comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

*p.*IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*  
IL COMPONENTE  
*Michele Ainis*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXX- N. 31 - 2020

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,  
Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---