



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXI - n. 6

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
8 febbraio 2021**



## **SOMMARIO**

<b>ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA</b>	<b>5</b>
<b>AS1717 - MODALITÀ DI EROGAZIONE E GLI STANZIAMENTI A FAVORE DELLE EMITTENTI LOCALI RADIOTELEVISIVE DEL CONTRIBUTO PER EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA</b>	<b>5</b>
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>8</b>
<b>PS11144 - HP-STAMPANTI E RICAMBI NON ORIGINALI</b> <i>Provvedimento n. 28451</i>	<b>8</b>
<b>PS11144 - HP-STAMPANTI E RICAMBI NON ORIGINALI</b> <i>Provvedimento n. 28515</i>	<b>56</b>
<b>IP337 - SOLUZIONE DEBITO-VARIE CONDOTTE</b> <i>Provvedimento n. 28527</i>	<b>58</b>



## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS1717 - MODALITÀ DI EROGAZIONE E GLI STANZIAMENTI A FAVORE DELLE EMITTENTI LOCALI RADIOTELEVISIVE DEL CONTRIBUTO PER EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA

Roma, 22 gennaio 2021

Presidente del Senato della Repubblica  
Presidente della Camera dei Deputati  
Presidente del Consiglio dei Ministri  
Ministro allo Sviluppo Economico

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 19 gennaio 2021, ha inteso esprimere, ai sensi dell'articolo 21 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287, alcune considerazioni in merito alle problematiche di carattere concorrenziale riconducibili alle modalità di erogazione degli stanziamenti a favore delle emittenti locali televisive e radiofoniche del contributo straordinario per la diffusione delle comunicazioni istituzionali aventi ad oggetto il contagio da COVID-19, previsto dall'articolo 195 del Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34, rubricato "*Fondo per emergenze relative alle emittenti locali*".

Tale disposizione prevede quanto segue: "*Al fine di consentire alle emittenti radiotelevisive locali di continuare a svolgere il servizio di interesse generale informativo sui territori attraverso la quotidiana produzione e trasmissione di approfondita informazione locale a beneficio dei cittadini, è stanziato nello stato di previsione del Ministero dello sviluppo economico l'importo di 50 milioni di euro per l'anno 2020, che costituisce tetto di spesa, per l'erogazione di un contributo straordinario per i servizi informativi connessi alla diffusione del contagio da COVID-19. Le emittenti radiotelevisive locali beneficiarie si impegnano a trasmettere i messaggi di comunicazione istituzionale relativi all'emergenza sanitaria all'interno dei propri spazi informativi. Il contributo è erogato secondo i criteri previsti con decreti del Ministro dello sviluppo economico, contenenti le modalità di verifica dell'effettivo adempimento degli oneri informativi, in base alle graduatorie per l'anno 2019 approvate ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 2017, n. 146*". Considerato anche il carattere meramente attuativo della normativa dettata dai Decreti del Ministro dello Sviluppo Economico<sup>1</sup>, si ritiene che possibili distorsioni della concorrenza discendano dal

---

<sup>1</sup> Con decreto attuativo del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 ottobre 2020, sono stati definiti i tempi e le modalità per la presentazione della domanda di ammissione (articolo 2), i controlli del Ministero sulla programmazione televisiva per verificare l'effettiva diffusione delle comunicazioni istituzionali COVID-19 da parte delle emittenti che ottengono il contributo straordinario (articolo 3), le modalità di erogazione del contributo e della sua revoca (articolo 4) e, infine, la copertura degli oneri finanziari del bilancio dello Stato (articolo 5). Il Decreto Direttoriale del 13 novembre 2020

menzionato richiamo alle graduatorie approvate ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 2017, n. 146, contenuto nell'articolo 195 del Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34.

In particolare, il D.P.R. 23 agosto 2017, n. 146 è attuativo della Legge 28 dicembre 2015, n. 208, "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*", istitutiva del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione, la quale indica, in generale, una distribuzione delle risorse orientata al conseguimento di obiettivi di pubblico interesse, quali la promozione del pluralismo dell'informazione, il sostegno dell'occupazione nel settore, il miglioramento dei livelli qualitativi dei contenuti forniti e l'incentivazione dell'uso di tecnologie innovative, e rinvia a un apposito Decreto la definizione dei criteri di riparto e delle procedure di erogazione delle risorse del Fondo in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali, a partire dall'anno 2016<sup>2</sup>.

Per quanto di interesse, si rammenta che il predetto Decreto del 23 agosto 2017, n. 146 è stato oggetto di una segnalazione adottata il 6 maggio 2020 dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 21 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287<sup>3</sup>. In tale occasione, è stata valutata favorevolmente la circostanza che il D.P.R. n. 146/2017 abbia concentrato l'erogazione dei contributi di cui alla Legge n. 208/2015 a vantaggio di emittenti che garantiscono obiettivi di efficienza, anche in termini di organizzazione d'impresa, e che investono nell'attività editoriale di qualità, introducendo tra i criteri di ammissione requisiti ulteriori e più stringenti rispetto a quelli previsti dal sistema previgente, che appaiono orientati a disegnare un più selettivo sistema di distribuzione delle risorse statali.

Tuttavia, in un contesto di maggiore selettività, l'Autorità ha ritenuto opportuno evidenziare che i criteri di valutazione delle domande che determinano la distribuzione delle risorse tra le emittenti siano orientati al principio della tutela della concorrenza e del pluralismo dell'informazione.

In questa prospettiva, l'Autorità ha rilevato che presenta criticità sotto il profilo concorrenziale la previsione secondo cui il 95% delle risorse disponibili è assegnato alle prime cento emittenti televisive in graduatoria, mentre il restante 5% è ripartito tra quelle che si collocano dal centunesimo posto in poi. Tale previsione, infatti, è suscettibile di determinare una sperequazione nella distribuzione delle risorse tra emittenti che, posizionandosi nella medesima zona della graduatoria (intorno alla centesima posizione), devono ritenersi caratterizzate da livelli di efficienza confrontabili. In particolare, ciò potrebbe avere implicazioni distorsive della concorrenza nella misura in cui due o più delle emittenti sulle quali impatta la discontinuità introdotta dalla specificazione appena richiamata si trovano a operare nel medesimo ambito locale.

Al fine di eliminare tale ingiustificata disparità di trattamento, garantendo al contempo una più efficace tutela del pluralismo dell'informazione, che la Legge n. 208/2015 espressamente richiama tra gli obiettivi di pubblico interesse da perseguire nella ripartizione delle risorse complessive del Fondo, l'Autorità ha auspicato che potrebbero prevedersi due porzioni da assegnare: l'una tra tutte le emittenti in possesso dei requisiti di ammissibilità, in misura proporzionale al rispettivo punteggio nella graduatoria complessiva, l'altra, in parti uguali tra le emittenti, avendo cura di assicurare a

---

ha previsto ulteriori e più concrete modalità attuative del Decreto del 12 ottobre 2020 approvando le graduatorie per la concessione del contributo, la cui effettiva erogazione è comunque subordinata alla presentazione di una domanda da parte dell'emittente interessata.

<sup>2</sup> La Legge 28 dicembre 2015, n. 208, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*" (Legge di stabilità 2016), all'articolo 1, comma 160, ha previsto l'istituzione di un Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione a cui affluiscono tutte le risorse statali destinate alle diverse forme di sostegno all'editoria, nonché nuovi canali di finanziamento provenienti dall'*extra* gettito del canone di abbonamento alla televisione e dal gettito annuale di un contributo di solidarietà da parte dei soggetti previsti dalla stessa Legge. Il successivo comma 163 ha rinviato a un apposito decreto la definizione dei criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e delle procedure di erogazione delle risorse del Fondo.

<sup>3</sup> Cfr. Segnalazione ASI660 – *Criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle risorse del fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali*, in Boll. n. 21 del 25 maggio 2020.

quest'ultima porzione di risorse un ammontare sufficiente a garantire un adeguato sovvenzionamento alle emittenti minori.

Posto che, come sopra accennato, le distorsioni della concorrenza discendono dai criteri per la redazione della graduatoria approvata ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 2017, n. 146, in assenza di un intervento normativo di modifica, l'Autorità non può che ribadire in questa sede le considerazioni svolte nei termini sopra illustrati anche rispetto all'articolo 195, comma 1, del Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34, rubricato "*Fondo emergenze emittenti locali*" nella misura in cui esso richiama il predetto decreto.

In conclusione, l'Autorità auspica ancora una volta che le considerazioni svolte possano essere utili al fine di favorire una revisione delle disposizioni in materia di ripartizione delle risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive dettate dal Decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 2017, n. 146, invitando a comunicare le iniziative che si intenderanno intraprendere a riguardo per assicurare le corrette dinamiche concorrenziali.

La presente segnalazione sarà pubblicata sul Bollettino di cui all'articolo 26 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287.

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS11144 - HP-STAMPANTI E RICAMBI NON ORIGINALI

*Provvedimento n. 28451\**

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 novembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 del 18 settembre 2019, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede legale del professionista HP Italy S.r.l. e presso una sua sede operativa a Roma;

VISTO il proprio provvedimento del 28 gennaio 2020, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 2 dicembre 2019, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento assunto nelle adunanze del 17 e 18 marzo 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della situazione di emergenza sanitaria in corso, tenuto anche conto della sospensione disposta dall'articolo 103 del d.l. 17 marzo 2020, n. 18;

VISTA l'ulteriore sospensione *ex lege* dei termini nei procedimenti amministrativi, disposta dall'articolo 37 del d.l. 8 aprile 2020 n. 23;

VISTO il proprio provvedimento del 14 luglio 2020, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la necessità di disporre di adeguati termini per la difesa delle parti e per la richiesta del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

VISTO il proprio provvedimento del 4 agosto 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di trenta giorni del termine di conclusione del procedimento, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalle Parti in data 27 luglio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

### I LE PARTI

1. HP Inc., società con sede a Palo Alto (California) negli Stati Uniti d'America, è alla guida del gruppo multinazionale HP e svolge in Italia, anche attraverso le proprie controllate, attività di

---

\*Versione consolidata del provvedimento n. 28451 del 17 novembre 2020 a seguito delle modifiche introdotte dal provvedimento n. 28515 del 12 gennaio 2021, pubblicato su questo stesso Bollettino.



commercializzazione di prodotti di elettronica e informatica, fra i quali stampanti e materiale di consumo per stampanti. La società ha conseguito, nell'esercizio concluso il 31 ottobre 2018, ricavi per circa 58 miliardi di dollari e un utile di circa 5 miliardi di dollari.

2. HP Italy S.r.l. (di seguito anche HP Italy), controllata italiana del gruppo multinazionale HP, con sede legale a Milano, è attiva nella commercializzazione di prodotti di elettronica e informatica, fra i quali stampanti e materiale di consumo per stampanti. La società ha conseguito, nell'esercizio concluso il 31 ottobre 2018, ricavi per circa 735 milioni di euro e un utile di circa 3 milioni di euro prima degli oneri finanziari e delle imposte.

## II LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne due pratiche commerciali poste in essere dai Professionisti (di seguito congiuntamente indicati come HP), consistenti nelle seguenti condotte relative alle stampanti a marchio HP.

### *Pratica A)*

Informazioni mancanti, insufficienti e comunque non chiare sulle limitazioni all'utilizzo di cartucce di inchiostro/toner non originali per le stampanti HP e specificamente sulla presenza di un sistema di autenticazione - e sui successivi aggiornamenti *software* - attraverso i quali la stampante dialoga con un circuito elettronico montato sulle ricariche, le riconosce come originali HP e le accetta ovvero rifiuta di funzionare con le stesse quando le riconosce come non originali o di produzione anteriore ad una certa data, impedendo l'utilizzo di ricariche non originali.

### *Pratica B)*

Registrazione e comunicazione da parte delle stampanti HP dei dati relativi alle specifiche cartucce utilizzate (in particolare se originali o meno) e diniego sia dell'assistenza prevista dalla garanzia commerciale del produttore sia dell'assistenza richiesta dal venditore per fornire la garanzia legale di conformità nel caso in cui siano state utilizzate cartucce non originali.

## III LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

4. In relazione ai comportamenti sopra descritti, con atto del 18 settembre 2019 è stato comunicato alle società HP Inc. e HP Italy S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11144 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In tale sede, veniva in particolare ipotizzato che: *i)* potrebbero risultare omissive le informazioni fornite da HP nei manuali d'uso e nei messaggi pubblicitari con cui si informa del possibile uso delle ricariche di terzi a fronte soltanto di possibili problemi di qualità della stampa, mentre non si chiarisce che l'utilizzo di ricariche di parti terze potrebbe provocare il blocco - o comunque generare un messaggio con cui si annuncia il blocco - del funzionamento delle stampanti, a causa delle istruzioni contenute nel *firmware*<sup>1</sup> in esse installato; *ii)* potrebbero risultare ingannevoli i messaggi che le stampanti forniscono ai consumatori in caso di utilizzo di ricariche non originali circa il blocco del funzionamento o l'occorrenza di un errore, in quanto non veritieri e idonei a indurre in errore i consumatori nella scelta dell'utilizzo o meno di ricariche non originali; *iii)* potrebbero risultare omissive le comunicazioni diffuse dopo il rilascio a fine 2016 del nuovo *firmware* finalizzato ad

---

<sup>1</sup> Viene definito *firmware* l'insieme del *software* installato dal produttore su un proprio dispositivo.

escludere il blocco delle stampanti già prodotte, in quanto non sembrerebbe essere stata fornita una apposita informativa ai possessori di stampanti HP né le comunicazioni diffuse sembrerebbero tali da chiarire adeguatamente da un lato le modalità di attivazione del detto blocco e dall'altro la possibilità di sottrarsene con l'installazione della nuova versione del *firmware*; iv) la condotta volta a prevedere e/o introdurre – anche attraverso il rilascio di nuovi aggiornamenti *firmware* – specifiche limitazioni all'utilizzo delle ricariche di terze parti sulle stampanti di propria produzione potrebbe configurare un indebito condizionamento imposto ai consumatori, in quanto ne limiterebbe considerevolmente la libertà di scelta economica per l'acquisto delle ricariche attraverso un'alterazione delle caratteristiche delle stampanti rispetto a quelle rese note al momento dell'acquisto, e ciò proprio in considerazione del fatto che il consumatore ragionevolmente si attende di poter utilizzare qualsiasi ricarica tecnicamente compatibile con la stampante; v) la condotta consistente nella carenza di una adeguata assistenza e/o nelle istruzioni che vengono fornite dai centri di assistenza a fronte dei lamentati blocchi o malfunzionamenti delle stampanti circa il ripristino delle stampanti potrebbe configurare ulteriori profili di aggressività anche in considerazione degli ostacoli all'esercizio del diritto alla garanzia legale di conformità del prodotto.

**5.** In data 26 settembre 2019 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale del professionista HP Italy S.r.l. e presso una sua sede operativa a Roma.

**6.** In data 15 novembre 2019, i Professionisti HP Inc. e HP Italy S.r.l. hanno fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria e rappresentato le proprie ragioni a difesa.

**7.** In data 2 dicembre 2019, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, HP Inc. e HP Italy S.r.l. hanno presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

**8.** In data 21 gennaio 2020, i Professionisti sono stati sentiti in audizione.

**9.** Con comunicazione del 29 gennaio 2020, i Professionisti sono stati informati della proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dai Professionisti.

**10.** In data 6 febbraio 2020, i Professionisti hanno presentato una nuova versione della proposta di impegni.

**11.** Con comunicazioni del 7 e del 17 febbraio 2020, HP Inc. e HP Italy S.r.l. hanno presentato due ulteriori memorie difensive.

**12.** Nella sua adunanza del 17 marzo 2020, l'Autorità ha rigettato gli impegni presentati dai Professionisti, sussistendo l'interesse all'accertamento e giudicando gli stessi non idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati. La decisione è stata comunicata a HP Inc. e HP Italy S.r.l. in data 20 marzo 2020.

**13.** Con comunicazione del 18 marzo 2020, i Professionisti sono stati informati della proroga di quarantacinque giorni del termine di conclusione del procedimento istruttorio, disposta dall'Autorità in considerazione dell'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione dell'epidemia COVID-19. In considerazione della situazione straordinaria di emergenza sanitaria, tale termine è stato ulteriormente prorogato, per effetto del prolungamento al 15 maggio 2020 della sospensione *ex lege* del decorso dei termini - procedurali, endo-procedimentali, finali ed esecutivi - riguardanti lo svolgimento dei procedimenti amministrativi<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23.

**14.** In data 22 maggio 2020 è stata comunicata ai Professionisti l'estensione oggettiva del procedimento istruttorio a ulteriori comportamenti per verificare l'esistenza di una ulteriore presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In tale sede, veniva in particolare ipotizzato che HP avesse adottato una pratica articolata come segue: **a)** registrazione da parte delle stampanti HP, in base alle istruzioni impartite nel *firmware* in esse installato, dei dati di funzionamento delle stesse ed in particolare dei dati relativi alle specifiche cartucce originali o non utilizzate dalle medesime stampanti; **b)** diniego della prestazione dell'assistenza gratuita prevista sia dalla garanzia commerciale del produttore sia quando richiesta dal venditore per fornire la garanzia legale di conformità, nel caso in cui la stampante abbia registrato l'utilizzo di una cartuccia non originale.

**15.** In data 30 giugno 2020, i Professionisti hanno prodotto una memoria difensiva in merito al detto ampliamento dell'oggetto del procedimento.

**16.** Con comunicazione del 15 luglio 2020, i Professionisti sono stati informati della proroga di quarantacinque giorni del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di disporre di adeguati termini per la difesa delle parti e per la richiesta del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**17.** In data 24 luglio 2020 è stata comunicata la data di conclusione della fase istruttorio al successivo 2 settembre ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**18.** Con comunicazione del 5 agosto 2020, in parziale accoglimento di una loro istanza in tal senso, i Professionisti sono stati informati della proroga di trenta giorni sia del termine di conclusione del procedimento che della data di conclusione della fase istruttorio

**19.** Con comunicazione del 2 ottobre, i Professionisti HP Inc. e HP Italy S.r.l. hanno presentato memorie conclusive.

**20.** In data 14 ottobre 2020 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la quale lo ha fatto pervenire in data 16 novembre 2020.

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

#### **III.2.1 Le cartucce di ricambio utilizzate nelle stampanti HP**

**21.** Per l'utilizzo nelle stampanti a marchio HP sono disponibili sul mercato sia ricariche (comunemente chiamate cartucce) di inchiostro e di toner originali messe in vendita da HP sia cartucce di ricarica messe in vendita da produttori terzi.

**22.** Secondo una presentazione<sup>3</sup> recante il marchio della società di ricerche di mercato tedesca "*GfK - Gesellschaft für Konsumforschung*"<sup>4</sup>, nell'anno compreso fra agosto 2018 e luglio 2019, l'insieme delle vendite in Italia per tutte le cartucce destinate a stampanti a marchio HP è stato di circa [300-400]\* milioni di euro, pari a circa il [40-50%] del totale delle cartucce vendute in Italia, ed in particolare le vendite di cartucce originali HP e quelle di cartucce non originali per stampanti HP sono state, rispettivamente, pari a circa il [40-50%] ed a circa il [1-10%] del totale delle vendite di cartucce in Italia.

**23.** Dai documenti acquisiti presso HP risulta che i possessori di stampanti prendono in considerazione sia le cartucce di inchiostro/toner originali che quelle non originali, delle quali confrontano la convenienza in termini di qualità e di prezzo.

<sup>3</sup> Cfr. allegato delle mail Doc. Isp. HP Milano n. 26.

<sup>4</sup> La GfK SE (fondata nel 1934 come Gesellschaft für Konsumforschung, "Società per la ricerca sul consumo") è il più grande istituto di ricerche di mercato della Germania e la quarta più grande organizzazione di ricerche di mercato al mondo, dopo Nielsen Company, Kantar Group e Ipsos (Cfr. Wikipedia).

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

In particolare, in una presentazione interna di HP denominata “*EMEA PRINT MARKETING FY20 PLANS*”<sup>5</sup>, ove si analizza la posizione di HP<sup>6</sup>, si evidenzia quale sia l’atteggiamento dei consumatori riguardo a tale scelta, con frasi “*L’acquisto di inchiostro è un compito ingrato e tendo a comprare inchiostro quando è urgente, quindi tendo al semplice e veloce. Se l’inchiostro è anche economico, tanto meglio - perché la mia percezione è che potrebbe esserci solo una minima differenza di qualità*”<sup>7</sup>; si riportano anche i messaggi dei rivenditori di ricariche non originali riassunti con le frasi “*L’inchiostro è inchiostro e l’inchiostro di ricambio è molto più economico e adeguato. Inoltre puoi effettivamente fare un favore al pianeta con ricaricate e rigenerate*”<sup>8</sup> e “*Le cartucce di inchiostro e toner d’imitazione (cloni) sono molto più economiche e svolgono un lavoro adeguato, il che significa che il gruppo di prodotti sta diventando fungibile*”<sup>9</sup>.

Nella stessa presentazione si commenta, riguardo al canale delle vendite *on-line*, “*I materiali di consumo HP sono considerati la scelta più affidabile, ma la domanda con cui alcuni clienti lottano è se le prestazioni delle cartucce HP originali giustifichino la differenza di prezzo*”<sup>10</sup> e, più in generale, “*Le alternative, pur non essendo così apprezzate come HP in termini di prestazioni e qualità, sono chiaramente sufficienti per soddisfare le loro esigenze*”<sup>11</sup>.

**24.** HP vende direttamente le sue cartucce originali attraverso il proprio negozio *on-line* e le distribuisce, inoltre, attraverso una varietà di canali commerciali. Diversi rivenditori di cartucce originali HP offrono in vendita anche cartucce alternative non originali, come si evince anche dalla documentazione acquisita in ispezione, nella quale HP ricostruisce le vendite effettuate attraverso ciascun operatore della vendita al dettaglio<sup>12</sup>.

**25.** Le cartucce non originali si distinguono in cartucce completamente nuove, dotate di caratteristiche meccaniche ed elettroniche che le rendono utilizzabili nella stampante per la quale sono state prodotte, e cartucce realizzate a partire dalle cartucce originali esaurite, che vengono riempite di inchiostro o di toner, a volte anche sostituendo il *chip*<sup>13</sup> originale con un nuovo *chip* elettronico.

**26.** In una presentazione<sup>14</sup> di HP viene delineata una chiara differenza fra le cartucce nuove non originali realizzate da terzi in generale e i “*cloni*”, che vengono definiti come solo quelle fra le cartucce nuove non originali che violano i diritti di proprietà intellettuale.

<sup>5</sup> Cfr. l’allegato “*FY20 marketing Plans – Insights - DRAFT*” al Doc. Isp. HP Milano n. 81 “*FW insights*”.

<sup>6</sup> Nel documento si dà anche atto che HP è un marchio forte nella stampa per i consumatori “*HP is a strong brand for Consumer Print*” e ha una posizione di primato nei Paesi europei “*HP is leading EU countries*”.

<sup>7</sup> “*Buying ink is a chore and I tend to buy ink when it’s urgent, so I default to fast and easy. If ink is cheap too, so much the better – because my perception is there could only be a minimal quality trade off.*”

<sup>8</sup> “*The Competition aims to message: ‘Ink is Ink and after-market ink is much cheaper and adequate. Furthermore you may actually do the planet a favor with refills and remans’.*”

<sup>9</sup> “*Imitation Ink & Toner cartridges (clones) are much cheaper and they do an adequate job, which means the category is becoming commoditized.*”

<sup>10</sup> “*HP Supplies are seen as the most reliable choice, but the question that some customers struggle with is whether the performance of Original HP cartridges justifies the price premium.*”

<sup>11</sup> “*Alternatives, while not as highly rated as HP on performance and quality, are clearly sufficient to meet their needs.*”

<sup>12</sup> Cfr. ad esempio Doc. isp HP Milano n. 2 “*Copy of Compatible Ink Analysis 2018 - Light -Italy*”, tabella “*SOS by Retailer*” e verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019, in cui il rivenditore ha precisato di vendere cartucce non originali e di essere anche distributore di quelle originali a marchio HP, in virtù di accordi commerciali che conclude regolarmente con HP Italy S.r.l., in base ai quali si approvvigiona da uno o più dei distributori ufficiali HP, che si occupano della logistica del marchio.

<sup>13</sup> In elettronica digitale si definisce comunemente “*chip*” un circuito elettronico miniaturizzato, adibito a funzionalità di processamento o elaborazione in *output* di dati espressi sotto forma di segnali elettrici in *input*.

<sup>14</sup> Cfr. allegato della mail Doc. Isp. Milano n. 27 “*Agenti FY15 forward*”.

## Mercato dei cloni

New Original Equipment Manufacturer (OEM) Cartridge: A new cartridge introduced into the market by the printer OEM for use in printers bearing its own brand name. For example: Original HP toner and ink cartridges.

Remanufactured Cartridge: An OEM cartridge that has been used and the marking substance consumed, which is subsequently collected, inspected, cleaned, fit with new or reconditioned parts, refilled with ink or toner, and quality tested so that its capability to print has been restored. Typically remanufactured products are produced from cartridges obtained via organized collection efforts.

New Build Compatible Cartridge (NBC): A new replacement cartridge that is made by a third party in imitation of an OEM cartridge with a shell, internal components and ink or toner that is not manufactured or distributed by an OEM. Packaging may or may not state that the cartridge is new.

Clone: An NBC that infringes on the intellectual property of a rights' holder, usually an OEM.

Counterfeit Cartridge: A non-OEM cartridge that is intentionally or unintentionally labeled, packaged and/or sold in such a way that it could deceive or mislead a customer into thinking that it is an OEM cartridge.

27. In altri documenti interni di HP, le ricariche non originali vengono distinte<sup>15</sup> in quattro categorie:

a) “*refilled*” ovvero riempite e conosciute anche come “*drill & fill*”, cartucce originali HP riutilizzate, che vengono riempite di inchiostro o toner attraverso un foro appositamente praticato, senza sostituirne nessuna parte; b) “*remanufactured*” ovvero rigenerate e conosciute anche come “*reman*” o “*rebuilt*”, cartucce originali usate ricondizionate (“*refurbished*”), nelle quali alcune parti sono sostituite e che sono poi riempite di inchiostro o toner; c) “*counterfeit*” ovvero contraffatte, che sono intenzionalmente etichettate e confezionate per apparire come cartucce originali HP; d) “*imitation/clones*” ovvero imitazioni/cloni e a volte conosciute anche come “*clones*” o “*NBC (New Built Compatibles)*”, cartucce interamente nuove, principalmente di origine cinese, alcune delle quali “*possono*” violare la proprietà intellettuale.

28. Nei documenti interni di HP<sup>16</sup> si rileva che l’offerta delle cartucce c.d. “*imitation*” avviene a prezzi significativamente inferiori (30% in meno) a quelli delle cartucce originali.

Inoltre, fra agosto 2018 e luglio 2019<sup>17</sup> i prezzi di vendita delle cartucce originali HP risultavano sempre i più alti del mercato per quanto riguarda le cartucce di inchiostro e risultavano inferiori solo a quelli di un altro produttore per quanto riguarda le cartucce di toner.

### III.2.2 Pratica sub A): condotte in merito all’utilizzo di cartucce di inchiostro/toner non originali nelle stampanti HP

#### III.2.2.1 Le segnalazioni pervenute all’Autorità

29. Secondo le segnalazioni di alcuni consumatori, HP avrebbe introdotto limitazioni all’utilizzo di ricariche di inchiostro di parti terze su stampanti a proprio marchio mediante apposite istruzioni contenute nel *firmware* delle stesse, che impedirebbero alle stampanti di funzionare fornendo un messaggio di errore riguardo alla qualità delle ricariche di inchiostro se diverse da quelle originali,

<sup>15</sup> Cfr. allegato della mail Doc. Isp. HP Milano n. 85 “*Imitation Response Program (“Clone”) Italy Review – March 2019*”.

<sup>16</sup> Cfr. allegato della mail Doc. Isp. HP Milano n. 85 “*Imitation Response Program (“Clone”) Italy Review – March 2019*”.

<sup>17</sup> Cfr. la presentazione GFK allegato delle mail Doc. Isp. HP Milano n. 26.

impedendo l'esercizio di una libera scelta da parte del consumatore *“verso marchi che consentano condizioni economiche di maggior vantaggio, senza perdite sensibili di prestazioni”*<sup>18</sup> ed obbligando, di fatto, i consumatori ad acquistare le ricariche a marchio HP<sup>19</sup> ed a richiedere di poter effettuare il reso delle cartucce non originali ai venditori presso i quali le avevano acquistate<sup>20</sup>.

**30.** Le segnalazioni lamentano che – una volta installata una cartuccia non originale – la stampante avrebbe trasmesso un messaggio di errore, impedendo la prosecuzione della stampa e indicando che le cartucce risulterebbero deteriorate<sup>21</sup>.

Inoltre, a fronte della richiesta di assistenza, la soluzione prospettata<sup>22</sup> per ripristinare l'originaria funzionalità della stampante sarebbe stata quella di sostituire la cartuccia in uso con una di marchio HP, mentre solo in alcune situazioni sarebbe stato possibile aggirare tale blocco della stampante, ma solo intraprendendo una *“noiosa e ripetuta attività di chiusura degli avvertimenti”*<sup>23</sup>.

**31.** Alcuni segnalanti attribuiscono tali problemi alla presenza nelle stampanti di un programma che impedisce di utilizzare ricariche di altri marchi<sup>24</sup> e lamentano che al momento dell'acquisto *“non viene fornita nessuna informazione riguardante il fatto che le stampanti della marca HP non sono in grado di garantire il funzionamento di cartucce di altre marche”*<sup>25</sup>. Altri lamentano l'introduzione *“con aggiornamenti software (mai indicati per il loro reale scopo ed utilizzo)”*<sup>26</sup> di apposite istruzioni nel *firmware* delle proprie stampanti<sup>27</sup>, le quali da un certo momento in poi non accettano più cartucce non originali che invece continuano ad essere accettate da altre stampanti HP non collegate a *internet*<sup>28</sup>.

---

<sup>18</sup> Cfr. segnalazione prot. 72344 dell'11 novembre 2019.

<sup>19</sup> Cfr. segnalazione prot. 71442 del 6 novembre 2019, in cui un consumatore rappresenta che la stampante acquistata *“Non permette di utilizzare cartucce di inchiostro di altri produttori o rigenerate. Quindi l'utente è costretto a rifornirsi esclusivamente dal produttore ed a prezzi estremamente esosi”*.

<sup>20</sup> Cfr. segnalazione prot. 72344 dell'11 novembre 2019, in cui un consumatore si lamenta che *“Questo mi costringeva al reso degli articoli con relativa perdita in termini economici, ed all'acquisto di prodotti originali con ulteriore aggravio”*.

<sup>21</sup> Cfr. segnalazione prot. 40245 del 10 maggio 2018.

<sup>22</sup> Cfr. segnalazione prot. 24089 del 28 febbraio 2018, in cui un consumatore rappresenta *“Finite le cartucce ho utilizzato quelle compatibili, ma il sistema mi invita a toglierle e ricaricarle perché inserite male. Dopo vari tentativi mi rivolgo ad un tecnico che informa come funziona il sistema HP dopo la registrazione. La cartuccia originale funziona per tot stampe se inserisco cartucce compatibili il sistema le riconosce come non originali e si blocca. È come se acquistata un'auto smetta di funzionare se metto le pastiche dei freni non originali: perderà la garanzia ma non la funzionalità dell'oggetto”*.

<sup>23</sup> Cfr. segnalazione prot. 40245 del 10 maggio 2018, in cui un consumatore rappresenta *“Non utilizzo cartucce originali, ma succedanei (prindo, agfa, ecc.) regolarmente venduti da negozi on line. Il software della stampante ad ogni stampa mi avverte che l'inchiostro sarebbe finito o la cartuccia contraffatta, entrambe cose non vere.”*

<sup>24</sup> Cfr. segnalazione prot. 40942 del 25 febbraio 2020.

<sup>25</sup> Cfr. segnalazione prot. 64045 del 17 agosto 2020.

<sup>26</sup> Cfr. segnalazione prot. 24787 del 19 marzo 2019, in cui un consumatore rappresenta che *“HP, tramite software proprietario installato nelle stampanti in vendita nei negozi o successivamente con aggiornamenti software (mai indicati per il loro reale scopo ed utilizzo), limita di fatto la concorrenza nel settore delle cartucce x stampanti, impedendo alle stampanti stesse di riconoscere e quindi di accettare per l'uso, cartucce che non siano originali di fabbrica ed ai clienti quindi di scegliere il materiale di consumo che è per loro economicamente più conveniente o confacente ai propri gusti ed orientamenti”*.

<sup>27</sup> Cfr. segnalazione prot. 22433 del 21 febbraio 2018, in cui un consumatore rappresenta che *“ipotizzo di essere stato raggiunto da un aggiornamento che di fatto blocca la stampante se non è dotata di cartucce HP. Ritengo questo fatto altamente lesivo della mia libertà personale”*.

<sup>28</sup> Cfr. segnalazione prot. 72344 dell'11 novembre 2019, in cui un consumatore rappresenta che *“A detta degli addetti ai lavori del negozio, ma anche di altri di differenti punti vendita dello stesso settore, tali problemi si verificano solo con prodotti HP, che secondo loro aggiornano attraverso il collegamento internet i software dei suoi prodotti, senza che l'utenza ne abbia conoscenza, se non in casi particolari del tipo di quelli descritti”*.

### III.2.2.2 Il meccanismo di riconoscimento (c.d. "Handshake")

**32.** Molte stampanti a marchio HP includono un sistema di autenticazione fra stampante e cartuccia, mediante la cosiddetta *Handshake*, dialogo informatico nel quale la stampante interroga la cartuccia, la quale a sua volta deve restituire una risposta corretta per essere accettata e funzionare<sup>29</sup>. Le cartucce includono, infatti, circuiti elettronici di sicurezza, contenenti dati in campi specifici che interagiscono con il *firmware* della stampante<sup>30</sup>. Tale procedura vale sia per le cartucce c.d. "*IIC - Individual Ink Cartridges*", destinate a stampanti nelle quali è installato l'intero *hardware* di stampa e dotate di un *chip* analogo a quelli integrati nelle carte di credito che fornisce la risposta alla stampante, sia per le cartucce c.d. "*IPH - Integrated Print Head*", in cui è integrata una parte dell'*hardware* di stampa, che svolge anche le funzioni per la *Handshake*.

### III.2.2.3 Le modificazioni del meccanismo di riconoscimento

**33.** Su molteplici modelli venduti in Italia delle stampanti con tecnologia a getto d'inchiostro e delle stampanti con tecnologia *laser*, rispettivamente a partire dalla fine del 2016<sup>31</sup> e dalla fine del 2017, HP ha installato un sistema di differenziazione nella autenticazione fra stampante e cartuccia – denominato Sicurezza Dinamica ovvero DS (*Dynamic Security*)<sup>32</sup> – che ha lo scopo di riconoscere se le cartucce inserite non sono dotate di un circuito elettronico originale HP e di impedire in tal caso il funzionamento della stampante.

**34.** HP ha anche chiarito di impedire su altre stampanti il funzionamento di ricariche originali fabbricate precedentemente ad una certa data e, dunque, delle cartucce non originali realizzate ricaricando quelle originali fabbricate precedentemente a quella data.

#### III.2.2.3.a) La c.d. Sicurezza Dinamica

**35.** La c.d. Sicurezza Dinamica è "*gestita all'interno di HP come una informazione confidenziale altamente sensibile*"<sup>33</sup>, pertanto, solo il 21 settembre 2016, dopo la diffusione sui media di notizie secondo le quali "*le stampanti HP segnalano un "guasto tecnico" quando viene inserita una cartuccia non originale, a causa di un intenzionale aggiornamento del firmware HP*"<sup>34</sup>, HP ha informato la generalità del proprio personale<sup>35</sup> di avere attuato nel 2015 una modifica nel *firmware* per l'autenticazione dei modelli di cartucce HP 934/935, HP 950/951 e HP 970/971, in modo che i

<sup>29</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>30</sup> Cfr. Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

<sup>31</sup> Nella propria Memoria conclusiva del 02 ottobre 2020, p. 13, HP ha chiarito di avere venduto in Italia stampanti dotate di DS per uso domestico/casa-ufficio a partire dall'anno 2016, in particolare smerciandone in tale anno poche centinaia a partire dal mese di settembre.

<sup>32</sup> HP ha fornito ampie informazioni con riguardo all'utilizzo della c.d. Sicurezza Dinamica soprattutto sulle stampanti a getto d'inchiostro, precisando che le stesse sono applicabili anche ai modelli delle proprie stampanti che utilizzano la diversa tecnologia c.d. "laser", le quali utilizzano la tecnologia con *chip* microcontrollori nelle cartucce.

<sup>33</sup> Cfr. Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento. [Omissis].

Inoltre, in ordine alla richiesta di illustrare le istruzioni firmware attraverso le quali si determinano il blocco del funzionamento e i messaggi di errore in argomento, HP si è limitata ad affermare che la struttura e il funzionamento di DS sono integrati nel *firmware* della stampante e nei *chip* di sicurezza delle cartucce, e sono protetti come informazioni altamente confidenziali di HP.

<sup>34</sup> "*There have been stories in the media very recently originating from a Netherlands based compatibles reseller stating that HP printers report a "technical failure" when a non-original cartridge is inserted, due to an intensioned HP firmware update*", cfr. Doc. isp. HP Milano n. 90.

<sup>35</sup> Cfr. Docc. isp. HP Milano nn. 89 e 90.

propri dipendenti fossero "ben informati e pronti per eventuali richieste che i clienti o partner potrebbero avere su questo argomento"<sup>36</sup>.

**36.** In tale occasione, HP indicava che "nel 2015 HP ha attuato un cambiamento nel firmware che identifica le cartucce di inchiostro che usano un chip di sicurezza originale HP e che non impedisce l'uso di cartucce ricaricate o rigenerate con un chip originale HP"<sup>37</sup> con lo scopo di "migliorare l'esperienza dell'utente, correggere i bug e rafforzare la sicurezza e proteggere le innovazioni e la proprietà intellettuale di HP"<sup>38</sup>. Inoltre, HP ha affermato che le cartucce ricaricate o rigenerate con un chip originale HP "non dovrebbero sperimentare problemi tecnici" e "se un cliente sperimenta qualche problema, può anche essere una coincidenza che la cartuccia riempita o rigenerata non funzioni"<sup>39</sup>.

**37.** Dalla metà di ottobre 2016 HP ha, quindi, distribuito un aggiornamento online del firmware ("Firmware Rollback") per rimuovere la c.d. Sicurezza Dinamica sulle sole stampanti prodotte prima di dicembre 2016<sup>40</sup> e da settembre 2017 ha iniziato a renderlo disponibile attraverso aggiornamenti online automatici, laddove i consumatori avessero scelto di accettare aggiornamenti automatici<sup>41</sup>.

**38.** Al concetto di c.d. Sicurezza Dinamica, HP riconduce<sup>42</sup> sia una modifica della autenticazione fra stampante e cartuccia programmando il firmware perché effettui automaticamente delle modifiche della "Handshake" nel tempo, sia una variazione nel tempo della "Handshake" nei lotti successivi di produzione di alcuni modelli di stampanti. Inoltre, HP ha più volte modificato i protocolli di autenticazioni sulle stampanti già vendute, rilasciando aggiornamenti online automatici del firmware allo scopo precipuo di bloccare alcuni tipi di cartucce non originali che, prima dell'aggiornamento, fossero riusciti ad aggirarli. In tali casi<sup>43</sup>, secondo la prassi [omissis], la stampante HP continua ad utilizzare fino ad esaurimento le cartucce non originali già installate, mentre, dopo l'aggiornamento, rifiuta le cartucce non originali di quello stesso tipo<sup>44</sup>.

<sup>36</sup> "We want to make sure you are well informed and ready for any possible enquiries your customers or partners might have on this subject".

<sup>37</sup> "In 2015 HP implemented a change in firmware that identifies ink cartridges that use an Original HP security chip. This change does not prevent customers from using in the printer refilled or remanufactured cartridges using an Original HP security chip."

<sup>38</sup> "to improve user experience, fix bugs and strengthen security, and to protect HP's innovations and intellectual property"

<sup>39</sup> "As long as customers purchase original HP Ink cartridge or use a refilled or remanufactured cartridge with an original HP chip, the customer should not experience technical issues. And if customer experiences any issues, it may be also coincidental that the refill or remanufactured cartridge failed."

<sup>40</sup> Il "Firmware Rollback" è stato inizialmente reso disponibile in modo opzionale su richiesta del consumatore, e il 12 ottobre 2016 il blog post è stato aggiornato per confermare che il Firmware Rollback era disponibile a livello mondiale e per fornire istruzioni su come accedervi e installarlo; inoltre dal 1° dicembre 2016 HP ha incluso un sintetico messaggio sulla c.d. Sicurezza Dinamica sui propri siti web e all'esterno della confezione delle stampanti.

I consumatori, compresi quelli italiani, sono stati inoltre informati circa la possibilità di scaricare l'aggiornamento per il Firmware Rollback in diverse pagine di supporto del sito web HP, attraverso un avviso pop-up visualizzato nella sezione di supporto del sito web dedicata ad ogni modello di Stampante Interessata: "[p]er gli utenti che non utilizzano inchiostro originale HP, è ora disponibile un aggiornamento software per rimuovere il sistema di sicurezza dinamica sulle stampanti Officejet, Officejet Pro, Officejet ProX", nonché attraverso i contact center HP che si occupavano di gestire le richieste di supporto dei clienti italiani in merito al Firmware Rollback

<sup>41</sup> HP chiarisce, inoltre, di avere incaricato i propri centri di assistenza clienti di fornire assistenza per l'installazione del Firmware Rollback a quegli ipotetici consumatori residuali (i) che possiedono una stampante Interessata, ma (ii) non si siano avvalsi del Firmware Rollback (ad esempio perché hanno scelto di non ricevere aggiornamenti automatici per la loro stampante). Si veda più in dettaglio la risposta alla domanda n. 4 della Richiesta di Informazioni.

<sup>42</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>43</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>44</sup> Cfr. video allegato al verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019, relativo al comportamento di una stampante modello HP Officejet 6960, che utilizza cartucce di inchiostro modello 903, dopo il processo di aggiornamento dal precedente firmware versione "MCP2CN1910AR" all'ultimo firmware versione "MCP2CN1938AR", nel quale si vede



**39.** Nella propria risposta alla richiesta di informazioni, HP ha affermato<sup>45</sup> di non essere a conoscenza dell'uso di *chip* di sicurezza non originali che minaccino effettivamente la sicurezza dei dati o della rete, mentre ha specificamente precisato<sup>46</sup> che “*DS è stata progettata esclusivamente per evitare che le cartucce dotate di chip clonati possano essere utilizzate in una stampante dotata di DS*”, dove HP definisce “*cloni*” i *chip* non originali progettati per emulare il proprio *chip* di sicurezza originale.

**40.** Non risultano, inoltre, essere state date notizie ai rivenditori circa l'esistenza di uno specifico problema di sicurezza riguardante le cartucce ovvero circa la necessità di migliorare la sicurezza dei sistemi informatici attraverso determinate specifiche delle cartucce utilizzate dalle stampanti, né risulta che ci siano stati mai *warning* generali al mercato in tal senso o specifiche criticità evidenziate pubblicamente<sup>47</sup>.

Le uniche comunicazioni indirizzate ai rivenditori prodotte da HP nel corso del procedimento contengono esclusivamente le informazioni<sup>48</sup> che “*La sicurezza dinamica è un meccanismo di convalida dell'autenticità dei materiali di consumo che garantisce ai clienti un'esperienza di qualità elevata. È una funzionalità che salvaguarda i clienti segnalando i materiali di consumo contraffatti, protegge la proprietà intellettuale di HP ed è un importante strumento di limitazione e tutela contro le frodi che interessano la garanzia*” e riguardano la richiesta<sup>49</sup> di aggiungere, per determinati prodotti in vendita ivi specificati, la seguente specifica “*Stampante con sicurezza dinamica abilitata. Da utilizzare esclusivamente con cartucce dotate di chip originale HP. Le cartucce che utilizzano un chip non HP potrebbero non funzionare e, nel caso funzionino oggi, potrebbero non funzionare in futuro. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo: [www.hp.com/go/learnaboutsupplies](http://www.hp.com/go/learnaboutsupplies)*”.

HP ha allegato un unico documento, costituito da una pagina del proprio sito *internet* – datata agosto 2020 – in cui si fa riferimento in termini estremamente generici ed esclusivamente in lingua inglese alla maggiore sicurezza che HP attribuisce alle proprie cartucce in confronto con quelle non originali che “*includono chip di origine sconosciuta che potrebbe utilizzare firmware non affidabile*”<sup>50</sup> e “*possono utilizzare microchip generici con firmware che può essere modificato o sostituito*”<sup>51</sup> o “*potrebbero utilizzare microchip generici, che possono essere vulnerabili*”<sup>52</sup>.

---

che, dopo l'aggiornamento, le cartucce non originali già inserite nella stampante vengono ancora riconosciute dalla stessa, mentre inserendo due cartucce nuove dello stesso tipo, le stesse vengono rifiutate; inoltre, rimettendo nella stampante quelle che vi erano precedentemente inserite la stessa le riconosce, pur mostrando l'avviso “*HP non garantisce la qualità e l'affidabilità dei materiali di consumo non HP*”, ed infine inserendo ancora una volta le cartucce nuove le stesse vengono nuovamente rifiutate.

<sup>45</sup> Cfr. Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

<sup>46</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>47</sup> Cfr. verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019.

<sup>48</sup> Cfr. la comunicazione per i partner del marzo 2017, allegato 10 alla Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

<sup>49</sup> Cfr. la comunicazione inviata al rivenditore Prink S.p.A. in data 26 aprile 2017, allegato 16 alla memoria conclusiva di HP del 02 ottobre 2020.

<sup>50</sup> “*include chips of unknown origin that may employ untrusted firmware*”

<sup>51</sup> “*can use general purpose microcontrollers with firmware that can be modified or replaced*”

<sup>52</sup> “*may use general purpose microcontrollers, which can be vulnerable*”

41. Dai dati forniti dai professionisti<sup>53</sup> si evince che, nel periodo di tre anni (2017-2019), HP ha venduto un totale di circa [1-5] milioni di stampanti “regolari”<sup>54</sup>, delle quali circa [800.000-900.000] stampanti erano dotate di DS e, fra queste stampanti dotate di DS, circa [500.000-600.000] erano quelle destinate ai consumatori.

#### III.2.2.3.b) Modifica delle caratteristiche di un modello (SKU) di cartuccia

42. In altri casi, HP ha introdotto modifiche nel meccanismo di riconoscimento fra stampanti e cartucce ad esse destinate, pur conservando lo stesso codice identificativo “SKU - Stock Keeping Unit” di un determinato modello di cartuccia<sup>55</sup>.

43. In tale occasione, le stampanti di un medesimo modello, prodotte a partire da una certa data “X”, accettano esclusivamente le cartucce di nuova generazione prodotte da una certa data “Y” e non quelle di produzione anteriore; le cartucce di nuova generazione continuano invece ad essere accettate ed a funzionare anche sulle stampanti dello stesso modello prodotte prima della data “X”<sup>56</sup>.

44. Tale situazione si riscontra ad esempio in un video<sup>57</sup> relativo al comportamento di due stampanti modello HP Deskjet 2630, apparentemente identiche e con la stessa versione del *firmware* ma prodotte in due periodi differenti<sup>58</sup>, quando in esse vengono inserite cartucce (nero e colore) a marchio HP, con data di scadenza<sup>59</sup> antecedente alla data minima accettata dalla stampante di nuova generazione<sup>60</sup>.

45. HP ha affermato di effettuare tali modifiche per migliorare il funzionamento della stampante (ad esempio nell’ utilizzo di diversi colori per l’ottenimento del migliore risultato di stampa) e di avere previsto un periodo di transizione di oltre 12 mesi tra il lancio delle cartucce e delle stampanti di nuova generazione per fare sì che, nel momento in cui le stampanti di nuova generazione sono state immesse sul mercato italiano, fosse virtualmente esaurito lo *stock* di vecchie cartucce disponibili sul mercato (nuove, ricaricate o rigenerate<sup>61</sup>).

46. Le cartucce interessate da queste condotte, HP 302 e HP 304, erano annoverate fra le cartucce di inchiostro più vendute nel trimestre maggio - luglio 2019, [omissis], oltre ad essere le cartucce con la più ampia base installata di stampanti in Italia [omissis].

#### III.2.2.4 Le informazioni diffuse sull’ utilizzo di cartucce non originali

47. Come illustrato nel seguito, HP ha fornito informazioni ai consumatori e alle microimprese in merito all’ utilizzo delle cartucce di inchiostro/toner originali e non nelle proprie stampanti attraverso

<sup>53</sup> Cfr. Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

<sup>54</sup> HP ha chiarito che tale classificazione include le stampanti che copiano e/o stampano su carta di formato A3/A4 e non quelle di formato di stampa superiore, destinate a un uso altamente professionale e industriale.

<sup>55</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>56</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>57</sup> Cfr. allegato alla nota di Prink S.p.A. prot 77966 del 4 dicembre 2019.

<sup>58</sup> La prima stampante era stata prodotta nel settembre 2017 e la seconda nell’ agosto 2018.

<sup>59</sup> Con data di scadenza l’ una al 27 giugno e l’ altra al 5 dicembre 2018.

<sup>60</sup> Nel video le cartucce vengono inserite nella stampante di vecchia generazione, che le riconosce e stampa perfettamente, mentre quando poi le stesse cartucce vengono rimosse e inserite nella stampante di nuova generazione, questa non le riconosce dando un messaggio di cartucce mancanti e led lampeggiante, di modo che all’ apparenza sembrano cartucce difettose, mentre in realtà è la stampante più nuova che richiede cartucce con date di scadenza successive.

<sup>61</sup> HP precisa che per quanto a sua conoscenza i produttori di cartucce rigenerate IPH (“con testina di stampa integrata”), come le cartucce HP 302 e HP 304, utilizzerebbero pressoché esclusivamente cartucce usate che non siano state precedentemente rigenerate, in quanto le testine di stampa IPH sono prodotti complessi e delicati e di conseguenza, al termine del periodo di transizione di 12 mesi, le cartucce “vergini” a disposizione dei produttori di cartucce rigenerate sarebbero state virtualmente tutte cartucce di nuova generazione.

la diffusione sia di comunicazioni più generali che di messaggi pubblicitari relativi ai singoli modelli, oltre che attraverso le confezioni dei propri prodotti.

48. Nelle informazioni così fornite a consumatori e microimprese relativamente alle proprie stampanti, HP raccomanda l'acquisto di ricariche originali, precisando che l'utilizzo di quelle non originali non garantisce la medesima qualità della stampa.

49. Tale linea di condotta, con cui si lascia intendere che chi acquista una stampante HP non deve necessariamente acquistare cartucce originali HP, viene evidenziata in un documento interno di HP<sup>62</sup> realizzato per un corso di formazione finalizzato al rilascio della "Certificazione di Vendita dei Materiali di Consumo HP", nel quale si precisa che:

Abbiamo anche un'architettura aperta. Prendiamo ad esempio cosa accade per i materiali di consumo.

Potete acquistare una stampante HP, ma noi non vi costringiamo a comprare cartucce originali HP con essa. Potete acquistare cartucce più economiche non HP, se lo desiderate. Vogliamo solamente che il cliente capisca che c'è una sorta di compromesso, in particolare sull'affidabilità e la qualità di stampa, come vedremo successivamente. Sostanzialmente desideriamo la massima trasparenza possibile con il cliente.

50. Nel suddetto documento si precisa poi che "In seguito osserveremo la ragione per cui dovrete scegliere materiali di consumo HP" e "non dovrete scegliere la concorrenza" e si presentano le seguenti ragioni per dare preferenza alle cartucce originali HP rispetto a quelle non originali.

**Dovreste utilizzare Materiali di Consumo Originali HP, se avete una stampante HP, e perché?**

- Stampa affidabile, senza inconvenienti
- Buona qualità di stampa costante
- Facili da usare e da gestire
- Scelta ambientale
- Buon rapporto qualità/prezzo
- Nessuno spreco di toner e carta
- Nessuna perdita di toner/inchiostro
- Facile da scegliere e da acquistare

III.2.2.4.a) Le informazioni generali fornite sul sito internet di HP

51. Sul sito *internet* di HP, l'acquisto di cartucce originali viene promosso rimarcando la superiorità qualitativa e ambientale e evidenziando quali aspettative dei consumatori siano soddisfatte dalle cartucce originali. In particolare, nella pagina intitolata "CARTUCCE, TONER E CARTA ORIGINALI HP"<sup>63</sup> e nella pagina intitolata "TROVA LE CARTUCCE ADATTE ALLA TUA

<sup>62</sup> Cfr. la presentazione "Vendita dei Materiali di Consumo HP", allegato della mail Doc. Isp. HP Milano n. 27 "Italian\_supplies\_03-01057966 Selling\_HP\_Supplies\_2016\_ILT v2".

<sup>63</sup> Cfr. doc. 12 dell'indice del fascicolo, pagina *internet* "store.hp.com/ItalyStore/Merch/Ink-Toner-Paper.aspx".

*STAMPANTE HP*<sup>64</sup> viene rimarcato che "Utilizzando gli inchiostri originali HP, che assicurano prestazioni affidabili, resa costante e risultati eccezionali, potrete contare su documenti di qualità professionale" e vengono vantate per le cartucce di inchiostro originali HP le caratteristiche di "massime prestazioni" e "qualità professionale", evidenziando che si tratta di cartucce "progettate specificamente per le stampanti HP" e "pensando all'ambiente" per un "facile riciclo e meno spreco", con la grafica raffigurata nell'immagine riprodotta di seguito.

**PERCHÉ ACQUISTARE LE CARTUCCE DI INCHIOSTRO ORIGINALI HP?**

Dietro ogni cartuccia HP ci sono centinaia di ore di test e anni di studi scientifici, per offrire ai nostri clienti una straordinaria esperienza di stampa.

 <p><b>STUDIATE PER OFFRIRE MASSIME PRESTAZIONI. SEMPRE. <sup>1</sup></b></p> <p><small>Affidati alle cartucce originali HP per ottenere risultati costanti e uniformi.</small></p>	 <p><b>STAMPE DI QUALITÀ PROFESSIONALE DA ESIBIRE CON ORGOGLIO</b></p> <p><small>Straordinaria qualità di stampa con cartucce originali HP.</small></p>	 <p><b>LA SCELTA IN ARMONIA CON L'AMBIENTE <sup>2</sup></b></p> <p><small>Cartucce progettate pensando all'ambiente: facile riciclo e meno spreco.</small></p>	 <p><b>INSIEME È MEGLIO</b></p> <p><small>Solo le cartucce originali HP sono progettate specificatamente per le stampanti HP.</small></p>
--	--	--	--

III.2.2.4.b) Le informazioni fornite sui singoli modelli con DS

52. Nelle pagine *web* HP che riguardano alcune stampanti viene data solo una breve indicazione del fatto che sulle stesse è installata la c.d. Sicurezza Dinamica, con le frasi: "Stampante con funzionalità di sicurezza dinamica. Da utilizzare solamente con cartucce dotate di chip HP originale. Le cartucce con chip non HP potrebbero non funzionare e quelle che attualmente funzionano potrebbero non funzionare in futuro."

<sup>64</sup> Cfr. doc. 12 dell'indice del fascicolo, pagina internet "[www8.hp.com/it/it/cartdidge/ink.html](http://www8.hp.com/it/it/cartdidge/ink.html)".

Italia | [incl. IVA](#)

Online Store   Portatili   Desktop   Workstations   Stampanti   Monitor   Cartucce, Toner e Carta   Accessori   Supporto >

[Indietro](#) | [HP Store](#) > [Stampanti](#) > [Stampante Multifunzione HP OfficeJet 6950](#)

3 anni di supporto CarePack Gratuiti!



Stampante Multifunzione HP OfficeJet 6950

73 recensioni

140,00€  
**99,98€**  
IVA incl.

**RISPARMIA**  
29%

AGGIUNGI AL CARRELLO

Disponibile

[> Scopri di più](#)

Codice prodotto P4CB5A#BHC

[Panoramica](#)   [Risparmia con i nostri pack convenienza](#)   [Accessori e Servizi](#)   [Caratteristiche](#)   [Caratteristiche tecniche](#)   [Recensioni](#)

Stampe a colori di qualità professionale dal prezzo contenuto che non passano inosservati. Al lavoro ovunque, grazie alla stampa da mobile e alla facile installazione. Velocità eccezionali per gestire progetti senza rallentamenti. Risparmia fino al 70% sull'inchiostro[1] con Instant Ink.

Stampante con funzionalità di sicurezza dinamica. Da utilizzare solamente con cartucce dotate di chip HP originale. Cartucce con un chip non HP potrebbero non funzionare, quelle che attualmente funzionano potrebbero non funzionare in futuro.

Garanzia 3 anni inclusa previa registrazione

Stampa fronte retro, copia, scansione, wireless e fax

A4; A5; A6; B5(JIS); Executive; cartoncino A4; 13 x 18 cm; 10 x 15 cm;  
L: carta fotografica L; Statement; buste n.10; buste C5; buste C6;  
buste DL; buste Monarch; buste cartoncino

1 wireless 802.11b/g/n, 1 RJ-11 (fax)

Fino a 15.000 pagine/mese

La stessa indicazione in merito all'inserimento della c.d. Sicurezza Dinamica su tali modelli di stampanti è poi ripetuta<sup>65</sup> più specificamente in una sezione intitolata “*Disclaimer sulla descrizione del prodotto*”, ovvero in una sezione dedicata a una “*dichiarazione di esclusione di responsabilità*”, secondo il significato comunemente attribuito al termine inglese “*disclaimer*” recepito nella lingua italiana.

<sup>65</sup> Cfr. Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

## Caratteristiche tecniche

STAMPANTE ALL-IN-ONE HP OFFICEJET 6950 (PDF 2,1MB) 

### SISTEMI OPERATIVI SUPPORTATI

#### Sistemi operativi compatibili

Windows 10, 8.1, 8, 7; processore a 32 o 64 bit, 2 GB di spazio disponibile su disco rigido, unità CD-ROM/DVD o connessione Internet, porta USB, Internet Explorer, Windows Vista: 32-bit solo, 2 GB di spazio disponibile su disco rigido, unità CD-ROM/DVD o connessione a Internet, porta USB, Internet Explorer 8  
OS X v10.9 Mavericks, OS X v10.10 Yosemite, OS X v10.11 El Capitan, 1 GB di spazio disponibile su disco rigido, Internet (per maggiori informazioni, consultare <http://hplipopensource.com/hplip-web/index.html>)

#### Sistemi operativi di rete compatibili

Windows 10, 8.1, 8, 7: 32-bit/64-bit  
Windows Vista: Solo 32 bit  
OS X v10.9 Mavericks, OS X v10.10 Yosemite, OS X v10.11 El Capitan  
Linux (per maggiori informazioni, consultare <http://hplipopensource.com/hplip-web/index.html>)  
-br /> Supporto del sistema operativo (solo per installazione Enterprise), Windows Server 2003 (32-bit o 64-bit, SP1 e SP2) (Standard Edition, Enterprise Edition), Windows 2003 Server R2 (32-bit o 64-bit) (Standard Edition, Enterprise Edition), Windows Server 2008 (32-bit o 64-bit, SP1 e SP2) (Standard Edition, Enterprise Edition), Windows 2008 Server R2 (64 bit) (Standard Edition, Enterprise Edition), Windows Server 2012

### FUNZIONALITÀ AVANZATE

#### Tecnologia di risparmio energetico

Accensione/spegnimento programmati, tecnologia HP Auto-Off

#### Funzionalità avanzate della stampante

Orientamento: Ritratto/Paesaggio  
Stampa fronte/retro: nessuna/ruota sul lato lungo/ruota sul lato corto  
Pagine per foglio: 1, 2, 4, 6, 9, 16 (ovvero stampa più miniature sullo stesso foglio)  
Impostazioni di qualità: bozza/normale/ottima  
A colori: bianco e nero/a colori  
Tasti di scelta rapida per la stampa  
Stampa in scala di grigi: disattivata/grigi di alta qualità/solo inchiostro nero  
Layout pagine per foglio: destra, quindi in basso/in basso, quindi a destra/sinistra, quindi in basso/in basso, quindi a sinistra  
Stampa senza bordi: Off/On  
Tecnologie HP Real Life: Off/On  
Opuscolo: nessuno/opuscolo rilegatura sinistra/opuscolo rilegatura destra  
Pagine da stampare: stampa tutte le pagine/stampa solo pagine dispari/stampa solo pagine pari  
Stampa in modalità Max DPI: No/Sì

### DESCRIZIONE PRODOTTO

#### Disclaimer sulla descrizione del prodotto

Stampante con funzionalità di sicurezza dinamica. Da utilizzare solamente con cartucce dotate di chip HP originale. Cartucce con un chip non HP potrebbero non funzionare, quelle che attualmente funzionano potrebbero non funzionare in futuro.

URL del disclaimer sulla descrizione del prodotto

<http://www.hp.com/go/learnaboutsupplies>

### PROCESSORE

Velocità del processore

500 MHz

### GESTIONE SUPPORTI DI STAMPA



Consegna Gratuita\*\*



Orbini Telefonati



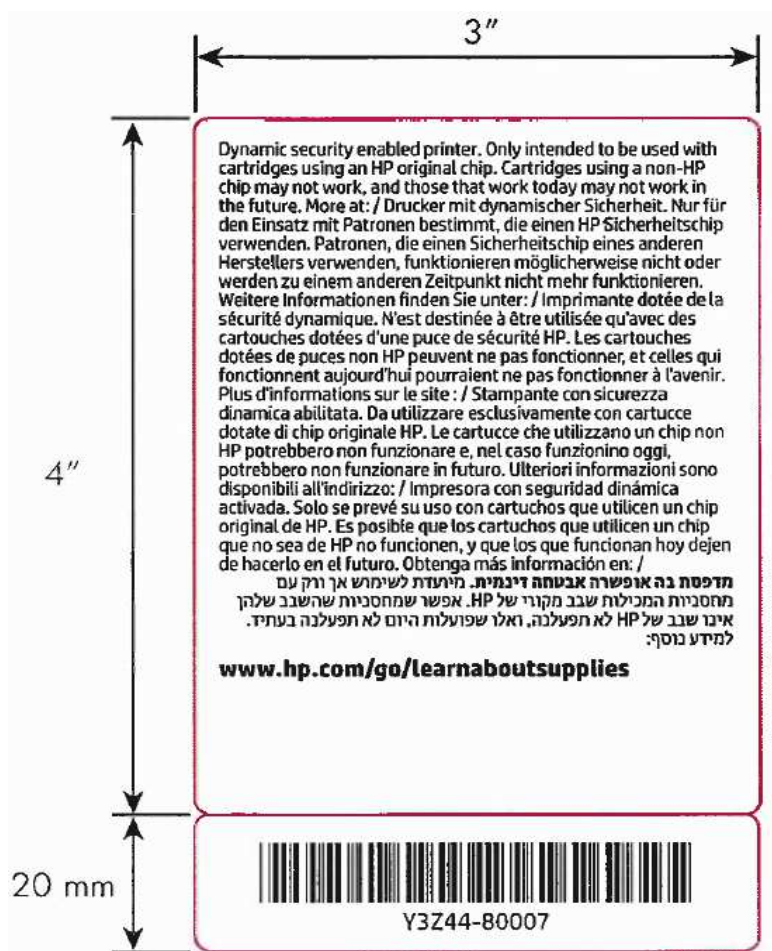
Domande Frequenti (FAQ)

Capacità massima di alimentazione (Foglio A4x6)

Fino a 60 Fogli

Torna all'inizio 

53. La medesima indicazione è riportata anche sulle confezioni delle stampanti sulle quali è installata la c.d. Sicurezza Dinamica. In particolare, sulle confezioni è presente un riquadro di piccole dimensioni - che si riproduce di seguito<sup>66</sup> - misurante all'incirca 7,6 centimetri per 10 centimetri, ove le frasi sopra riportate sono scritte, con caratteri ridotti e senza soluzione di continuità (tranne l'ultima che è necessariamente scritta da destra a sinistra), in sei lingue (nell'ordine, inglese, tedesco, francese, italiano ed ebraico).



54. Le frasi sopra richiamate sono, più precisamente, quelle utilizzate da HP per le stampanti che utilizzano cartucce "IIC - Individual Ink Cartridges". Analogamente, per le stampanti che utilizzano cartucce "IPH - Integrated Print Head", con testine di stampa integrate (ad esempio, i modelli HP DeskJet), il messaggio è: "Stampante con sicurezza dinamica. Da utilizzare con cartucce che montano esclusivamente circuiteria elettronica originale HP. Le cartucce con chip non HP potrebbero non funzionare, e quelle che funzionano attualmente potrebbero non funzionare in futuro".

55. A parte l'informazione – fornita con la dicitura di cui sopra – circa l'introduzione della Dynamic Security sulle stampanti, HP non risulta avere comunicato, né ai propri rivenditori di stampanti né

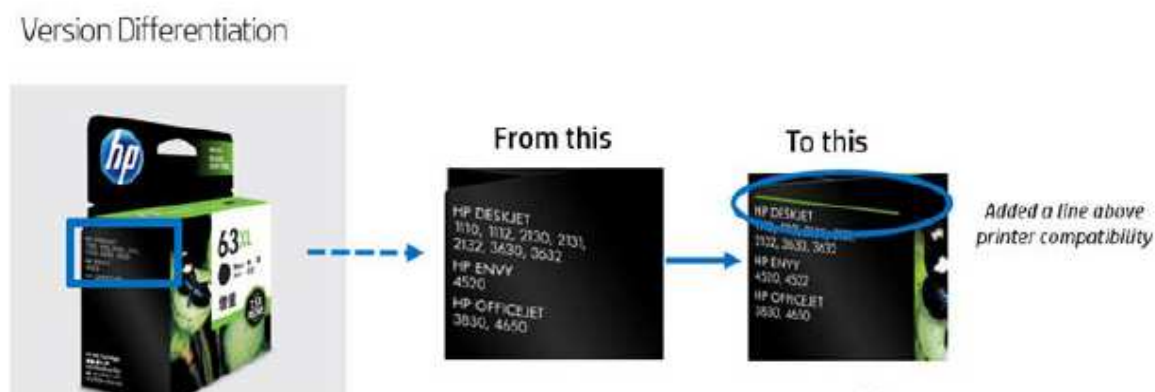
<sup>66</sup> Cfr. allegati 7 e 10 alla Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

ai proprietari di stampanti HP, ulteriori elementi informativi a proposito della stessa DS e dei suoi effetti sulle stampanti interessate.

III.2.2.4.c) Le informazioni fornite sulla modifica delle caratteristiche di un modello di cartucce senza cambiamento del relativo SKU

**56.** Per quanto riguarda la diversa situazione conseguente alla modifica di alcune caratteristiche di un determinato modello di cartuccia, tale che la nuova versione “Y” è la sola utilizzabile dalle stampanti prodotte dopo una certa data “X”, HP informa i consumatori con un avviso stampato sulla confezione esterna delle stampanti di nuova generazione (“*Questa stampante utilizza cartucce HP di nuova generazione. Tutte le cartucce HP con una data di scadenza successiva al 15 agosto 2019 sono compatibili con questa stampante. Ulteriori informazioni su: [www.hp.com/go/learnaboutsupplies](http://www.hp.com/go/learnaboutsupplies)*”), e dichiara di dare la stessa informativa anche sui propri siti *web* e tramite la propria forza vendite.

**57.** Allo stesso riguardo, HP ha riferito di aver reso distinguibili le cartucce di nuova generazione attraverso l’inserimento di una linea disegnata sulla loro confezione (come sotto riportato), mentre una volta aperta la confezione la differenza rilevabile è data dalla “*Data di Scadenza*” stampata sul corpo in plastica della cartuccia.



**58.** La data di scadenza riportata sul corpo in plastica della cartuccia può essere confrontata con una tabella disponibile online nella sezione italiana della pagina *web* del *Customer Support Knowledge Base* di HP. Anche su una pagina del sito *web* HP elenca le versioni italiane dei messaggi di errore che possono essere visualizzati sulle nuove stampanti laddove un utente cerchi di utilizzarle con cartucce di vecchia generazione e spiega ai consumatori italiani le ragioni tecniche del problema rilevato, precisando che lo stesso è dovuto all'utilizzo di “*una cartuccia di inchiostro obsoleta che è stata creata prima del rilascio della stampante in uso*”.

III.2.2.4.d) Le informazioni fornite dalle stampanti

**59.** Le segnalazioni pervenute all’Autorità lamentano che – una volta installata una cartuccia non originale – la stampante avrebbe trasmesso un messaggio di errore, impedendo la prosecuzione della stampa e indicando che le cartucce risulterebbero deteriorate<sup>67</sup>.

<sup>67</sup> In una segnalazione (Cfr. prot. 24787 del 19 marzo 2019), in particolare, si lamenta che “HP, tramite software proprietario installato nelle stampanti in vendita nei negozi o successivamente con aggiornamenti software (mai indicati per il loro reale scopo ed utilizzo), limita di fatto la concorrenza nel settore delle cartucce x stampanti, impedendo alle stampanti stesse di riconoscere e quindi di accettare per l'uso, cartucce che non siano originali di fabbrica ed ai clienti



**60.** I messaggi forniti dalle stampanti non specificano la ragione del blocco - o del rifiuto di funzionare - della stampante, come emerge dalle stesse dichiarazioni di HP, che ha precisato<sup>68</sup> di avere predisposto a partire dall'inizio del 2019, come messaggio di errore, mostrato dalle stampanti con installata la c.d. Sicurezza Dinamica - laddove i dati forniti dal *chip* non originale di una cartuccia non vengano "riconosciuti" dal *firmware* della stampante - l'avviso "*Le cartucce indicate non comunicano correttamente con la stampante. Se il problema persiste, sostituire le cartucce*".

Allo stesso modo non spiega la ragione del blocco - o del rifiuto di funzionare - della stampante il messaggio "*Rimuovere e reinstallare la cartuccia di inchiostro indicata, assicurandosi che sia installata correttamente*", fornito<sup>69</sup> in occasione del rifiuto di funzionare con una tipologia di cartuccia non originale dopo un aggiornamento del *firmware*.

### III.2.2.5 L'informativa sugli aggiornamenti del *firmware*

**61.** HP non risulta avere comunicato ai proprietari delle stampanti a proprio marchio informazioni sulle modifiche alla DS e sui relativi effetti sulle stampanti in occasione del rilascio dei vari aggiornamenti predisposti a tal fine.

**62.** Infatti, in occasione del rilascio degli aggiornamenti *firmware*, che modificano la c.d. Sicurezza Dinamica, al consumatore appare un messaggio in cui si dichiara che l'aggiornamento migliorerà le prestazioni della stampante. Non vengono, invece, fornite informazioni riguardo alla presenza di nuove istruzioni, in esecuzione delle quali la stampante non potrà più utilizzare le tipologie di cartucce di inchiostro non originali che essa ha accettato fino a quel momento.

**63.** Ciò si evince da un video<sup>70</sup> relativo al comportamento di una stampante modello HP Officejet 6960, che utilizza cartucce di inchiostro modello 903, durante il processo di aggiornamento del *firmware* dalla precedente versione "*MCP2CN1910AR*" alla successiva versione "*MCP2CN1938AR*".

Nel video, la stampante mostra il seguente messaggio "*È disponibile un aggiornamento in grado di migliorare le prestazioni della stampante. Si desidera installarlo?*" con le due opzioni "*No*" e "*Sì*" e selezionando quest'ultima se ne avvia lo scaricamento, al cui completamento la stampante, dopo un apposito avviso in cui annuncia che "*L'aggiornamento ha avuto esito positivo*" ed il proprio spegnimento, si spegne e quindi si riaccende, per poi confermare che "*L'aggiornamento più recente della stampante è stato installato*"; a questo punto le cartucce non originali che erano già inserite nella stampante sono ancora riconosciute dalla stessa, che ne mostra il livello dell'inchiostro, mentre inserendo altre cartucce della stessa tipologia le stesse sono rifiutate dalla stampante, che mostra l'avviso "*Rimuovere e reinstallare la cartuccia di inchiostro indicata, assicurandosi che sia installata correttamente*".

---

quindi di scegliere il materiale di consumo che è per loro economicamente più conveniente o confacente ai propri gusti ed orientamenti". Un consumatore (Cfr. prot. 22433 del 21 febbraio 2018) lamenta di essersi accorto che la propria stampante tornava a funzionare solo rimuovendo la cartuccia non originale, ipotizzando "*di essere stato raggiunto da un aggiornamento che di fatto blocca la stampante se non è dotata di cartucce HP. Ritengo questo fatto altamente lesivo della mia libertà personale*" e un altro consumatore (Cfr. prot. 40245 del 10 maggio 2018) riferiva che "*Non utilizzo cartucce originali, ma succedanei (prindo, agfa ecc.) regolarmente venduti da negozi on line. Il software della stampante ad ogni stampa mi avverte che l'inchiostro sarebbe finito o la cartuccia contraffatta, entrambe cose non vere. Questo comporta una noiosa e ripetuta attività di chiusura degli avvertimenti*".

<sup>68</sup> Cfr. Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

<sup>69</sup> Cfr. video allegato al verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019.

<sup>70</sup> Cfr. video allegato al verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019.

**64.** Inoltre, nelle istruzioni impartite in un manuale di formazione<sup>71</sup> per il personale dell'assistenza telefonica ("HP DYNAMIC SECURITY INBOUND COMMUNICATIONS TRAINING MANUAL") sulle chiamate in arrivo, nelle quali il cliente che ha acquistato una stampante prodotta dopo novembre 2016<sup>72</sup> chiede chiarimenti sulla possibilità che nuovi aggiornamenti *firmware* comportino il blocco della stampante se vengono inserite cartucce non originali<sup>73</sup>, HP indica di rispondere che "La Sua stampante è stata prodotta e venduta come stampante abilitata per la sicurezza dinamica. Le cartucce che utilizzano un chip non HP o circuiti non HP potrebbero non funzionare nella stampante e quelle che funzionano oggi potrebbero non funzionare in futuro. Se non sta utilizzando cartucce HP originali, dovrebbe verificare con il Suo fornitore se le cartucce dispongono di un chip HP originale o di circuiti elettronici HP originali non modificati"<sup>74</sup>. Se poi il cliente chiede ulteriori spiegazioni, le istruzioni di HP prevedono: "Se il cliente continua a richiedere di conoscere i dettagli relativi a questo specifico aggiornamento *firmware*" gli deve essere letta la dichiarazione "Siamo spiacenti ma HP non divulga dettagli sulle sue misure di sicurezza dinamica"<sup>75</sup>.

**65.** Un messaggio di analogo tenore è stato trasmesso nei comunicati diffusi alla fine del 2016, a seguito di articoli di stampa relativi a un nuovo *firmware* con il quale HP aveva introdotto su alcuni modelli di stampanti la sopra citata c.d. Sicurezza Dinamica. Infatti, in tali comunicati HP dava atto di aver installato e attivato su determinati modelli di stampanti un *firmware* contenente una funzione di c.d. Sicurezza Dinamica che ne impedisce il funzionamento con cartucce non dotate di un *chip* originale HP, incentrando la comunicazione<sup>76</sup> sulla qualità, sicurezza ed affidabilità dell'utilizzo di cartucce originali HP e sui rischi in materia di qualità e di sicurezza ai quali il cliente sarebbe esposto con l'uso di cartucce "clonate" o "contraffatte".

**66.** Non risulta siano state, inoltre, fornite a consumatori e microimprese informazioni riguardo alla natura della "sicurezza" tutelata ed al funzionamento della c.d. Sicurezza Dinamica contenuta nel *firmware* installato sulle stampanti.

<sup>71</sup> Cfr. allegato della mail Doc. isp. HP Milano n. 72 "HP DS Master File CS"

<sup>72</sup> Nello stesso manuale di formazione sulle chiamate in arrivo, alla richiesta di informazioni per stampanti prodotte prima di novembre 2016 "Se installo l'aggiornamento del *firmware* attualmente disponibile, la stampante smetterà di accettare cartucce non HP?" HP indica di fornire la risposta "Il *firmware* corrente ha disabilitato la sicurezza dinamica per la Sua stampante, quindi il *firmware* non dovrebbe avere alcun effetto sul funzionamento della cartuccia con chip non HP o circuiti elettronici non HP" ("The current *firmware* has disabled dynamic security for your printer, so the *firmware* should not have any effect on whether cartridges with non-HP chips or non-HP electronic circuitry will work in the printer").

<sup>73</sup> "If I install the current *firmware* update available will the printer stop accepting non HP Cartridges?"

<sup>74</sup> "Your printer was manufactured and sold as a dynamic security enabled printer. Cartridges using a non-HP chip or non-HP circuitry may not work in the printer, and those that work today may not work in the future. If you are not using genuine HP cartridges, you should check with your cartridge supplier as to whether the cartridges have an original HP chip or original, unmodified HP electronic circuitry"

<sup>75</sup> "If the customer continues to demand to know the details with respect to this specific FW update, read this statement: 'We are sorry but HP does not disclose details about its dynamic security measures'".

<sup>76</sup> Cfr. doc. 12 dell'indice del fascicolo, pagina internet "[www8.hp.com/us/en/hp-news/blog/Small-Business-Printing/best-possible-printing-experience2.html](http://www8.hp.com/us/en/hp-news/blog/Small-Business-Printing/best-possible-printing-experience2.html)", in cui il 28 settembre 2016 HP ha scritto "HP engineers the best and most-secure printing systems in the world. We strive to always provide the highest-quality experiences for our customers and partners. (...) There is confusion in the market regarding a printer *firmware* update – here are the facts: We updated a cartridge authentication procedure in select models of HP office inkjet printers to ensure the best consumer experience and protect them from counterfeit and third-party ink cartridges that do not contain an original HP security chip and that infringe on our IP. HP printers and original HP ink products deliver the best quality, security and reliability. When ink cartridges are cloned or counterfeited, the customer is exposed to quality and potential security risks, compromising the printing experience. As is standard in the printing business, we have a process for authenticating supplies. The most recent *firmware* update included a dynamic security feature that prevented some untested third-party cartridges that use cloned security chips from working, even if they had previously functioned. (...) We will continue to use security features to protect the quality of our customer experience, maintain the integrity of our printing systems, and protect our IP including authentication methods that may prevent some third-party supplies from working".

In particolare, in ordine alle istruzioni diffuse per rispondere alle richieste dei consumatori sui blocchi del funzionamento delle stampanti, HP ha prodotto<sup>77</sup> un documento del 21 settembre 2016 che indica ai venditori di HP di fornire ai consumatori informazioni secondo le quali “[n]ella misura in cui un cliente acquisti una cartuccia di inchiostro originale HP o utilizzi una cartuccia ricaricata o rigenerata dotata di un chip originale HP, non dovrebbero verificarsi problemi tecnici. Se il cliente riscontra problemi, è possibile che il mancato funzionamento della cartuccia ricaricata o rigenerata sia dovuto a una coincidenza” e un bollettino interno del 22 settembre 2016 nel quale si incoraggiano i consumatori “a contattare il fornitore della cartuccia d’inchiostro per determinare se le loro cartucce utilizzano un chip di sicurezza non HP e a utilizzare solo cartucce ricaricate o rigenerate con un chip di sicurezza originale HP”.

67. Nel settembre 2016 HP ha, inoltre, diffuso<sup>78</sup> linee di azione e comunicazione al proprio interno, circa la modifica attuata nel 2015 nel *firmware* che autentica le cartucce che utilizzano un *chip* di sicurezza HP originale, nelle quali ha indicato una serie di domande e risposte (“*Questions&Answers*”), da utilizzare nel caso di specifiche richieste, con la raccomandazione che “eventuali commenti e/o dichiarazioni riprendano l’esatto wording dei talking point e delle Q&A” e l’avvertenza che la situazione dovrebbe essere sempre trattata con discrezione e esclusivamente in caso di espresse richieste da parte dei terzi<sup>79</sup>.

68. In tali domande e risposte (“*Questions&Answers*”), in particolare, alla domanda “Perché HP richiede a queste stampanti di utilizzare una cartuccia di chip / inchiostro HP originale?”<sup>80</sup> si risponde “La progettazione di cartucce e chip - e le funzioni che la progettazione consente - sono fondamentali per la qualità dei risultati e per l’affidabilità del sistema. Una percentuale significativa della tecnologia di una stampante è all’interno della cartuccia e del chip e deve essere attentamente sviluppata e testata per garantire prestazioni ottimali. Ciò protegge anche i clienti dai materiali di consumo contraffatti”<sup>81</sup>.

Alla domanda “HP ha fornito l’aggiornamento del *firmware* senza prima richiedere l’autorizzazione dei clienti?”<sup>82</sup> si risponde “In molti casi il *firmware*, che serve a proteggere le innovazioni e la proprietà intellettuale di HP, era già installato sulle stampanti HP OfficeJet, OfficeJet Pro e OfficeJet Pro X interessate. L’aggiornamento per la protezione è stato incluso anche in un aggiornamento del *firmware* che è stato inviato solo ai clienti che hanno accettato gli aggiornamenti al momento della configurazione o che hanno accettato gli aggiornamenti nelle comunicazioni successive”<sup>83</sup>.

---

<sup>77</sup> Cfr. allegato 14 alla Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

<sup>78</sup> Cfr. Docc. isp. HP Milano nn. 89 e 90.

<sup>79</sup> Con le indicazioni “TO BE USED JUST IN REACTIVE MODE”, “Reactive Only” e “this situation should always be dealt with discretion and in a reactive manner”.

<sup>80</sup> “Why is HP requiring these printers to use an Original HP chip/ink cartridge?”

<sup>81</sup> “The cartridge and chip design – and the functions that design enables – are key to the output quality and reliability of the system. A significant percentage of a printer’s technology is within the cartridge and chip, and must be carefully developed and tested to ensure optimal performance. This also protects customers from counterfeit print supplies.”

<sup>82</sup> “Did HP provide the firmware update without seeking authorization from customers first?”

<sup>83</sup> “In many cases the firmware, which serves to protect HP’s innovations and intellectual property, came with the concerned HP OfficeJet, OfficeJet Pro and OfficeJet Pro X printers. The security update was also included in a firmware update which was sent only to customers who either agreed to updates at the time of set-up or who accepted updates in subsequent communications”

Alla domanda “*Perché la funzione di sicurezza nell'aggiornamento del firmware si è attivata in seguito e non al momento dell'installazione?*”<sup>84</sup> si risponde “*Fa parte della nostra tecnologia di sicurezza dinamica; a causa della natura della sicurezza, non siamo disposti a fornire informazioni su come funziona*”<sup>85</sup>.

Nella risposta ad un'altra domanda, infine, si afferma “*Gli aggiornamenti HP hanno lo scopo di migliorare l'esperienza dell'utente, correggere i bug e rafforzare la sicurezza. In effetti, abbiamo funzionalità di sicurezza progettate per proteggere la proprietà intellettuale di HP contenuta nei chip HP originali*”<sup>86</sup>.

**69.** Un rivenditore di cartucce ha precisato<sup>87</sup> che, dopo il settembre 2016, sono continuati senza sosta gli aggiornamenti *firmware* lanciati in rete da HP, che causano regolarmente problematiche di utilizzo del consumabile alternativo e che i casi più evidenti riguardano la famiglia di cartucce *inkjet* HP 903/953/913/973, aggiornamenti che hanno costretto i produttori di *chip* a modificarne la programmazione per poter funzionare. In particolare, lo stesso ha menzionato<sup>188</sup> un aggiornamento dell'aprile 2019, rilasciato per le stampanti *wireless business inkjet* che utilizzano HP 903 e HP 953, ad illustrazione dei cui effetti ha prodotto il video sopra descritto<sup>89</sup> relativo al comportamento di una stampante modello HP Officejet 6960, che utilizza cartucce di inchiostro modello 903, dopo il processo di aggiornamento dal precedente *firmware* versione “*MCP2CN1910AR*” all'ultimo *firmware* versione “*MCP2CN1938AR*”.

#### III.2.2.6 Gli effetti delle condotte di HP

**70.** Una misura delle ricadute delle condotte in argomento sui consumatori e microimprese che avevano acquistato ricariche non originali, è data dalla quantità di cartucce che gli stessi sono indotti a restituire ai rivenditori che le hanno loro fornite.

Al riguardo, un rivenditore di cartucce (sia originali che non), ha fatto presente<sup>90</sup> che proprio dopo il rilascio degli aggiornamenti *firmware* su consumabili molto diffusi registra migliaia di cartucce rese, bloccate o rifiutate, e che normalmente occorrono un paio di mesi per ristabilire le statistiche di resi pre-aggiornamento, mentre nel frattempo, se non riesce a fornire prontamente un nuovo prodotto aggiornato e funzionante, cambia le cartucce non originali vendute con quelle HP originali e comunque propone in vendita solo i consumabili originali.

Ad esempio<sup>91</sup>, i dati dei resi conseguenti all'aggiornamento del *firmware* rilasciato il 24 ottobre 2019 per le stampanti HP Business Inkjet, che utilizzano cartucce HP 903 sono descritti nella seguente tabella, che mostra come in due settimane dall'uscita dell'aggiornamento *firmware* si è più che decuplicato il numero delle cartucce non originali che venivano rese al rivenditore settimanalmente, per i quattro modelli di cartucce (I3HP903BKXL, I3HP903CXL, I3HP903MXL e I3HP903YXL) sostitutivi delle cartucce HP 903; ancora il 26 novembre, a quasi un mese di distanza

<sup>84</sup> “*Why did the security feature in the firmware update get into effect later and not upon installation?*”

<sup>85</sup> “*This is part of our dynamic security technology; because of the nature of security, we are not prepared to provide information on how it works.*”

<sup>86</sup> “*HP updates are intended to improve user experience, fix bugs and strengthen security. In fact, we have security features designed to protect HP's intellectual property contained in Original HP chips*”

<sup>87</sup> Cfr. nota allegata al verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019.

<sup>88</sup> Cfr. la nota prot. 43452 del 18 giugno con la quale Prink S.p.A. ha risposto a una richiesta di informazioni dell'Autorità.

<sup>1</sup> Cfr. verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019.

<sup>89</sup> Cfr. video allegato al verbale di audizione di Prink S.p.A. in data 5 novembre 2019.

<sup>90</sup> Cfr. nota di Prink S.p.A. prot 77966 del 4 dicembre 2019.

<sup>91</sup> Cfr. nota di Prink S.p.A. prot 77966 del 4 dicembre 2019.

dall'uscita dell'aggiornamento, continuava una difettosità altissima sulle cartucce vendute, a causa di clienti che ritardavano nel rendere i prodotti o che, utilizzando saltuariamente la stampante, si accorgevano del problema a molti giorni di distanza.

	I3HP903BKXL	I3HP903CXL	I3HP903MXL	I3HP903YXL
Resi settimana 39/2019 - Prima dell'aggiornamento <i>firmware</i>	5,3%	6,7%	8,2%	9,4%
Resi settimana 43/2019 - Uscita aggiornamento <i>firmware</i> 1938A	11,5%	13,9%	19,0%	14,8%
Resi settimana 44/2019 - Aggiornamento <i>firmware</i> già diffuso	29,5%	29,7%	28,9%	30,1%
Resi settimana 45/2019 - Vendite prodotti non originali interrotte	111,8%	138,2%	138,2%	135,2%
Resi settimana 46/2019 - Tre settimane dopo l'aggiornamento	57,2%	84,5%	86,4%	87,9%

71. Analoga situazione si riscontra quando, a seguito delle modifiche nelle stampanti e nelle cartucce senza variazione di denominazione e codice identificativo (SKU), le stampanti prodotte a partire da una certa data X accettano di funzionare esclusivamente con le cartucce di nuova generazione.

72. Come chiarito da HP<sup>92</sup>, a partire da maggio 2018 talune serie di stampanti a getto d'inchiostro HP hanno smesso di funzionare con le cartucce originali HP con data di scadenza anteriore al 15 agosto 2019, in virtù di un "programma di aggiornamento" [omissis] che per il mercato italiano ha riguardato tre serie di stampanti (serie HP DeskJet 2600 All-in-One; serie HP Envy 5000 All-in-One; serie HP OfficeJet 5200 All-in-One) e due modelli di cartucce di inchiostro (HP 302 e HP 304). [Omissis].

73. Da alcuni documenti acquisiti in sede ispettiva sono emerse le difficoltà in cui può trovarsi un consumatore o una microimpresa, nel caso in cui le stampanti rifiutino le cartucce con una data di scadenza diversa<sup>93</sup>: un dipendente HP riferisce della richiesta di assistenza di un venditore, che lamenta "Sto avendo grossi problemi con le stampanti HP 5010. La maggior parte di esse non riconoscono cartucce oppure Errore di configurazione da Display" e chiede informazioni scrivendo "Avete ricevuto segnalazioni di un problema sulla ENVY 5010? Il cliente (..) che è in promozione con questa stampante lamenta i problemi sotto riportati, il buyer di sede mi chiede come deve muoversi e se sospettiamo che questo problema possa estendersi ad una partita di prodotto, le units con lo stesso problema stanno iniziando a diventare tante". Gli viene risposto che "si tratta di un problema effettivamente riconosciuto legato ad alcuni tipi di cartucce", allegando uno scambio di mail su possibili problemi in relazione a cartucce che hanno scadenza fra novembre 2018 e giugno

<sup>92</sup> Cfr. memoria di HP prot. 18314 del 7 febbraio 2020.

<sup>93</sup> Cfr. Doc. isp. HP Milano n. 42 "RE\_ PROBLEMI CON HP 5010 Stampante".

2019, che il rivenditore probabilmente non ha trovato nella scatola, mentre normalmente le cartucce nella scatola hanno una scadenza superiore<sup>94</sup>.

### **III.2.3 Pratica sub B): registrazione e comunicazione da parte delle stampanti HP dei dati relativi alle specifiche cartucce utilizzate e diniego dell'assistenza prevista dalla garanzia commerciale e legale di conformità nel caso in cui siano state utilizzate cartucce non originali**

#### *III.2.3.1 Le segnalazioni pervenute all'Autorità*

74. Secondo le segnalazioni dei consumatori, alcune stampanti HP trasmetterebbero al produttore i dati di consumo senza la preventiva autorizzazione del proprietario<sup>95</sup>.

#### *III.2.3.2 Registrazione e comunicazione da parte delle stampanti HP dei dati relativi alle specifiche cartucce utilizzate*

75. Dalle evidenze istruttorie risulta che il meccanismo di riconoscimento delle cartucce inserito da HP nelle stampanti, registra e raccoglie i dati relativi, fra l'altro, a quali cartucce vengono utilizzate dalle medesime stampanti (originali o non originali) senza informare i consumatori<sup>96</sup>.

HP raccoglie tali dati dalla propria c.d. Base Installata ("*installed base*"), ovvero dalle stampanti in uso presso consumatori e microimprese, come si evince da una serie di presentazioni trimestrali<sup>97</sup>, dal primo trimestre 2018 fino al terzo trimestre 2019, nelle quali si espongono e si commentano, in relazione all'Italia, le informazioni elaborate a partire da ampie basi di dati (c.d. "*big data*")<sup>98</sup> raccolte sull'utilizzo delle cartucce per stampanti *inkjet* HP e delle corrispondenti cartucce non originali<sup>99</sup>. Per ciascun modello di cartuccia viene svolta una analisi dettagliata della "*installed base*" e delle vendite in termini di quota di mercato e di quantità di inchiostro (in "cc" centimetri cubici) non solo in relazione alle proprie cartucce ma anche all'andamento dell'utilizzo delle cartucce compatibili, registrando precisamente l'andamento mensile di questi consumi e individuando alcune sottoclassi di domanda relative a specifiche categorie di utilizzo, che vanno dalle stampanti di clienti "*loyal*", che usano regolarmente cartucce HP, a stampanti di clienti

<sup>94</sup> "*For this unit 2LS notified us potential issues related to cartridges but to a specific range of cartridges only (: Warranty end date is between 11/2018 to 06/2019 ) that reseller probably didn't find in the box (usually cartridges in the box have a later expiration date)*"

<sup>95</sup> Cfr. segnalazione prot. 71442 del 6 novembre 2019, in cui un consumatore rappresenta che la stampante acquistata "*è una stampante, per così dire intelligente, e, una volta collegata in rete, è in grado di colloquiare con tutte le altre apparecchiature. Ma anche con il produttore, al quale, autonomamente, invia informazioni sulla sua attività, consumi ed altro*" e segnalazione prot. 72344 dell'11 novembre 2019, in cui un consumatore rappresenta che "*le stampanti comunicano attraverso internet con i server preposti di HP sia per ricevere aggiornamenti, ma anche per trasmettere dati sull'utilizzo della stampante, stato delle cartucce, etc*".

<sup>96</sup> HP non risulta palesare, né prima né dopo l'acquisto di una stampante a proprio marchio, che la medesima macchina registrerà e trasmetterà i dati del proprio funzionamento, ed in particolare i dati relativi alle cartucce utilizzate, dati che HP raccoglierà in un archivio di "*Big Data*", che la stessa utilizza per lo sviluppo di elaborazioni finalizzate alla formulazione delle proprie strategie commerciali e specificamente anche per limitare l'utilizzo di cartucce non HP da parte degli stessi consumatori.

Inoltre, per la cessione dei dati, che hanno un importante valore economico per HP, il proprietario della stampante non riceve alcun corrispettivo, se non piuttosto una disutilità, considerato che HP li raccoglie proprio per verificare l'utilizzo di cartucce non originali e meno costose di quelle HP.

<sup>97</sup> Cfr. Docc. isp. HP Milano nn. da 18 a 25 "*Big Data deep dive*".

<sup>98</sup> Nelle dette presentazioni trimestrali ricorre, in particolare, la notazione che la base installata considerata nelle elaborazioni cresce nel tempo da una presentazione all'altra a causa dell'incremento della copertura della stessa base installata nei "*Big Data*" di HP ("*Total IB is increasing due to increased coverage in big data*", dove "*IB*" è inteso come "base installata").

<sup>99</sup> In tutte le dette presentazioni trimestrali si legge che in Italia la principale preoccupazione per HP è costituita dalla quota di mercato delle cartucce non originali "*emulated*" (emulate) [omissis].

“disloyal”, che usano saltuariamente cartucce non HP, a quelle di clienti “non loyal” che non utilizzano su base stabile cartucce HP. [Omissis]<sup>100</sup>.

[OMISSIS]

**76.** HP predispose, dunque, presentazioni trimestrali<sup>101</sup> relative alle vendite di cartucce/inchiostro per le sue stampanti grazie alla raccolta di dati relativi all’utilizzo delle cartucce forniti dalle stesse stampanti (“Big Data Dive”). Per ciascun modello di stampante viene analizzata la curva di domanda di tre categorie di clienti quali fedeli alla marca, non fedeli e non HP (“loyal”, “disloyal” e “non HP”); in base all’andamento e alla rilevanza di ciascuna di tali curve di domanda si decidono poi le specifiche azioni commerciali da porre in essere per recuperare i clienti infedeli e mantenere i fedeli. Relativamente a queste diverse categorie di clienti vengono indicate iniziative sotto forma di offerte promozionali di cartucce (*Cashback/multipacks/promotions*), Instant Ink (piano di acquisto di ricariche in abbonamento, peraltro non disponibile per tutte le stampanti) e “IB renewal”, ovvero il rinnovo/rigenerazione/aggiornamento delle stampanti in uso (“driving IB renewal”)<sup>102</sup> che rappresenta uno dei più importanti strumenti utilizzati per recuperare e mantenere i volumi di vendite di inchiostro.

Tale intervento di “IB renewal” è previsto in quasi tutti i trimestri per i modelli 301, 932/933 e 950/951, nonché in quattro dei nove trimestri per il modello 364 e almeno in un trimestre per i modelli 302, 934/935, 953/957 e 970/971.

**77.** In altre parole, la “IB renewal” è considerata lo strumento principale per recuperare acquisti di cartucce originali fra i consumatori possessori di stampanti HP che sono poco fedeli (“Disloyal”) alle cartucce HP, per riportarli al consumo di inchiostro originale (“get back customers to original ink”) o che utilizzano esclusivamente cartucce compatibili (“Non HP”) per riconvertili all’inchiostro originale (“convert customers to original ink”), strategia che si modula a seconda dei diversi modelli di stampante, come sintetizzato ad esempio nella seguente tabella<sup>103</sup> del terzo trimestre del 2019.

[OMISSIS]

**78.** Non risulta che HP palesi, né prima né dopo l’acquisto di una stampante a proprio marchio, che la medesima macchina registra e trasmette i dati relativi al proprio funzionamento, in particolare i dati relativi alle cartucce utilizzate, e che tali dati vengono raccolti in un archivio di “Big Data”, che la società utilizza per lo sviluppo di elaborazioni finalizzate alla formulazione delle proprie strategie commerciali e per limitare l’utilizzo di cartucce non HP da parte degli stessi consumatori.

**79.** In particolare, HP fornisce alcune informazioni soltanto con riferimento alla raccolta dei dati personali dei clienti; specificamente, nella pagina del proprio sito internet denominata “Avviso sui diritti relativi ai dati personali”, HP dichiara che potrà raccogliere ed elaborare i dati del cliente al solo scopo di gestire e personalizzare il proprio rapporto con il medesimo cliente, con la frase “i tuoi dati personali possono essere raccolti e/o elaborati dall’entità HP registrata nel tuo Paese di residenza (..) allo scopo di gestire il tuo rapporto con HP e servirti al meglio personalizzando la tua esperienza e interazione con noi”.

---

<sup>100</sup> Cfr. Doc. isp. HP Milano n. 24 “Big Data deep dive”.

<sup>101</sup> [Omissis].

<sup>102</sup> La c.d. “Installed Base” o “base installata” è una quantità che misura il numero di unità di un prodotto o servizio attualmente in uso.

<sup>103</sup> Cfr. Doc. Isp. HP Milano n. 24.

Nella pagina del sito *internet* di HP denominata "*Informativa sulla privacy di HP*", HP aggiunge "*La presente Informativa sulla privacy informa l'utente delle prassi sulla privacy e sulle scelte che l'utente può effettuare relativamente alle modalità di raccolta e utilizzo delle proprie informazioni, inclusi dati che possono essere raccolti dalle attività online, dall'uso dei dispositivi e dalle informazioni fornite ad HP a scopo di assunzione o considerazione per un impiego. La presente Informativa sulla privacy si applica a tutte le società HP, nonché tutti a i siti web, domini, servizi*".

**80.** Nessuna menzione dell'utilizzo dei dati - relativi alle cartucce utilizzate dalle stampanti - per la creazione e l'alimentazione dell'archivio di "*Big Data*" di HP risulta neppure nelle informazioni fornite al cliente al momento della installazione guidata della stampante<sup>104</sup>.

In tale occasione, infatti, viene sollecitato il consenso alla raccolta periodica di dati di utilizzo da parte di HP, ma esclusivamente allo scopo di "*fornire migliori versioni del Suo software di avvio HP*"<sup>105</sup>.

### *III.2.3.3 Diniego dell'assistenza nel caso in cui siano state utilizzate cartucce non originali*

**81.** Da uno scambio di *mail* fra HP Inc. ad HP Italy S.r.l.<sup>106</sup>, originato da una richiesta di assistenza ricevuta da un rivenditore di stampanti HP e di cartucce non originali, in quanto "*in difficoltà perché viene abitualmente rigettata la garanzia commerciale perché dai report consumabili stampato dalle macchine si evince che queste hanno utilizzato in passato cartucce a ns marchio*", emerge che HP neghi di fornire assistenza in garanzia quando la stampante abbia registrato il consumo di una cartuccia non originale.

Il rivenditore precisa che "*Questo rifiuto all'assistenza non subisce alcuna verifica, di fatto è solo un controllo sommario che porta alla cancellazione della garanzia commerciale (..) In questi casi noi siamo costretti ad intervenire attraverso la nostra RC prodotto che però ci richiede una dichiarazione ufficiale sulla mancata gestione della garanzia da parte del produttore*" e infine chiede "*Mi chiarisci gentilmente il comportamento che dobbiamo tenere in questi casi e mi fai inviare due righe formali in cui mi si motiva il rigetto della garanzia commerciale per il caso sopra?*"

**82.** In particolare, in tale scambio di *mail* il "*Consumer Support Manager*" di HP Italy S.r.l. si rivolge al "*Operational & Digital Support Manager*" di HP Inc e, facendo presente che HP frequentemente rifiuta la prestazione della garanzia per le stampanti HP acquistate da un rivenditore che commercializza anche cartucce non originali HP ("*Thus, it frequently happens that HP refuses to support these units*"), chiede se è possibile fornire una dichiarazione scritta in cui si affermi esplicitamente che l'uso di cartucce HP non originali comporta l'annullamento della garanzia di questi prodotti ("*they would like to receive a written statement where HP explicitly states that the usage of non-original HP cartridges leads to the cancellation of these products' warranty*").

**83.** In risposta, HP Inc. dapprima replica che è difficile trovare una dichiarazione ufficiale che confermi tale rifiuto ("*generally speaking, currently we are not denying any support or at least you will find a hard time finding this*") e successivamente precisa che una dichiarazione scritta può trovarsi nella pagina del sito *internet* aziendale dedicata alla garanzia commerciale, in cui si afferma che la garanzia di HP non si estende a qualsiasi prodotto *hardware* che sia stato danneggiato o reso difettoso da consumabili non forniti da HP (*HP Limited Warranty (..) does not extend to any HP Hardware Product (..) that has been damaged or rendered defective (..) by (..) supplies not supplied by HP*").

<sup>104</sup> Cfr. Doc. isp. HP Milano n. 82.

<sup>105</sup> "*In order to deliver better versions of your HP Easy Start Software*".

<sup>106</sup> Cfr. Doc. Isp. HP Milano n.45.



Conseguentemente, il "Consumer Support Manager" di HP Italy S.r.l., nel dare indicazioni al collega su come rispondere al rivenditore, scrive: "Non produciamo documenti di questo tipo ma può essere condiviso con il retailer il link che trovi nella mail in allegato", che rinvia alla pagina internet del professionista "[www8.hp.com/us/en/privacy/limited\\_warranty.html](http://www8.hp.com/us/en/privacy/limited_warranty.html)" relativa alla garanzia commerciale di HP per i propri apparecchi, nella quale è indicato fra i motivi per i quali la garanzia del produttore non viene riconosciuta anche l'uso di cartucce HP non originali: "[I] 'uso di materiali non compatibili HP non rende nulla la garanzia della stampante, tuttavia i danni alla stampante causati da una cartuccia non HP non saranno coperti dalla garanzia della cartuccia o della stampante HP".

### **III.3 Le argomentazioni difensive dei Professionisti**

84. I Professionisti hanno presentato le proprie argomentazioni difensive nelle comunicazioni del 15 novembre 2019, 7 febbraio 2020, 17 febbraio 2020, 30 giugno 2020 e 2 ottobre 2020, nonché nella propria audizione del 21 gennaio 2020.

#### **III.3.1 Manifesta violazione del diritto di difesa di HP**

85. In via preliminare, HP lamenta le gravi carenze della comunicazione di conclusione della fase istruttoria (in seguito anche CFI) in quanto la stessa si limiterebbe a una sintesi dei fatti asseritamente rilevanti e ometterebbe di fornire qualsivoglia analisi giuridica delle asserite pratiche commerciali scorrette ascritte ad HP, in violazione manifesta del suo diritto di difesa.

86. Inoltre, secondo HP, la CFI non conterrebbe "alcuna valutazione (né in fatto, né soprattutto in diritto) tesa a confutare (o anche solo a prendere in considerazione) (...) le numerose giustificazioni oggettive che legittimano l'adozione di DS da parte di HP, sulle quali quest'ultima ha fornito approfondite e documentate spiegazioni (soprattutto con riguardo alla tutela dei propri diritti di proprietà intellettuale)", richiamando la normativa e le pronunce giurisprudenziali che giustificerebbero l'uso di Misure tecnologiche di protezione (MTP) a tutela della proprietà intellettuale.

#### **III.3.2 Pratica sub A)**

##### *III.3.2.1 Il sistema di stampa HP e il meccanismo di Handshake.*

87. HP evidenzia di investire miliardi nello sviluppo dei propri innovativi sistemi di stampa che, in particolare, nei sistemi a getto di inchiostro HP OfficeJET sarebbero costituiti da due componenti: i) la stampante, che esegue il *firmware* (ossia le istruzioni programmate sulla stampante che ne regolano il funzionamento in relazione agli altri componenti del sistema, ad es. la cartuccia, il computer ecc.); ii) le cartucce d'inchiostro, che tipicamente includono *chip* di sicurezza (microcontrollori sicuri), contenenti dati in campi specifici che interagiscono con il *firmware* della stampante.

88. HP ha dichiarato di essere titolare di numerosi brevetti europei, validi anche in Italia, a tutela delle proprie cartucce e dei *chip* di sicurezza in esse contenuti. Le cartucce HP e i relativi *chip* di sicurezza sarebbero, altresì, oggetto di segreti commerciali per quanto riguarda ad esempio le chiavi crittografiche o gli identificatori della testina di stampa, che consentono alla stampante di convalidare la compatibilità della testina, e di diritto d'autore, ad esempio con riguardo alle mappe di colore proprietarie, che vengono memorizzate su una porzione dei più sofisticati *chip* HP.

89. HP utilizzerebbe i *chip* di sicurezza per autenticare le cartucce e per garantire prestazioni ottimali del sistema di stampa. I *chip* di sicurezza HP avrebbero, altresì, la funzione di fornire al *firmware* della stampante i dati necessari per autenticare la cartuccia (il cosiddetto "handshake"), che impedirebbe alla cartuccia di funzionare nella stampante qualora quest'ultima non fosse in grado di

autenticare la cartuccia stessa. Secondo HP, tale funzione sarebbe fondamentale per prevenire e limitare le violazioni dei propri diritti di proprietà intellettuale.

### *III.3.2.2 Dynamic Security (DS)*

**90.** HP sostiene che DS consisterebbe in protocolli autentificativi di sicurezza e verrebbe installata in fase di produzione in alcuni modelli di stampanti HP (DS sarebbe quindi già presente nella stampante al momento della vendita agli utenti)<sup>107</sup>. La caratteristica fondamentale di DS consisterebbe nel fatto che i metodi di autenticazione della cartuccia, mediante i quali il *firmware* della stampante interroga i dati presentati sul *chip* di sicurezza della cartuccia, possono cambiare nel tempo (da qui il termine “dinamica”).

**91.** Relativamente alla contestazione che la DS impedirebbe l'utilizzo di cartucce non originali nelle stampanti a marchio HP, i Professionisti ritengono che tale conclusione costituisca un travisamento dei fatti in quanto DS non impedirebbe l'utilizzo di qualsiasi cartuccia d'inchiostro di terze parti nelle stampanti che ne sono dotate. Fin dal suo iniziale lancio, l'ambito di operatività di DS sarebbe stato limitato a cercare di impedire esclusivamente l'utilizzo di cartucce con *chip* che HP definisce “clonati”, che violano i diritti di proprietà intellettuale di HP. A questo proposito HP chiarisce di definire “clonate” “*le cartucce prodotte da terzi - principalmente società cinesi - che “imitano” una cartuccia HP con involucro, componenti interni e inchiostro non prodotti o distribuiti da HP, ivi incluso un chip di sicurezza “clonato”, progettato per emulare il chip di sicurezza originale HP*”<sup>108</sup>. Secondo HP la propria DS non blocca, invece, le cartucce rigenerate e/o ricaricate da terze parti, nelle quali non sia stato rimosso il *chip* di sicurezza originale HP per sostituirlo con un altro *chip*<sup>109</sup>.

**92.** Inoltre, DS contribuirebbe a: *i)* consentire ad HP di contrastare la contraffazione dei suoi materiali di consumo, a causa della quale stima di subire perdite per quasi [omissis] milioni di euro di ricavi all'anno; *ii)* tutelare la reputazione e il marchio HP, minacciati in quanto gli utenti sarebbero “di norma inconsapevoli” e otterrebbero esperienze di stampa di scarsa qualità con la convinzione di stare utilizzando materiali di consumo HP originali; *iii)* contrastare le potenziali vulnerabilità derivanti da un possibile uso malevolo dei *chip* di sicurezza al fine di compromettere la sicurezza dei sistemi di stampa HP; *iv)* ridurre i possibili effetti negativi a breve e lungo termine sulla salute e sicurezza degli utenti derivanti dall'utilizzo di cartucce clonate.

**93.** Pertanto, DS, secondo HP, sarebbe una misura tecnologica di protezione “*necessaria, legittima, ragionevole e proporzionata al fine di proteggere le innovazioni e i diritti di proprietà intellettuale di HP contro le violazioni da parte dei produttori di cloni e dei loro rivenditori, unitamente al ricorso ai metodi tradizionali di tutela dei diritti di proprietà intellettuale*”. Inoltre, secondo HP<sup>110</sup>, DS sarebbe conforme ai requisiti di diligenza professionale e non risulterebbe in contrasto con i divieti posti dal codice del consumo. Al riguardo, HP ha citato: la pronuncia della Corte di Giustizia dell'Unione Europea<sup>111</sup> nella quale è stato affermato che nel caso Sony, relativo alla vendita di un

<sup>107</sup> Cfr. la Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento, ove HP precisa che, esclusivamente durante la fase di lancio, oltre a essere preinstallata in alcuni modelli di stampanti, DS è stata installata tramite aggiornamenti online del *firmware* in almeno alcune unità degli stessi modelli di stampanti prodotti prima di marzo-giugno 2015.

<sup>108</sup> Cfr. Memoria conclusiva di HP del 02 ottobre 2020, p. 12.

<sup>109</sup> Cfr. Memoria conclusiva di HP del 02 ottobre 2020, p. 12, ove, in particolare HP precisa che le cartucce di terze parti si definiscono: *i)* “rigenerate” quando una cartuccia HP usata viene raccolta, ispezionata, pulita, adattata con parti nuove o ricondizionate e riempita con inchiostro non HP da terze parti. Tali cartucce sarebbero tipicamente prodotte da cartucce ottenute attraverso mezzi di raccolta organizzata; *ii)* ricaricate quando una cartuccia HP usata viene ricaricata da una terza parte utilizzando inchiostro non HP.

<sup>110</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>111</sup> CGUE, 7.09.2016, causa C-310/15, Sony.

computer comprensivo di programmi informatici preinstallati, non si configurava assenza di diligenza nella misura in cui Sony aveva fornito informazioni preventive e la possibilità di recedere in toto dall'acquisto (vedi paragrafi 34 e ss. della pronuncia); la pronuncia della Corte d'Appello di Amsterdam<sup>112</sup>, che secondo HP affermerebbe sia legittimo l'uso di DS nelle stampanti HP prodotte dopo il dicembre 2016; l'Ordinanza della Corte distrettuale degli Stati Uniti per il distretto nord della California<sup>113</sup>, che secondo HP avrebbe respinto un'azione collettiva su scala nazionale promossa nei confronti di HP.

### *III.3.2.3 Gli eventi di settembre 2016*

**94.** Con riguardo alla condotta tenuta da HP in seguito agli eventi del 2016, HP sostiene che il 13 settembre 2016, poco dopo il lancio di DS avvenuto a livello mondiale a metà 2015, si è attivata una modifica nell'autenticazione (fondata sull'handshake) in alcune stampanti dotate di DS che all'epoca erano già state vendute ("*Handshake Change*"). L'*Handshake Change* non sarebbe stata determinata dal rilascio, a settembre 2016, di alcun aggiornamento online del *firmware*, ma sarebbe coerente con la natura "dinamica" della DS e con il suo ordinario funzionamento. Tale modifica, tuttavia, secondo HP non avrebbe interessato alcun utente italiano, in quanto, nel corso dell'esercizio finanziario 2015, HP non avrebbe effettuato alcuna vendita in Italia di stampanti Regular che erano state dotate di DS per uso domestico/casa ufficio. Inoltre, HP si sarebbe "*immediatamente attivata a tutti i livelli, con l'obiettivo di fare venire del tutto meno qualsiasi preoccupazione degli utenti (ivi inclusi gli eventuali pochi italiani che ne avessero ipoteticamente risentito)*", tramite l'avvio di una massiccia campagna informativa volta a fornire informazioni in merito all'esistenza e ai potenziali effetti di DS, tramite il rilascio di un aggiornamento *firmware rollback* (il "*Firmware Rollback*") che ha disabilitato DS sulle stampanti interessate dall'*Handshake Change*, fornendo chiare e adeguate informazioni in merito allo stesso.

### *III.3.2.4 Informazioni su DS fornite da HP agli utenti*

**95.** Secondo HP<sup>114</sup>, i consumatori non hanno e non potrebbero ragionevolmente avere alcuna legittima aspettativa riguardo alla possibilità di utilizzare nelle stampanti HP cartucce con *chip* "clonati" illegali, che costituirebbero l'unico bersaglio di DS.

Ciò, secondo HP, per una serie di ragioni obiettive, tra cui, a titolo meramente esemplificativo: *i*) le cartucce con *chip* "clonati" violerebbero i diritti di proprietà intellettuale di HP, e nessuno può ragionevolmente aspettarsi di avere il diritto di utilizzare prodotti che violano la proprietà intellettuale di un'impresa; *ii*) l'uso del *firmware* delle stampanti e dei *chip* di sicurezza, anche a fini di autenticazione, costituirebbe una pratica ampiamente nota e diffusa nel settore e i consumatori sarebbero ben informati riguardo a tali tecnologie e alle loro potenziali conseguenze sul funzionamento delle stampanti; *iii*) HP raccomanderebbe sistematicamente e costantemente ai propri clienti di utilizzare nelle stampanti HP cartucce originali; *iv*) HP renderebbe nota l'esistenza di DS e le sue implicazioni per l'utilizzo delle stampanti in modo chiaro e completo.

**96.** HP sostiene, infatti, di fornire agli utenti, mediante numerosi mezzi di comunicazione, informazioni chiare e complete (almeno a partire dalla fine del 2016) circa l'esistenza di DS e le sue implicazioni per l'utilizzo delle stampanti, sul sito web di HP, sull'imballaggio delle stampanti e attraverso i rivenditori di stampanti HP (ai quali la stessa HP impartisce espressamente specifiche istruzioni in tal senso).

<sup>112</sup> Corte d'Appello di Amsterdam causa C/13/620175/HA ZA 16-1241.

<sup>113</sup> Corte distrettuale Nord California, causa 5:19-cv-0563-EJD

<sup>114</sup> Cfr. premessa alle proposte di impegni prot. 77229 del 2 dicembre 2019 e prot. 17678 del 6 febbraio 2020.

**97.** In particolare, con riguardo alle informazioni riferite a DS fornite ai rivenditori, HP dichiara di avere richiamato la loro attenzione in merito all'esistenza e ai potenziali effetti di DS, richiedendo di riferire tali informazioni agli utenti.

A sostegno di tali argomentazioni, HP richiama una lettera datata marzo 2017, inviata ai principali rivenditori in Italia, che conterrebbe informazioni in merito a DS e alle sezioni dei materiali informativi HP che includono informazioni sul DS.

HP richiama al riguardo anche le linee guida interne predisposte per rispondere alle possibili domande dei rivenditori in merito a DS, che descrive come del seguente tenore: *“HP include questa funzione [ossia DS] per proteggere le stampanti dai potenziali rischi di funzionamento che potrebbero essere causati dai materiali di consumo che utilizzano chip clonati, per proteggere i diritti di proprietà intellettuale di HP e per ridurre la contraffazione dei materiali di consumo HP e le frodi in materia di garanzia”*<sup>115</sup>.

#### *III.3.2.5 Aggiornamenti online del firmware*

**98.** Con riguardo agli aggiornamenti online del *firmware*, HP sostiene che tali aggiornamenti hanno anche lo scopo di aggiornare DS, al fine di preservarne l'efficacia nel bloccare le cartucce con *chip* clonato, incluse quelle che fossero riuscite in precedenza ad aggirarla, senza, tuttavia, installare DS su stampanti che non ne fossero dotate in fase di produzione e senza modificare la categoria di cartucce interessate da DS, che sarebbero esclusivamente le cartucce con *chip* clonato. Per tale ragione, secondo HP, non sarebbe necessario fornire informazioni agli utenti in merito alle conseguenze degli aggiornamenti del *firmware* relativi a DS, posto che *“tutto ciò che occorre loro sapere è che le cartucce clonate non possono essere utilizzate nelle stampanti dotate di DS (e quelle che attualmente funzionano potrebbero non funzionare in futuro), e che il mancato funzionamento di una cartuccia clonata può essere causato da DS”*. Coerenti a tale considerazioni sarebbero, pertanto, le informazioni fornite da HP al personale del proprio *Customer Support*.

#### *III.3.2.6 Messaggio di errore*

**99.** HP sostiene che il messaggio di errore, visualizzato nel caso in cui una cartuccia con *chip* clonato venga “riconosciuto” come non originale dal *firmware* della stampante, che informa gli utenti come segue: *“Le cartucce indicate non comunicano correttamente con la stampante. Se il problema persiste, sostituire la cartuccia”*, non sarebbe privo di contenuto circa la specifica ragione del blocco o del rifiuto di funzionare della stampante.

HP precisa che, invece, il diverso messaggio riportato al §31 della CFI *“non ha nulla a che fare con DS, ma viene visualizzato quando una cartuccia ricaricata o rigenerata con un chip HP riutilizzato viene inserita nella stampante, al fine di avvertire l'utente che la cartuccia inserita non è una nuova cartuccia HP originale”*.

#### *III.3.2.7 L'assistenza fornita da HP in relazione alle richieste degli utenti*

**100.** HP sostiene di aver fornito al *Customer Support* HP linee guida chiare e complete per rispondere a tutte le domande degli utenti in merito a DS. In particolare, secondo HP le informazioni contenute nelle linee guida DS, migliorate in seguito agli eventi di settembre 2016, fornirebbe risposte coerenti con le informazioni diffuse da HP in merito a DS e esaustive in merito a cosa sia la sicurezza dinamica e agli effetti della stessa. Inoltre, le Linee Guida DS istruirebbero gli operatori su come fornire assistenza in relazione all'installazione del *Firmware Rollback* a quegli utenti residuali: *a)* la cui stampante sia stata interessata dall'*Handshake Change*, e *b)* che non si siano ancora avvalsi del

---

<sup>115</sup> Il testo indicato corrisponde ad una diapositiva di una presentazione in lingua inglese datata dicembre 2016.

*Firmware Rollback* (ad es., perché abbiano scelto di non ricevere aggiornamenti automatici per la propria stampante).

#### *III.3.2.8 Modifica delle caratteristiche di un modello (SKU) di cartuccia*

**101.** In merito alla contestazione circa la carenza delle informazioni fornite sulla modifica delle caratteristiche di un modello di cartuccia (SKU) oggetto di contestazione, HP ritiene che “*non vi fosse alcuna necessità di fornire agli utenti informazioni dettagliate*”, in quanto tramite tale programma sarebbe stato possibile offrire una nuova generazione di alcuni modelli specifici dei propri sistema di stampa – il sistema avrebbe riguardato solo tre serie di stampanti e due modelli di cartucce – aventi una superiore qualità a tutto vantaggio degli utenti. Allo stesso tempo, HP, al fine di evitare qualsiasi disagio agli utenti nella transazione dalla vecchia alla nuova generazione di tali prodotti, avrebbe previsto un periodo di transazione di oltre 12 mesi tra il lancio delle Nuove Cartucce e quello delle Nuove Stampanti e la retro-compatibilità delle Nuove Cartucce con le stampanti di vecchia generazione. A fronte di ciò avrebbe, perciò, garantito la libertà di scelta economica degli utenti, in quanto i proprietari di una stampante di vecchia generazione avrebbero potuto continuare a utilizzare nella loro stampante sia cartucce di vecchia generazione sia Nuove cartucce (ivi incluse cartucce ricaricate e/o rigenerate dotate di un *chip* originale HP) e i proprietari di una Nuova Stampante, al momento del lancio delle stesse sul mercato, sarebbero stati in grado di reperire, oltre alle Nuove Cartucce, anche Nuove Cartucce ricaricate e/o rigenerate, e avrebbero potuto ricaricare le proprie Nuove Cartucce con inchiostro non HP.

**102.** Nonostante ciò, HP avrebbe fornito comunque informazioni tempestive e esaurienti attraverso a) un avviso stampato sulle confezioni esterne delle Nuove Stampanti; b) informazioni sul sito *web* HP; c) istruzioni al personale della forza vendite HP; d) messaggi di errore quali: “*Cartuccia(e) per stampanti di generazione meno recente*”; “*Cartuccia incompatibile di generazione meno recente*”; “*Cartuccia meno recente*”; “*Cartuccia di generazione meno recente*”; o “*E’ stata installata una cartuccia di generazione meno recente*”; e) informazioni disponibili presso gli operatori del *Customer Support* HP e sul sito *web* del *Customer Support* HP”.

#### *III.3.2.9 Iniziative c.d. di IB Renewal*

**103.** HP sostiene che le *IB Renewal* rappresentino iniziative di *marketing*, intraprese da HP in Italia solo nel terzo trimestre dell’esercizio finanziario 2018, per offrire agli utenti la possibilità di sostituire la propria vecchia stampante HP a getto d’inchiostro con un nuovo modello di stampante, nonché la possibilità di beneficiare del servizio *Instant Ink* di HP (che non è supportato dai vecchi modelli di stampanti) e che le stesse rappresentino una questione diversa rispetto agli aggiornamenti *online* di DS. HP sostiene, inoltre, che per l’attuazione di tali iniziative non avrebbe utilizzato le informazioni, contenute nei propri *Big Data*, sull’identità di singole stampanti su cui sarebbero state utilizzate cartucce non HP, ma si sarebbe servita esclusivamente delle risorse di *Client Relationship Management* (CRM) di alcuni rivenditori [*omissis*].

#### **III.3.3 Pratica sub B)**

**104.** HP ritiene che le contestazioni afferenti alla seconda pratica contestata sarebbero errate in quanto non utilizzerebbe le informazioni raccolte nei *Big Data* per rifiutare di fornire assistenza o la garanzia agli utenti e ai rivenditori in caso di utilizzo di cartucce non originali nelle stampanti HP.

**105.** In particolare, HP sostiene di utilizzare a fini commerciali i *Big Data* aggregati raccolti dalla porzione della propria base installata di stampanti collegata a Internet e in cui tale raccolta non sia bloccata da eventuali impostazioni di *firewall*. Tali *Big Data* includono informazioni sul tipo di cartucce inserite nella stampante (ossia, cartucce HP originali, cartucce rigenerate/ricaricate e

cartucce con *chip* clonato). Per le stampanti che riportano all'archivio di *Big Data* di HP, le informazioni raccolte sarebbero pseudonimizzate, separando l'identificativo univoco universale e il numero di serie associato ad ogni stampante dal resto delle informazioni specifiche alla singola stampante, salvo il caso in cui vi sia stato consenso dell'utente.

**106.** Alle informazioni raccolte nell'archivio di *Big Data* di HP non avrebbe accesso il *Customer Support* HP, che è deputato a gestire le richieste di assistenza e/o di garanzia degli utenti, ma potrebbe acquisire le informazioni incluse nei *Big Data* riferite al tipo di cartucce inserite nella stampante in sede di gestione delle singole richieste di assistenza da parte di singoli utenti.

**107.** HP, inoltre, sostiene che il semplice utilizzo di una cartuccia non originale HP non escluda l'applicazione della Garanzia HP per la riparazione delle stampanti, che verrebbe rifiutata solo nell'ipotesi in cui i guasti siano causati dall'utilizzo di una cartuccia non HP. A tal proposito fa presente che per i danni/guasti dell'hardware della stampante il Customer Support non verifica l'utilizzo di cartucce non originali e richiama a supporto di tale prassi le proprie linee guida interne per la risoluzione di problemi di inceppamento della carta, mentre conferma che la verifica delle cartucce utilizzate è prevista – con il permesso e l'assistenza del proprietario – per i danni/guasti riguardanti la qualità della stampa, per i quali richiama il testo della Garanzia HP applicabile alle stampanti di cui dà informazioni sulle pagine *web* della versione italiana del proprio sito, nella Guida di consultazione e/o nella Guida per l'utente disponibili per ciascun modello di stampante HP, sulle confezioni delle stampanti, ove si ricorda agli utenti di “[c]onsultare i termini e le condizioni della garanzia allegati”. Richiama a tal fine, altresì, le informazioni reiterate in merito al fatto che “*le stampanti HP possono essere utilizzate solo con cartucce HP originali, indicando solo le cartucce HP originali come cartucce compatibili/sostitutive, raccomandando di non utilizzare cartucce d'inchiostro di terze parti, dal momento che HP non può garantire la loro qualità e affidabilità, e declinando ogni responsabilità per guasti o danni causati dall'utilizzo di cartucce non originali HP*”.

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

**108.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche attraverso internet, in data 14 ottobre 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**109.** Con parere pervenuto in data 16 novembre 2020, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che:

- con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione *internet* utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nei siti del professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità della comunicazione *on line*;
- pertanto, 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 stato richiesto il parere.

#### **V VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**110.** I comportamenti oggetto di valutazione adottati da HP, descritti al punto II del presente provvedimento, configurano due distinte pratiche commerciali relative a:

**A)** informazioni mancanti, insufficienti e comunque non chiare sulle limitazioni presenti in molteplici stampanti HP a getto d'inchiostro e laser all'utilizzo di cartucce di inchiostro/toner non

originali e specificamente sulla presenza di un sistema di autenticazione - e sui successivi aggiornamenti *software* - attraverso i quali la stampante dialoga con un circuito elettronico montato sulle ricariche, le riconosce come originali HP e le accetta ovvero rifiuta di funzionare con le stesse quando le riconosce come non originali o di produzione anteriore ad una certa data, limitando in tal modo l'utilizzo di ricariche non originali su stampanti HP;

**B)** registrazione e comunicazione da parte delle stampanti HP dei dati relativi alle specifiche cartucce utilizzate (in particolare se originali o meno) e diniego dell'assistenza prevista dalla garanzia nel caso in cui siano state utilizzate cartucce non originali.

#### ***V.1 Imputazione delle condotte***

**111.** Alla luce degli elementi acquisiti e dei rapporti societari/contrattuali emersi nel corso del procedimento, si ritiene che HP Inc. e HP Italy S.r.l. devono considerarsi responsabili in solido delle pratiche oggetto del presente provvedimento. Dall'istruttoria è infatti emerso che HP Italy S.r.l. è controllata al 100% da HP Inc. per il tramite di una *holding* appartenente al proprio gruppo.

Inoltre, il gruppo multinazionale HP è strutturato in varie società che svolgono funzioni diverse nel processo di produzione, distribuzione e vendita. In tale organizzazione del gruppo, HP Inc. fornisce le direttive in base alle quali vengono svolte le attività di vendita e di assistenza anche in Italia ed in particolare distribuisce gli aggiornamenti *firmware* per le stampanti a marchio HP; HP Italy S.r.l. garantisce in Italia la distribuzione delle stampanti e delle ricariche a marchio HP e fornisce assistenza su tali prodotti.

**112.** I soggetti sopradescritti hanno congiuntamente contribuito alla realizzazione delle condotte oggetto del presente provvedimento, nonché hanno adottato un comportamento sostanzialmente uniforme in tutte le fasi delle condotte.

In conclusione, le condotte in esame possono essere ascritte a HP Inc. e a HP Italy S.r.l. atteso che, per un verso, HP Inc. è in grado di esercitare, in ragione del controllo totalitario, un'influenza determinante sull'attività di HP Italy S.r.l. e, per altro verso, entrambi i Professionisti hanno contribuito attivamente alla realizzazione delle pratiche commerciali in esame, dalle quali traggono vantaggi reputazionali ed economici. Per tale ragione, nelle valutazioni di seguito riportate le parti HP Inc. e HP Italy S.r.l. vengono anche congiuntamente indicate come "HP".

#### ***V.2 Pratica sub A)***

**113.** Come ampiamente descritto nelle risultanze istruttorie, dagli elementi agli atti risulta che HP promuova l'acquisto di numerose stampanti HP lasciando intendere la possibilità di utilizzare anche cartucce non originali e fornendo informazioni carenti e omissive in merito ad una specifica ed assai rilevante caratteristica delle stesse stampanti ovvero la presenza di un sistema di riconoscimento delle cartucce che è volto a limitare la possibilità di utilizzare cartucce di inchiostro/toner non originali; successivamente, nel corso della vita della stampante acquistata dai consumatori, HP rilascia ed induce ad installare sempre in modo omissivo e carente aggiornamenti *software* che appunto modificano il suddetto sistema di riconoscimento, inducendo i consumatori e le microimprese ad acquistare cartucce originali HP – invece che quelle compatibili – per poter continuare ad utilizzare la propria stampante.

**114.** In particolare, dalle informazioni acquisite agli atti è emerso che il sistema di autenticazione tra cartucce e stampanti è correntemente utilizzato sulle stampanti HP allo scopo precipuo di limitare l'utilizzo di cartucce non originali attraverso il sistema c.d. Sicurezza Dinamica introdotto in Italia nel corso del 2016.

In particolare, la denominazione Sicurezza Dinamica ovvero DS (*Dynamic Security*), discende dal fatto che la “*Handshake*” viene differenziata, con diverse modalità<sup>116</sup>.

Nel corso dell’attività istruttoria, HP ha specificamente precisato<sup>117</sup> che “*DS è stata progettata esclusivamente per evitare che le cartucce dotate di chip clonati possano essere utilizzate in una stampante dotata di DS*”, dove HP definisce “*cloni*” i *chip* di terze parti progettati per emulare il proprio *chip* di sicurezza originale.

**115.** Dalle risultanze istruttorie è emerso che in altri casi lo specifico *firmware* presente sulle nuove stampanti di alcuni modelli esclude l’interoperabilità con ricariche originali identificate con il medesimo SKU (*Stock Keeping Unit*), ma fabbricate antecedentemente ad una certa data Y.

In tal modo, le nuove stampanti non accettano le cartucce realizzate ricaricando le cartucce HP usate fabbricate antecedentemente alla data Y.

### **V.2.1 Informazioni mancanti, insufficienti e fuorvianti sulle limitazioni presenti nelle stampanti HP circa l’utilizzo di cartucce di inchiostro/toner non originali**

**116.** HP non ha informato i consumatori in maniera chiara e completa, al momento della vendita di diversi modelli di stampanti, circa una loro importante caratteristica, ovverosia la circostanza per cui il loro *firmware* esclude l’interoperabilità con le ricariche fornite da terze parti, siano esse prive di *chip* originali HP o realizzate ricaricando cartucce originali prodotte prima di una certa data. Il consumatore, dunque, non è stato posto in condizione di poter effettuare una scelta informata e consapevole in merito all’acquisto di una stampante sulla quale insiste un’importante limitazione circa le ricariche utilizzabili.

**117.** Dalle risultanze istruttorie emerge chiaramente che HP, essendo pienamente avveduta del fatto che i consumatori si attendono di poter utilizzare qualsiasi ricarica non originale tecnicamente compatibile con la stampante e pur avendo deciso di introdurre una nuova caratteristica che modificava sostanzialmente la fruibilità delle cartucce non originali, non lo ha comunicato in maniera chiara ed adeguata.

HP ha difatti continuato a fornire informazioni omissive e fuorvianti circa le specifiche caratteristiche di alcuni modelli di stampanti immessi sul mercato italiano a partire dagli anni 2016 e 2017, presentando tali prodotti come “sistemi aperti” e, al contempo, raccomandando l’acquisto di ricariche originali. L’unica generica precisazione fornita ai consumatori riguardava esclusivamente la circostanza per cui l’utilizzo delle ricariche non originali non garantisce la medesima qualità della stampa.

**118.** HP ha continuato a lasciare intendere ai consumatori che sia possibile l’uso delle ricariche non originali, avvisando solo di possibili problemi di qualità di stampa attraverso espressioni quali “*potrebbero non funzionare*”, senza invece rendere nota l’introduzione di un sistema di *firmware* che ha la specifica finalità di impedire l’utilizzo di ricariche non originali provocando il blocco - o comunque generando un messaggio con cui si annuncia il blocco - del funzionamento delle stampanti.

Infatti, in assenza di una precisa e chiara evidenziazione della nuova caratteristica introdotta, anche la dicitura “*Da utilizzare solamente con cartucce dotate di chip HP originale. Le cartucce con chip non HP potrebbero non funzionare e quelle che attualmente funzionano potrebbero non funzionare in futuro*” ed in particolare l’utilizzo del condizionale “*potrebbero*” non può che venire interpretato dai consumatori quale mero suggerimento del produttore all’utilizzo preferenziale delle proprie cartucce, per le sole quali garantisce la qualità della stampa.

<sup>116</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

<sup>117</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.



Tale messaggio, peraltro, non è riportato nelle comunicazioni rivolte ai consumatori con caratteristiche grafiche e dimensionali tali da metterlo in specifico risalto come sarebbe stato necessario per mettere in evidenza una così importante e significativa limitazione introdotta.

**119.** Per quanto riguarda anche la denominazione del sistema DS, nei messaggi pubblicitari diffusi tramite *internet* e nella confezione del prodotto – ove peraltro è riportata con caratteri grafici estremamente ridotti – si afferma solamente: “*Stampante con funzionalità di sicurezza dinamica.*”. Si tratta nuovamente di un’indicazione certamente inidonea a fornire una corretta informazione sulle limitazioni dei prodotti atteso che non permette in alcun modo, al consumatore medio, di comprendere la presenza e l’effettiva natura del nuovo sistema di autenticazione installato nella stampante, la sua reale funzionalità e le ricadute, in termini di funzionalità, per il consumatore.

Lo stesso uso del termine “sicurezza dinamica” risulta, peraltro, ambiguo e fuorviante, nella misura in cui induce il consumatore a ritenere che si tratti di uno strumento volto a garantire la sicurezza della stampante, senza mai chiarire, invece, la precipua funzione di dialogo fra stampante e cartuccia, funzionale al riconoscimento delle cartucce originali HP e a bloccare l’uso di cartucce non originali.

**120.** Al riguardo, HP, pur avendo ammesso che DS è stata progettata esclusivamente per evitare l’uso di cartucce dotate di *chip* clonati sulle stampanti a marchio HP, ha precisato che tale sistema garantirebbe anche la tutela della sicurezza, della salute e dell’ambiente<sup>118</sup>.

**121.** In particolare, in merito alla tutela della sicurezza, HP ha sostenuto che DS avrebbe anche “*lo scopo di combattere le potenziali vulnerabilità derivanti da un possibile uso malevolo dei chip di sicurezza*”<sup>119</sup> e che i *chip* di sicurezza possano essere usati illecitamente al fine di danneggiare il *firmware* delle stampanti HP e/o compromettere in altro modo la sicurezza del sistema di stampa.

Tuttavia, si tratta di un rischio potenziale ed indimostrato sul quale non si è fornito nel corso dell’istruttoria alcun puntuale e concreto riscontro<sup>120</sup>; inoltre, si evidenzia la palese contraddizione con quanto dichiarato dalla medesima HP in seguito all’avvio del procedimento, ovvero di non essere a conoscenza dell’uso di *chip* di sicurezza “*clonati*” che minaccino effettivamente la sicurezza dei dati o della rete<sup>121</sup>.

In ogni caso, tale argomentazione non può giustificare una limitazione introdotta dal produttore unilateralmente e in via preventiva su tutte le cartucce che non presentino il *chip* originale HP, impedendo ai consumatori di scegliere in base alle proprie preferenze, sulla base di una asserita incapacità di tutti gli operatori terzi a garantirne la sicurezza informatica.

**122.** Analoghe considerazioni valgono con riguardo all’uso di DS anche a tutela dell’ambiente e della salute dei consumatori. Difatti, HP dichiara che limitando l’utilizzo di *chip* clonati, DS

---

<sup>118</sup> HP dichiara di progettare e testare i propri sistemi di stampa per prevenire emissioni che eccedano i criteri del marchio di qualità ecologica e per conformarsi ai più elevati standard ambientali.

<sup>119</sup> Cfr. memoria conclusiva di HP del 2 ottobre 2020, p. 18.

<sup>120</sup> Gli unici documenti prodotti a tale riguardo, allegati alla memoria conclusiva di HP del 2 ottobre 2020, fanno meramente menzione di una generica vulnerabilità delle stampanti a possibili attacchi informatici, alla stregua di qualsiasi altro apparecchio elettronico moderno e non necessariamente realizzati per il tramite o grazie a vulnerabilità delle cartucce di inchiostro/toner non originali. In particolare, l’articolo (allegato 5 alla memoria) “*We hijacked 28,000 unsecured printers to raise awareness of printer security issues*”, del 27 agosto 2020, parla genericamente dei rischi di intrusione attraverso le stampanti (e non attraverso le cartucce) e rinvia ad una guida per la protezione da tali rischi (con rimedi che non riguardano le cartucce); inoltre il documento (allegato 7 alla memoria) “*Is your printer the new trojan horse?*”, del mese di settembre 2020, dichiaratamente commissionato da HP e che vanta il livello tecnologico delle sue stampanti, riporta esclusivamente un precedente noto, di attacco a stampanti Samsung, nelle quali nel 2013 delle ricariche non originali avrebbero cambiato le impostazioni in modo da permetterle il funzionamento solo con il proprio marchio di ricariche; ad un unico evento del genere, senza specificarlo, fa riferimento anche l’altro documento (allegato 8 alla memoria) “*White paper – HP office cartridge security*”, del mese di agosto 2020, anch’esso dichiaratamente commissionato da HP e che vanta il livello tecnologico delle sue stampanti.

<sup>121</sup> Cfr. Risposta prot. 73757 del 15 novembre 2019 alla richiesta di informazioni contestuale alla comunicazione di avvio del procedimento.

ridurrebbe anche i possibili effetti negativi a breve e lungo termine sull'ambiente e sulla salute degli utenti derivante dall'utilizzo di cartucce clonate, che, si ribadisce, vengono identificate da HP con tutte le cartucce prive di un *chip* originale HP.

Anche su tale aspetto HP non ha fornito dati di riscontro alla affermazione che “*di norma*”<sup>122</sup> le cartucce non HP non rispetterebbero tali *standard* (dunque ammettendo che in alcuni casi tali *standard* sono rispettati). In ogni caso, tale argomentazione certamente non può giustificare una limitazione introdotta dal produttore unilateralmente e in via preventiva su tutte le cartucce che non presentino il *chip* originale HP, sulla base di una asserita incapacità degli operatori terzi a garantire la sicurezza per l'ambiente e la salute dei consumatori, quando è evidente che tutti i produttori devono assicurare materiali consumabili che rispettino i medesimi *standard* di sicurezza, e che in ogni caso i consumatori devono poter scegliere in base alle proprie preferenze.

**123.** Le informazioni fornite in merito sia all'utilizzo di cartucce compatibili che alla presenza del DS risultano quindi inidonee a garantire una scelta consapevole del consumatore ai fini dell'acquisto di una stampante nella quale sono state introdotte significative limitazioni all'utilizzo di cartucce non originali. Né può essere considerata come accettazione implicita dell'uso di DS sulle proprie stampanti la mera indicazione sulla confezione del prodotto acquistato, peraltro riportata con caratteri assolutamente marginali e non adeguati a mettere in evidenza tutte le implicazioni di una specifica caratteristica che connota in modo distintivo tali stampanti ai fini del normale utilizzo dei consumatori.

**124.** Contribuisce a tale induzione in errore anche l'ambiguità dei messaggi che le stampanti forniscono in occasione del blocco che si verifica in ragione dell'utilizzo di cartucce non originali o non della più recente generazione. Anche in tali occasioni il messaggio di blocco non fornisce alcun chiarimento in merito all'effettiva causa del blocco medesimo, limitandosi ad invitare il consumatore a sostituire la cartuccia qualora il problema persista, e dunque alimentando la convinzione dei consumatori che sia possibile continuare ad utilizzare cartucce non originali HP sulle stampanti e lasciando intendere che le stesse non funzionerebbero in ragione di una propria specifica carenza qualitativa.

**125.** Anche i messaggi di errore forniti dalle stampanti quando viene utilizzata una cartuccia ricaricata o rigenerata con un *chip* HP riutilizzato ma originale, sono ambigui e fuorvianti, in quanto in essi HP accomuna le cartucce usate con quelle non originali, che vengono indistintamente qualificate come "contraffatte", facendo leva sui possibili effetti confusori generati in capo ai consumatori e inducendoli indirettamente a diffidare della qualità non solo delle cartucce prive di un *chip* originale HP ma, altresì, di quelle ricaricate e rigenerate.

### **V.2.2 Informazioni mancanti, insufficienti e fuorvianti sugli aggiornamenti software del sistema di Sicurezza Dinamica**

**126.** Anche le informazioni diffuse da HP in merito agli aggiornamenti del *firmware* risultano omissive e fuorvianti. Difatti, dalle risultanze istruttorie emerge chiaramente che HP ha rilasciato numerosi aggiornamenti *firmware* evidenziando solo i miglioramenti derivanti alle prestazioni delle stampanti, mancando di fornire, invece, qualsiasi precisazione riguardo al fatto che in determinati aggiornamenti *firmware* fossero anche contenuti aggiornamenti del DS, che comportavano una sostanziale riduzione delle funzionalità della stampante con riferimento appunto all'utilizzo di cartucce compatibili.

**127.** In particolare, anche nei messaggi con cui propone ai consumatori l'installazione di un nuovo aggiornamento del *firmware* contenente aggiornamenti del DS, HP non fornisce alcuna informazione

---

<sup>122</sup> Cfr. memoria conclusiva di HP del 2 ottobre 2020, p. 18.

in merito alla circostanza che lo stesso comporterà una limitazione nell'utilizzo di cartucce di ricambio non originali utilizzate fino a quel momento, circostanza che configura una condotta non diligente ed omissiva sulle caratteristiche tecniche e sulle possibili conseguenze di tali aggiornamenti. D'altronde, in merito alla mancanza di informazioni al riguardo, è la stessa HP a sostenere che *“per definizione non vi è alcuna necessità di fornire informazioni sulle possibili conseguenze degli aggiornamenti del firmware relativi al DS”*<sup>123</sup>.

**128.** Né può ritenersi che a tal fine siano sufficienti le informazioni contenute nella pagina *web* del Supporto HP, ove è possibile effettuare il *download* manuale degli aggiornamenti del *firmware*, in quanto da un lato si tratta di una pagina solo di eventuale consultazione da parte del consumatore, di difficile reperimento, e dall'altro le informazioni ivi presenti riportano il medesimo messaggio fuorviante indicato sulle confezioni delle stampanti dotate di DS, ovvero l'annotazione che le cartucce “potrebbero” non funzionare a seguito dell'aggiornamento, e, come tali, non sono idonee a rendere edotto il consumatore circa l'effettivo impatto dell'aggiornamento sulle caratteristiche e le funzionalità delle stampanti stesse.

**129.** Rilasciare e proporre, per le stampanti già acquistate dai consumatori, l'installazione di aggiornamenti *firmware* che ne modificano significativamente le caratteristiche già ampiamente pubblicizzate, tacendo invece che lo scopo principale è quello di limitarne le funzionalità e l'utilizzo di cartucce non originali, configura, invero, una profonda alterazione della libertà di scelta dei consumatori e delle microimprese.

**130.** Per ogni singolo aggiornamento che modifichi ed estenda la portata delle limitazioni imposte all'interoperabilità con i prodotti di terze parti privi di *chip* originali HP, gravava sui Professionisti un onere di esaustiva e corretta informazione in merito agli effetti dello stesso; parimenti HP avrebbe dovuto lasciare libero il consumatore di decidere se accettare o rifiutare l'aggiornamento con una apposita richiesta del suo esplicito consenso alla installazione nella propria stampante. Anche se HP ha chiarito che attualmente nelle stampanti il sistema DS (*Dynamic Security*) è sempre inserito al momento della fabbricazione, ciò non è sufficiente a consentire che, come HP ha anche confermato<sup>124</sup>, ulteriori modifiche vengano effettuate a mezzo di aggiornamenti *firmware* successivi senza un consenso informato da parte del consumatore .

Ciò comporta, infatti, un'ulteriore alterazione delle caratteristiche delle stampanti rispetto a quelle presenti al momento dell'acquisto, oltre che rispetto alle modalità di funzionamento sulle quali concretamente il proprietario della stampante ha potuto contare fino a quel momento.

**131.** Contribuisce infine ad ingannare i consumatori in occasione degli aggiornamenti la modalità *[omissis]* secondo la quale il consumatore continua ad usufruire delle cartucce non originali già installate fino al loro esaurimento mentre non può utilizzare nuove cartucce dello stesso tipo; in tal modo, infatti, viene ulteriormente indotto a ritenere che il rifiuto da parte della stampante non sia da attribuire all'aggiornamento precedentemente effettuato ma ad una difettosità delle nuove cartucce compatibili.

**132.** In tal modo, HP altera la libertà di scelta dei consumatori circa l'acquisto delle ricariche non originali, interferendo con il normale utilizzo delle stampanti da parte dei consumatori e delle microimprese che hanno già acquistato la stampante e si trovano quindi costretti ad acquistare cartucce a marchio HP per poter continuare ad utilizzarle.

**133.** La stessa ingannevole prospettiva delle modalità di proposizione degli aggiornamenti del DS, si pone anche in occasione della modifica delle caratteristiche di un determinato modello di

---

<sup>123</sup> Cfr. memoria conclusiva di HP del 2 ottobre 2020, p. 22.

<sup>124</sup> Cfr. verbale di audizione di HP in data 21 gennaio 2020.

stampante per cui le medesime non accettano le cartucce di identico modello (numero identificativo SKU) ma di generazione più vecchia.

**134.** I consumatori e le microimprese che hanno acquistato la nuova generazione di stampanti sono, infatti, indotti ad acquistare cartucce semplicemente in base al numero identificativo SKU di quel modello, quindi anche le cartucce ricaricate della precedente generazione, senza essere informati della significativa limitazione introdotta nelle nuove stampanti che impedisce l'utilizzo delle vecchie cartucce. Anche in tal caso, il consumatore è indotto a ritenere che il rifiuto da parte della stampante non sia da attribuire alla stampante ma ad una difettosità delle vecchie cartucce compatibili.

### **V.2.3 Informazioni mancanti, insufficienti e fuorvianti in caso di richiesta di assistenza**

**135.** Dalle risultanze istruttorie emerge, inoltre, l'ambiguità delle informazioni che HP indica di fornire ai consumatori che chiedono chiarimenti in ordine al mancato funzionamento delle stampanti o in ordine agli effetti degli aggiornamenti del firmware della propria stampante.

Anche in tali circostanze emerge chiaramente che le risposte fornite non chiariscono in modo adeguato e chiaro lo scopo e il funzionamento dei sistemi di limitazioni all'utilizzo di cartucce non originali.

Parimenti omissive e fuorvianti risultano le risposte fornite alle richieste di chiarimenti formulate sulla natura e sulle modalità di funzionamento del sistema DS con frasi quali *“Fa parte della nostra tecnologia di sicurezza dinamica; a causa della natura della sicurezza, non siamo disposti a fornire informazioni su come funziona”*.

### **V.2.4 Rilievi sulle difese in materia di proprietà intellettuale**

**136.** Per giustificare le proprie condotte, HP sostiene di poter qualificare tutte le cartucce prive di *chip* originali come contraffatte in violazione dei propri brevetti, in quanto sarebbero *“clonate”* tutte le cartucce prodotte da terze parti con involucro, componenti interni e inchiostro non prodotti o distribuiti da HP, ivi incluso un *chip* di sicurezza progettato per emulare il *chip* di sicurezza originale. Su tale presupposto HP focalizza la propria difesa sul c.d. sistema DS, che qualifica come misura tecnologica di protezione necessaria, legittima, e proporzionata richiamando alcune pronunce giurisprudenziali che asseritamente legittimerebbero la sua adozione di DS a tutela dei propri diritti di proprietà intellettuale.

**137.** Occorre rilevare che le suddette argomentazioni appaiono del tutto inconferenti ai fini dell'accertamento operato in questa sede, il cui oggetto sono le informazioni fornite da HP ai consumatori circa le caratteristiche delle stampanti, l'esistenza di un sistema di riconoscimento delle cartucce originali e, nel corso della vita del prodotto, circa gli aggiornamenti *software* proposti successivamente all'acquisto delle stampanti.

Pertanto, esula dall'ambito del presente provvedimento, poiché non conferente, una valutazione in merito ai suoi diritti di proprietà industriale ed ai confini delle facoltà riconosciute in capo al titolare di privativa in ordine all'utilizzo di misure tecnologiche di protezione.

**138.** Nondimeno si osserva che tali difese presuppongono l'uso indistinto dei termini *“clonato”* e *“contraffatto”*, equiparando prodotti che emulano le funzionalità delle cartucce HP con le cartucce che copiano i *chip* originali in violazione della proprietà industriale di HP.

Ebbene, secondo le stesse informazioni acquisite presso il professionista<sup>125</sup> le cartucce prive di *chip* originale ma dotate di un meccanismo che determini identiche prestazioni funzionali delle cartucce originali, non sono per ciò solo qualificabili come clonate e come tali idonee a determinare per HP la possibilità di proteggere i propri diritti di proprietà intellettuale.

---

<sup>125</sup> Cfr. allegato della mail Doc. Isp. Milano n. 27 *“Agenti FY15 forward”*.

Difatti, la creazione *ex novo* di *chip* non originali in grado di dialogare con la stampante fornendo la risposta necessaria per il processo di stampa, ma mediante modalità e meccanismi differenti rispetto a quelli adottati da HP, dotati di un carattere di originalità tale da giustificare l'esistenza di un relativo brevetto, non può essere intesa come violazione della privativa<sup>126</sup>.

**139.** Ad ogni buon conto si rileva anche l'inidoneità delle pronunce giurisprudenziali citate da HP ad attribuire una legittimazione all'utilizzo, sulle stampanti acquistate dai consumatori, di misure tecnologiche di protezione a tutela dei propri vantati diritti di proprietà industriale, posto che nel nostro ordinamento giuridico tali strumenti sono previsti come legittimi esclusivamente per la tutela del diritto di autore<sup>127</sup>.

**140.** Si rileva, inoltre, che le risultanze istruttorie confutano l'assunto di HP secondo cui DS contribuirebbe a tutelare la propria reputazione e il proprio marchio perché gli utenti sarebbero "di norma inconsapevoli" e otterrebbero esperienze di stampa di scarsa qualità con la convinzione di stare utilizzando materiali di consumo HP originali, in quanto dai documenti ispettivi emerge, da un lato, che le ricariche di inchiostro/toner non originali vengono vendute a prezzi significativamente inferiori rispetto a quelle originali e, dall'altro, che i proprietari di stampanti HP sono consapevoli delle differenze di prezzo e di qualità fra le due categorie di prodotti e decidono gli acquisti in base alle proprie valutazioni circa la convenienza o meno di migliori prestazioni a costi più elevati.

### V.2.5 Conclusioni

**141.** Da quanto sopra rappresentato emerge che HP ha promosso l'acquisto di diverse stampanti inkjet e laser, fornendo informazioni ingannevoli ed omissive circa le limitazioni presenti nelle stampanti HP relativamente all'utilizzo di cartucce di inchiostro/toner non originali e fornendo informazioni ingannevoli riguardo alla qualità delle ricariche di inchiostro tali da indurre in errore consumatori e microimprese sia sulle caratteristiche delle stampanti che sull'utilizzo delle cartucce non originali inducendoli a ritenere di dover sostituire le cartucce a causa di carenze o difetti di queste ultime invece che a causa delle limitazioni introdotte da HP mediante apposite istruzioni contenute nel *firmware* delle stampanti.

**142.** Inoltre, HP ha fornito informazioni ingannevoli ed omissive in occasione degli aggiornamenti del *firmware* delle stampanti, in particolare non informando i proprietari delle stesse che anche tali

---

<sup>126</sup> Si noti, peraltro, che non tutti i brevetti vantati da HP sulle cartucce e sui *chip* a proprio marchio sono necessariamente opponibili ai concorrenti, considerato che, almeno in un caso, nella recente pronuncia della Corte Suprema Olandese, C/09/483615/HAZA15-245, *HP v. DIGITAL REVOLUTION BV*, è stato riconosciuto il diritto di un produttore terzo a commercializzare proprie cartucce compatibili con le stampanti HP senza incorrere in violazione del brevetto di quest'ultima. Nel caso di specie, HP sosteneva che i *chip* delle cartucce oggetto di controversia avessero troppe somiglianze con i *chip* di memoria delle cartucce HP, tali da determinare una vera e propria contraffazione.

La Corte Olandese ha negato, tuttavia, la contraffazione ritenendo che il brevetto HP non fosse né nuovo né innovativo e che HP avesse abusato della legge sui brevetti.

<sup>127</sup> HP ha citato a propria difesa in primo luogo la pronuncia della Corte di giustizia dell'Unione Europea nella quale è stato affermato che nel caso Sony, relativo alla vendita di un computer comprensivo di programmi informatici preinstallati, non si configurava assenza di diligenza nella misura in cui Sony ha fornito informazioni preventive e la possibilità di recedere in toto dall'acquisto, tuttavia, la stessa risulta irrilevante nel caso di specie nella misura in cui ivi ciò che è oggetto di contestazione è proprio l'assenza di informazione adeguate ed esaustive in sede di acquisto in merito agli effetti della presenza e degli aggiornamenti di DS sulle stampanti a marchio HP.

HP ha, inoltre, richiamato la pronuncia della Corte d'Appello di Amsterdam, che secondo il professionista affermerebbe sia legittimo l'uso di DS nelle stampanti HP prodotte dopo il dicembre 2016, tuttavia, in tale pronuncia la Corte non conferma la liceità dell'uso di misure tecnologiche di protezione sulle stampanti, ma si limita a sostenere che una pronuncia in senso contrario per le stampanti HP prodotte dopo il dicembre 2016, nel caso di specie, non era possibile per una questione di carattere meramente procedurale, costituita dalla assenza di una legittimazione della Foundation 123inkt House Mark Customers, controparte di HP nel caso in questione, a rappresentare i propri clienti con riferimento all'utilizzo della Dynamic Security su stampanti prodotte dopo il 1° dicembre 2016.

Infine, l'Ordinanza della Corte distrettuale degli Stati Uniti per il distretto nord della California in primo luogo si basa su un sistema normativo diverso da quello europeo, in secondo luogo chiarisce che nel caso di specie non è stata valutata, in quanto non veniva contestata, l'ingannevolezza delle informazioni fornite da HP in merito a DS.

aggiornamenti avevano lo scopo di impedire l'utilizzo di tutte le ricariche prive di un *chip* originale HP attraverso il blocco del funzionamento della stampante ed il rilascio di un messaggio di blocco della stampante.

**143.** Per quanto sopra esposto tali condotte appaiono contrarie agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonee ad indurre, dapprima, all'acquisto di stampanti HP, fornendo informazioni ingannevoli e omissive in merito alle caratteristiche delle stesse e in particolare con riferimento al possibile utilizzo di cartucce di inchiostro/toner non originali e, successivamente, a indurre a procedere agli aggiornamenti *software* proposti per aggiornare il sistema di riconoscimento, senza chiarire che gli stessi hanno lo scopo di estendere le limitazioni all'utilizzo di cartucce non originali, e, pertanto, ingannando i consumatori e le microimprese sulle caratteristiche delle stampanti e degli aggiornamenti *software* in tal modo inducendoli all'acquisto di cartucce originali HP proprio in ragione della presenza di un sistema di autenticazione delle cartucce. In particolare:

- appaiono omissive ed ingannevoli, in violazione degli artt. 21 e 22, le informazioni fornite da HP nei manuali d'uso e nei messaggi pubblicitari, con cui si induce a ritenere che sia possibile l'uso delle ricariche non originali e si avvisa soltanto di possibili problemi di qualità della stampa, mentre non si chiarisce che l'utilizzo di ricariche non originali potrebbe provocare il blocco - o comunque generare un messaggio con cui si annuncia il blocco - del funzionamento delle stampanti, a causa delle istruzioni contenute nel *firmware* in esse installato;
- appaiono, altresì, omissivi ed ingannevoli, in violazione degli artt. 21 e 22, i messaggi che le stampanti forniscono ai consumatori in caso di utilizzo di ricariche non originali, circa il blocco del funzionamento o l'occorrenza di un errore, in quanto ambigui e idonei a indurre in errore i consumatori nella scelta dell'utilizzo o meno di ricariche non originali;
- appaiono anche omissive, in violazione dell'art. 22, le comunicazioni diffuse a partire dalla fine del 2016 dopo il rilascio del nuovo *firmware* che ha introdotto la c.d. Sicurezza Dinamica, così come le risposte che HP indica di fornire a chi chieda chiarimenti sugli aggiornamenti *firmware* riguardanti la c.d. Sicurezza Dinamica e sui conseguenti blocchi o malfunzionamenti delle stampanti, in quanto non è stata fornita una informativa adeguata su tutti gli aspetti di tale nuovo *firmware* agli acquirenti ed ai possessori di stampanti HP, né le comunicazioni diffuse sembrerebbero tali da chiarire adeguatamente a consumatori e microimprese le modalità di funzionamento e di attivazione del detto blocco<sup>128</sup>;
- appaiono, inoltre, ingannevoli ed omissive, in violazione degli artt. 21 e 22, le informazioni che vengono fornite al momento del rilascio di nuovi aggiornamenti *firmware* i quali comportano ulteriori limitazioni all'utilizzo delle ricariche non originali sulle stampanti di propria produzione, in quanto incidono considerevolmente sulla libertà di scelta economica dei consumatori e delle microimprese che ne sono proprietari, attraverso un'alterazione delle caratteristiche delle stampanti rispetto a quelle rese note al momento dell'acquisto e rispetto a quelle sulle quali il proprietario ha potuto contare fino a quel momento, e ciò proprio in considerazione del fatto che il proprietario ragionevolmente si attende di poter continuare ad acquistare ed utilizzare qualsiasi ricarica tecnicamente compatibile con la propria stampante.

---

<sup>128</sup> A differenza di quanto contestato nella comunicazione di avvio, HP sembrerebbe invece aver dato in maniera graduale la effettiva possibilità, a chi aveva acquistato stampanti prodotte prima di dicembre 2016, di sottrarsi dal blocco introdotto con l'installazione della nuova versione del *firmware*.

### V.3 Pratica sub B)

**144.** Alla luce degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, è emerso che HP ha registrato nelle stampanti dei consumatori e delle microimprese i dati di funzionamento e i dati relativi alle cartucce utilizzate, secondo specifiche istruzioni incluse nel *firmware* delle stampanti a proprio marchio, senza fornire agli acquirenti delle stampanti alcuna informazione al riguardo circa tale attività di raccolta dati.

**145.** I chiarimenti forniti da HP confermano, infatti, quanto risulta dalle evidenze istruttorie in merito all'utilizzo da parte di HP di un meccanismo di riconoscimento delle cartucce inserito nelle stampanti, attraverso il quale HP raccoglie e registra i dati relativi a quali cartucce vengono utilizzate dalle medesime stampanti (originale o non originale).

Per effettuare i confronti tra le vendite delle proprie ricariche originali e di quelle non originali, oltre ad utilizzare dati di ricerche di mercato<sup>129</sup> e raccogliere dati relativi allo spazio espositivo dedicato a tali prodotti in Italia<sup>130</sup>, HP risulta infatti raccogliere dati direttamente dalla propria c.d. Base Installata, le stampanti utilizzate da consumatori e microimprese, attraverso un meccanismo di riconoscimento delle cartucce inserito nelle stampanti, che raccoglie e registra, in base alle istruzioni impartite nel *firmware* in esse installato, il dato circa quale cartuccia viene utilizzata dalla medesima stampante (originale o non originale).

In particolare, sulla base degli elementi acquisiti, risultano:

- a) la registrazione da parte delle stampanti, in base alle istruzioni impartite nel *firmware* in esse installato, dei dati di funzionamento delle stesse ed in particolare dei dati relativi alle specifiche cartucce utilizzate dalla stampante, distinguendo quelle HP da quelle non originali;
- b) la trasmissione di tali dati alla casa produttrice e raccolta di detti dati in un archivio di "*Big Data*" che viene poi utilizzato da HP nel proprio esclusivo interesse<sup>131</sup>.

**146.** Non risulta invero confermato dalle evidenze istruttorie quanto ulteriormente dichiarato da HP, ovvero che tale raccolta di dati - finalizzata ad analizzare i *trend*, comprendere le esigenze dei clienti e, di conseguenza, sviluppare la propria strategia di business - avverrebbe a condizione che il cliente abbia acconsentito alla stessa.

In base alla documentazione agli atti, infatti, HP non risulta palesare, né prima né dopo l'acquisto di una stampante a proprio marchio, che la medesima macchina registrerà e trasmetterà i dati del proprio funzionamento, ed in particolare i dati relativi alle cartucce utilizzate, dati che HP raccoglierà in un archivio di "*Big Data*", che la stessa utilizza per lo sviluppo di elaborazioni finalizzate alla formulazione delle proprie strategie commerciali e specificamente come prima indicato per limitare l'utilizzo di cartucce non HP da parte degli stessi consumatori.

In particolare, HP non fornisce ai clienti alcuna notizia sulla acquisizione di tali dati sulla stampante - dati, si rileva, la cui registrazione e disponibilità non sono necessarie per il funzionamento della stampante - né sulla trasmissione di tali dati in propri archivi di *Big Data*, ma fornisce alcune informazioni soltanto con riferimento ai dati personali dei clienti, in ottemperanza all'obbligo sancito dalla normativa a garanzia della privacy.

---

<sup>129</sup> Cfr. allegati delle mail Docc. Isp. HP Milano nn. da 3 a 10, 26, 35, 36 e 87.

<sup>130</sup> Cfr. Doc. isp HP Milano n. 2 "Copy of Compatible Ink Analysis 2018 - Light -Italy", tabella "SOS by Retailer".

<sup>131</sup> Dal punto di vista generale si osserva che tale condotta rappresenta una buona esemplificazione di come, grazie allo sviluppo tecnologico e a nuove forme di comunicazioni, una multinazionale possa raccogliere senza informare i consumatori un'elevata quantità di dati di consumo relativi alle proprie macchine e in base a questi porre in essere una sofisticata strategia commerciale di protezione del suo mercato *captive*, limitando prima la libertà di scelta dei consumatori e poi quella di utilizzo di un bene da essi acquistato.

**147.** Alla luce degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, è inoltre emerso che HP ha utilizzato i dati registrati sulle stampanti per rifiutare la prestazione della propria garanzia commerciale quando dai dati registrati nella stampante si evince che questa ha usato cartucce non HP.

Infatti, nella corrispondenza intrattenuta al riguardo con un importante rivenditore delle proprie stampanti trova conferma che HP non presta assistenza in caso di utilizzo di ricariche non originali. In particolare, a fronte della *mail* in cui il rivenditore afferma che *“viene abitualmente rigettata la garanzia commerciale perché dai report consumabili stampato dalle macchine si evince che queste hanno utilizzato in passato cartucce a ns marchio”* e lamenta che *“Questo rifiuto all'assistenza non subisce alcuna verifica, di fatto è solo un controllo sommario che porta alla cancellazione della garanzia commerciale”*, chiedendo che questa condotta venga spiegata e giustificata, i responsabili di HP, seppure non fornendo una conferma ufficiale di detta condotta, rispondono che essa trova spiegazione nella esclusione della garanzia commerciale di cui alle istruzioni sul sito internet, rinviando il venditore alla pagina *“www8.hp.com/us/en/privacy/limited\_warranty.html”* relativa alla garanzia commerciale di HP per i propri apparecchi, nella quale i danni alla stampante causati da una cartuccia non HP sono indicati fra i motivi per i quali la garanzia del produttore non viene riconosciuta.

**148.** Nelle sue difese HP sostiene di aver sempre fornito assistenza per problematiche non causate dall'utilizzo di cartucce non originali e adduce il testo delle condizioni della propria garanzia commerciale e quello di un documento di formazione interna acquisito agli atti, nei quali si afferma che *“[l] 'uso di materiali non compatibili HP non rende nulla la garanzia della stampante, tuttavia i danni alla stampante causati da una cartuccia non HP non saranno coperti dalla garanzia della cartuccia o della stampante HP”*.

Tuttavia, l'unica estesa descrizione delle procedure interne di HP che viene data nelle memorie difensive, con dovizia di immagini e tabelle, è quella di come i dati registrati dalla stampante evidenziano l'utilizzo di cartucce non originali, mentre HP non descrive né produce, invece, alcuna delle procedure di diagnosi e di risoluzione dei problemi, che dovrebbero essere in grado di determinare se il guasto di una stampante sia attribuibile all'utilizzo di una cartuccia non HP.

**149.** In ogni caso HP ha rifiutato di fornire, come richiesto dal rivenditore della stampante, una attestazione che il rifiuto di assistenza fosse dovuto al fatto che il malfunzionamento della stampante sarebbe stato causato dall'utilizzo di cartucce non originali (*“Mi chiarisci gentilmente il comportamento che dobbiamo tenere in questi casi e mi fai inviare due righe formali in cui mi si motiva il rigetto della garanzia commerciale per il caso sopra?”*), in quanto non previsto dalle prassi aziendali (*“Non produciamo documenti di questo tipo”*).

### **V.3.1 Conclusioni**

**150.** Da quanto sopra rappresentato emerge che HP ha proceduto a registrare sulle stampanti a proprio marchio, in base alle istruzioni impartite nel *firmware* in esse installato, i dati relativi alle specifiche cartucce originali o non utilizzate dalle medesime stampanti.

**151.** Ciò posto, HP ha poi negato la prestazione dell'assistenza prevista sia dalla garanzia commerciale del produttore sia quando richiesta dal venditore per fornire la garanzia legale di conformità nel caso in cui la stampante abbia registrato l'utilizzo di una cartuccia non originale, e rifiutato di attestare la ricorrenza della effettiva correlazione causale fra il malfunzionamento della stampante e l'utilizzo di cartucce non originali come fondamento del rifiuto di prestazione dell'assistenza in garanzia.

**152.** Le condotte sopra descritte appaiono, dunque, integrare una distinta pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo poiché HP ha, per un verso, registrato i dati di funzionamento delle stampanti al fine di raccogliarli in un archivio di *“Big Data”* per



utilizzarli nello sviluppo di elaborazioni finalizzate alla formulazione delle proprie strategie commerciali all'insaputa dei propri clienti e, per altro verso, ha successivamente rifiutato di fornire la garanzia per le stampanti HP che hanno utilizzato le cartucce non originali negando altresì l'attestazione di alcuna correlazione causale fra il malfunzionamento della stampante e l'utilizzo di cartucce non originali quale fondamento del rifiuto di prestazione dell'assistenza in garanzia, il che ostacola di fatto la prestazione ai consumatori della garanzia legale di conformità da parte dei venditori.

## VI QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**153.** 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.

**154.** In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei Professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

**155.** 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.

**156.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto della dimensione economica dei professionisti responsabili delle condotte oggetto del presente provvedimento, nel caso di specie le due società del gruppo multinazionale HP coinvolte nelle pratiche in esame.

Va a tal fine considerato, in termini assoluti, il considerevole volume del fatturato sia della società capogruppo HP Inc, pari a circa 58 miliardi di dollari nell'esercizio concluso il 31 ottobre 2018, che della società italiana HP Italy S.r.l., pari a circa 735 milioni di euro nel medesimo esercizio.

Va, inoltre, considerata l'importanza della posizione ricoperta dal gruppo HP, uno dei *leader* nella vendita, sia nell'intera Europa che in Italia, di stampanti e dei relativi materiali di consumo, ed in particolare con un marchio forte nella stampa per i consumatori.

**157.** Per quanto riguarda la violazione di cui al punto II, lettera A), va tenuto conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore.

Infatti, la pratica è stata estesa alla generalità degli acquirenti e possessori di stampanti a marchio HP ed a tale riguardo si ricorda che, nel periodo di tre anni 2017-2019, HP ha venduto un totale di circa [1-5] milioni di stampanti ad uso non specialistico/industriale, delle quali circa [800.000-900.000] stampanti erano dotate di DS e, fra queste stampanti dotate di DS, circa [500.000-600.000] erano quelle destinate ai consumatori; inoltre, nell'anno compreso fra agosto 2018 e luglio 2019, l'insieme delle vendite in Italia per tutte le cartucce destinate a stampanti a marchio HP è stato di circa [300-400] milioni di euro, pari a circa il [40-50%] del totale delle cartucce vendute in Italia, ed in particolare le vendite di cartucce originali HP è stato pari a circa il [40-50%] di tale totale.

**158.** Inoltre la pratica si è articolata in una pluralità di comportamenti scorretti volti, dapprima, a indurre all'acquisto di una stampante HP, fornendo informazioni omissive e fuorvianti in merito alle caratteristiche della stessa e in particolare in merito alla possibilità di utilizzare cartucce di inchiostro/toner non originali e, successivamente, a indurre gli acquirenti a procedere agli aggiornamenti *software* proposti per aggiornare il sistema di riconoscimento, inducendo i

consumatori e le microimprese a ritenere di non poter utilizzare le cartucce compatibili a causa di carenze o difetti di queste ultime invece che a causa delle limitazioni introdotte da HP mediante apposite istruzioni contenute nel *firmware* delle stampanti.

In questo modo ha indotto consumatori e microimprese ad acquistare cartucce originali HP invece di quelle non originali, con una spesa significativamente superiore, considerato che secondo la documentazione agli atti l'offerta delle cartucce c.d. "*imitation*" avviene a prezzi significativamente inferiori (circa il 30% in meno) a quelli delle cartucce originali.

**159.** Anche per quanto riguarda la violazione di cui al punto II, lettera B), va tenuto conto della elevata entità del potenziale pregiudizio economico complessivo per il consumatore.

Infatti, la pratica è stata estesa ad un sempre crescente numero di stampanti, tenuto conto del fatto che la base installata considerata nelle elaborazioni di HP cresce nel tempo con l'incremento della copertura della stessa nei propri "*Big Data*"; va, in particolare, considerato che gli acquirenti non sono stati informati in merito alla registrazione sulle stampanti ed all'invio ad HP dei dati di funzionamento delle stesse, che avviene in base alle istruzioni contenute nel *firmware* in esse installato.

Inoltre, la pratica risulta particolarmente grave per i suoi effetti sui possessori di stampanti a marchio HP, in quanto il Professionista ha utilizzato i dati registrati sulle stampanti per negare la prestazione dell'assistenza gratuita, rifiutando di attestare la ricorrenza della effettiva correlazione causale tra il malfunzionamento della stampante e l'utilizzo di cartucce non originali come fondamento del rifiuto di prestazione dell'assistenza in garanzia richiesta dal venditore, il che ostacola di fatto la prestazione ai consumatori della garanzia legale di conformità da parte dei venditori.

**160.** Per quanto riguarda la durata della prima pratica, dagli elementi disponibili in atti risulta che essa è stata posta in essere almeno a decorrere dalla fine dell'anno 2016, quando la c.d. Sicurezza Dinamica ha cominciato ad essere installata su stampanti vendute in Italia con tecnologia a getto d'inchiostro. Tale pratica risulta tuttora in corso, considerando che il Professionista continua a diffondere informazioni omissive e fuorvianti circa le caratteristiche delle stampanti HP, limitandosi a raccomandare l'acquisto di ricariche originali e precisando esclusivamente che l'utilizzo di quelle non originali non garantisce la medesima qualità della stampa, senza chiarire che le stampanti a proprio marchio sono dotate di un sistema di sicurezza volto a precludere ai possessori di stampanti a marchio HP l'utilizzo cartucce di inchiostro/toner non originali.

Con riferimento alla durata della seconda pratica, essa si è realizzata quantomeno dall'inizio del 2018, anno con riferimento al quale sono stati acquisiti documenti relativi all'utilizzo dei Big Data realizzati tramite la raccolta delle informazioni registrate e trasmesse dalle stampanti e risulta ancora in corso.

**161.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti del gruppo HP per la violazione di cui al punto II, lettera A), nella misura massima consentita di 5.000.000 € (cinque milioni di euro).

Al riguardo, giova osservare che, in considerazione dell'estrema gravità della pratica e dei notevolissimi danni arrecati ai consumatori e alle microimprese, anche in relazione al fatturato specifico generato da HP nel solo esercizio 2018-2019, la sanzione, seppure irrogata nel massimo edittale, non è deterrente.

**162.** Anche con riferimento alla pratica scorretta di cui al punto II, lettera B), si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai professionisti del gruppo HP per la violazione di cui al punto II, lettera B), nella misura massima consentita di 5.000.000 € (cinque milioni di euro).

Anche in questo caso, in considerazione dell'estrema gravità della pratica e dei notevolissimi danni arrecati ai consumatori e alle microimprese, anche in relazione all'elevato numero dei soggetti incisi dalla pratica, la sanzione, seppure irrogata nel massimo edittale, non è deterrente.

**163.** D'altro canto, si osserva che, allo stato, non è stata ancora recepita nell'ordinamento nazionale la Direttiva 2019/2161/UE che fissa ad almeno il 4% del fatturato annuo del professionista nello Stato Membro interessato, il massimo edittale della sanzione irrogabile.

**164.** Le suddette sanzioni sono irrogate in solido ad HP Inc. ed HP Itali s.r.l., considerato il vincolo del controllo societario fra le medesime, ciascuna delle quali svolge, inoltre, specifiche funzioni riconducibili alle condotte oggetto del presente provvedimento, in quanto HP Inc., quale capogruppo fornisce le direttive in base alle quali vengono svolte le attività di vendita e di assistenza anche in Italia ed, in particolare, distribuisce gli aggiornamenti *firmware* per le stampanti a marchio HP, mentre HP Italy S.r.l. gestisce in Italia la distribuzione delle stampanti e delle ricariche a marchio HP e fornisce assistenza su tali prodotti all'attività commerciale di HP.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante informazioni omissive ed ingannevoli sulle caratteristiche delle stampanti e sugli aggiornamenti del *firmware* delle medesime stampanti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dai professionisti e specificamente sulla possibilità di utilizzare ricariche non originali;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea ad alterare e limitare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dai professionisti, mediante la registrazione e la raccolta, all'insaputa dei propri clienti, dei dati di funzionamento delle stampanti relativi all'utilizzo di ricariche originali o non e il rifiuto di prestare la propria garanzia in caso di utilizzo di cartucce non originali ;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dei rilevanti effetti sui consumatori delle condotte poste in essere da HP, con particolare riferimento al condizionamento della loro scelta commerciale in merito all'utilizzo della propria stampante inducendoli ad acquistare cartucce a marchio HP, si rende necessario disporre la pubblicazione di una dichiarazione rettificativa a cura e spese del professionista, ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, al fine di impedire che la pratica commerciale in oggetto continui a produrre effetti anche successivamente alla sua cessazione;

RITENUTO, infine, che, ai sensi dell'articolo 27, comma 10, del Codice del Consumo, l'Autorità è chiamata ad assegnare al professionista un termine per procedere all'adeguamento delle confezioni dei prodotti che riportano messaggi ritenuti ingannevoli;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere da HP Inc. e HP Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una

pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere da HP Inc. e HP Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alle società HP Inc. e HP Italy S.r.l., in solido fra loro, una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 € (cinquemilioni di euro) per la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento;

d) di irrogare alle società HP Inc. e HP Italy S.r.l., in solido fra loro, una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 € (cinquemilioni di euro) per la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento;

e) che i professionisti comunichino all'Autorità, entro il termine di sessanta 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, per i soggetti aventi sede legale in Italia, 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).

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'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.

## DISPONE

a) che HP Inc. e HP Italy S.r.l. pubblichino, a loro cura e spese, una dichiarazione rettificativa ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo della dichiarazione rettificativa è quello riportato in allegato al presente provvedimento;  
2) la dichiarazione rettificativa dovrà essere pubblicata entro centoventi giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, secondo le seguenti modalità:

- per un giorno, sulle pagine nazionali dei quotidiani Corriere della Sera e Il Sole 24 Ore;  
- per trenta giorni, visibile dalla prima schermata e di dimensioni non inferiori ad un quinto della stessa, sulla *homepage* del sito *internet* aziendale per l'Italia [www8.hp.com/it/it/home.html](http://www8.hp.com/it/it/home.html) e sulla pagina Facebook aziendale per l'Italia [it-it.facebook.com/HPIItalia](https://www.facebook.com/HPIItalia).

3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto della dichiarazione rettificativa allegata; i caratteri del testo dovranno essere doppi rispetto all'ordinario e le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione della dichiarazione rettificativa, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto della dichiarazione stessa o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione della dichiarazione rettificativa dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia originale di tale pubblicazione contenente la dichiarazione rettificativa pubblicata.

## ASSEGNA

alle società HP Inc. e HP Italy S.r.l. un termine di centoventi giorni dalla notifica del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 10, del Codice del Consumo, per il necessario adeguamento:

- della confezione di vendita delle stampanti dotate del sistema di Sicurezza Dinamica mediante l'inclusione nella parte superiore della stessa e con caratteri grafici di immediata evidenza e riconoscibilità dell'indicazione "*Stampante il cui firmware contiene misure di sicurezza dinamica volte ad impedire l'utilizzo di cartucce non originali con chip o circuiti elettronici non HP*";

- delle confezioni di vendita delle stampanti prodotte a partire da una certa data X che accettano di funzionare esclusivamente con le cartucce di nuova generazione di un determinato modello (SKU) prodotte a partire da una certa data Y mediante l'indicazione nella parte superiore della stessa e con caratteri grafici di immediata evidenza e riconoscibilità della seguente comunicazione: "*Stampante compatibile esclusivamente con il modello di cartuccia (SKU) con una data di scadenza della garanzia successiva a [data di scadenza della garanzia]*".

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*

**PS11144 - HP-STAMPANTI E RICAMBI NON ORIGINALI**

*Allegato al provvedimento n. 28451*

**COMUNICAZIONI A TUTELA DEL CONSUMATORE**

**Le società HP Inc. e HP Italy S.r.l. (congiuntamente HP)**

**1. hanno indotto consumatori e microimprese ad acquistare stampanti a marchio HP e ad effettuare aggiornamenti del *firmware* in esse installato, omettendo di informarli sulle limitazioni ivi presenti circa l'utilizzo di cartucce di inchiostro/toner non originali e fornendo informazioni omissive e ingannevoli riguardo alla qualità delle ricariche di inchiostro non originali, tali da indurre a ritenere di non poter utilizzare o di dover sostituire le cartucce non originali a causa di carenze o difetti di queste ultime, invece che a causa delle limitazioni introdotte mediante apposite istruzioni contenute nel *firmware* delle stampanti;**

**2. hanno impartito, tramite il *firmware* e all'insaputa dei propri clienti, istruzioni in base alle quale le stampanti registrano i dati di funzionamento - relativi alle cartucce utilizzate, originali o non – e li inviano ad un archivio che HP sfrutta per la formulazione delle proprie strategie commerciali e, per le stampanti HP che hanno utilizzato cartucce non originali, hanno negato la garanzia e rifiutato di attestare il nesso causale fra il malfunzionamento della stampante e l'utilizzo di cartucce non originali, ostacolando così la prestazione ai consumatori della garanzia legale di conformità da parte dei venditori.**

**La pratica n. 1 è stata valutata scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e la pratica n. 2 è stata valutata scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.**

L'Autorità ha disposto la pubblicazione della presente dichiarazione rettificativa ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo (Decreto Legislativo. n. 206/2005).

(provvedimento adottato nell'adunanza del 17.11.2020 e disponibile sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it))

---

**PS11144 - HP-STAMPANTI E RICAMBI NON ORIGINALI**

*Provvedimento n. 28515*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 gennaio 2021;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 provvedimento del 17 novembre 2020 con il quale l'Autorità ha deliberato la chiusura del procedimento istruttorio n. PS11144, avviato con atto del 18 settembre 2019, accertando la violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo da parte delle società HP Inc. e HP Italy S.r.l.;

VISTA l'istanza del 17 dicembre 2020, con la quale i professionisti HP Inc. e HP Italy S.r.l. hanno formulato istanza di rettifica del suddetto provvedimento del 17 novembre 2020, con particolare riguardo alla parte in cui impone di adeguare le confezioni di vendita delle stampanti inserendo specifiche indicazioni;

CONSIDERATO che le rettifiche proposte risultano coerenti con l'esigenza di informare adeguatamente i consumatori;

RITENUTO che l'istanza dei professionisti possa essere accolta rettificando il provvedimento di conclusione del procedimento PS11144, deliberato in data 17 novembre 2020, nella parte in cui assegna un termine di centoventi giorni per l'adeguamento delle confezioni di vendita delle stampanti, sostituendo i due *alinea* con le seguenti formulazioni:

“- della confezione di vendita delle stampanti dotate del sistema di Sicurezza Dinamica mediante l'inclusione nella parte superiore della stessa e con caratteri grafici di immediata evidenza e riconoscibilità dell'indicazione "*Stampante il cui firmware contiene misure di sicurezza dinamica volte ad impedire l'utilizzo di cartucce non originali con chip o circuiti elettronici non HP*";

“- delle confezioni di vendita delle stampanti prodotte a partire da una certa data X che accettano di funzionare esclusivamente con le cartucce di nuova generazione di un determinato modello (SKU) prodotte a partire da una certa data Y mediante l'indicazione nella parte superiore della stessa e con caratteri grafici di immediata evidenza e riconoscibilità della seguente comunicazione: "*Stampante compatibile **esclusivamente** con il modello di cartuccia (SKU) con una data di scadenza della garanzia successiva a [data di scadenza della garanzia]*";

**DELIBERA**

di rettificare il provvedimento del 17 novembre 2020 nei termini di cui sopra.

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



IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**IP337 - SOLUZIONE DEBITO-VARIE CONDOTTE**

*Provvedimento n. 28527*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 gennaio 2021;

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 in particolare l'art. 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 l'Autorità 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'art. 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, n. 25411;

VISTA la propria delibera del 30 settembre 2020, n. 26370<sup>1</sup>, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nella diffusione sul sito *web www.zerodebitigroup.com* di informazioni non rispondenti al vero o nell'omissione di informazioni rilevanti inerenti alle attività di consulenza e intermediazione offerte da Soluzionedebito Srls ai consumatori per estinguere o ristrutturare i loro debiti, nonché per risolvere altre questioni connesse alla loro situazione debitoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento del 30 settembre 2020, n. 26370, l'Autorità ha deliberato che la condotta attuata da Soluzionedebito Srls, riguardante le modalità di promozione, tramite *internet*, dei servizi a pagamento di consulenza ed intermediazione da essa offerti ai consumatori per risolvere positivamente le loro situazioni debitorie nei confronti dei creditori e le conseguenze ad esse connesse, costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 21, comma 1, lett. b) e c) e 22, comma 1, del Codice del Consumo.
2. La pratica è risultata idonea ad indurre il consumatore debitore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. In particolare, la stessa è stata realizzata da Soluzionedebito Srls, enfatizzando l'efficacia delle prestazioni offerte per risolvere le particolari situazioni debitorie dei consumatori ed evitarne le conseguenze connesse, nonostante non fosse possibile garantire l'esito positivo della propria azione, data l'incertezza derivante dalla specifica situazione debitoria di ciascun consumatore, dalla complessità delle procedure coinvolte e, in ogni caso, dalla disponibilità del creditore.
3. Soluzionedebito Srls non ha fornito le informazioni indispensabili al consumatore debitore per consentirgli di valutare adeguatamente l'impegno che la Società sarebbe stata in grado di

---

<sup>1</sup> Pubblicata sul Bollettino n. 41/2020.

assumersi rispetto alla sua specifica situazione, nonché il compenso richiesto e gli ulteriori oneri economici necessari, in modo da rendere la sua decisione consapevole in merito all'effettivo vantaggio economico della consulenza offerta.

**4.** Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

**5.** Sulla base della comunicazione di ottemperanza alla summenzionata delibera del 30 settembre 2020, pervenuta in data 5 novembre 2020, è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato. Nello specifico la società ha solamente rimosso la pagina "Riduci il tuo debito" del proprio sito *web*, che costituisce solo una delle pagine attraverso cui la pratica si era realizzata.

**6.** Ad oggi permangono sul sito le altre pagine, in cui il risultato prospettato appare certo, mentre la Società, in realtà, non può garantire l'esito positivo di qualsiasi azione intrapresa per conto del debitore. Le pagine *internet* del sito non recano inoltre le informazioni sul compenso richiesto e sugli ulteriori oneri economici necessari per qualsiasi azione. Tali informazioni risultano necessarie al fine di permettere al consumatore di assumere una decisione consapevole in merito all'effettivo vantaggio economico della consulenza offerta.

**7.** All'atto della consultazione del sito, inoltre, compare un messaggio *pop-up* - che si palesa automaticamente e insistentemente - il quale invita il consumatore/debitore a contattare il professionista. Il messaggio in parola, tuttavia, sottolinea unicamente la capacità professionale di Soluzionedebito Srls attraverso l'indicazione delle elevate percentuali di successo della sua attività di consulenza senza fornire evidenze della veridicità di tali percentuali e le altre informazioni necessarie affinché il consumatore/debitore disponga di tutti gli elementi necessari per assumere una decisione consapevole prima di contattare la Società.

**8.** La pratica commerciale presenta dunque il medesimo profilo di scorrettezza già accertato con il provvedimento del 30 settembre 2020, n. 26730.

**9.** Il citato provvedimento risulta comunicato al professionista in data 15 ottobre 2020. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata nuovamente diffusa successivamente a tale data.

**10.** Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti descritti integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità del 30 settembre 2020, n. 26370, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

- a) di contestare a Soluzionedebito Srls la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità del 30 settembre 2020, n. 26370;
- b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;
- c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Rossella Aprea;

- d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti di Soluzionedebito Srls, ovvero da persone da essa delegate;
- e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Soluzionedebito Srls di fornire copia dell'ultimo bilancio, ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

---

***Autorità garante  
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale  
Anno XXXI- N. 6 - 2021

---

***Coordinamento redazionale***

Giulia Antenucci

***Redazione***

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

---