



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXIV - n. 13

**Publicato sul sito www.agcm.it
2 aprile 2024**

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12611 - F2I LIGANTIA/SO.G.AER.	
<i>Provvedimento n. 31130</i>	5
C12612 - AMBIENTA SGR/OFFICINE MACCAFERRI	
<i>Provvedimento n. 31131</i>	16
C12615 - ALPACEM CEMENTI ITALIA/RAMO DI AZIENDA DI BUZZI UNICEM	
<i>Provvedimento n. 31137</i>	20
SEPARAZIONI SOCIETARIE	32
SP182 - POSTE ITALIANE/FORNITURA ENERGIA ELETTRICA E GAS	
<i>Provvedimento n. 31138</i>	32
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	45
AS1960 - GRUPPO HERA-GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SMISTAMENTO RECAPITO E DISTRIBUZIONE BOLLETTE E DOCUMENTI	45
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	51
PS12515 - MONDO CONVENIENZA-PROBLEMATICHE VARIE	
<i>Provvedimento n. 31135</i>	51
PS12558 - VERISURE-PROBLEMATICHE VARIE	
<i>Provvedimento n. 31136</i>	76
IP367 - MULPOR-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY	
<i>Avviso di proroga del termine per la conclusione del procedimento</i>	132

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12611 - F2I LIGANTIA/SO.G.AER.

Provvedimento n. 31130

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 marzo 2024;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la legge del 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione volontaria, *ex art. 16, comma 1-bis*, della l. n. 287/1990, del 20 novembre 2023 da parte di F2i Ligantia S.p.A., relativa al conferimento in F2i Ligantia S.p.A. della partecipazione in So.Gg.Aer S.p.A. detenuta dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Cagliari-Oristano;

VISTA la delibera dell'Autorità del 16 gennaio 2024 di richiesta di notifica dell'operazione comunicata volontariamente *ex art. 16, comma 1-bis*, della l. 287/1990;

VISTA la comunicazione delle società F2i SGR S.p.A. e F2i Ligantia S.p.A. pervenuta il 16 febbraio 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue

I. LE PARTI

1. F2i SGR S.p.A. (nel seguito "F2i SGR") è il maggiore gestore indipendente italiano di fondi infrastrutturali, con attivi in gestione per oltre 7 miliardi di euro. Oltre a F2i – Terzo Fondo per le infrastrutture (nel seguito "Terzo Fondo") e Fondo ANIA F2i (nel seguito "Fondo ANIA"), istituito nel dicembre 2019, attualmente F2i SGR gestisce altri due Fondi Equity¹ (F2i-Secondo Fondo Italiano per le Infrastrutture e F2i-Fondo per le Infrastrutture Sostenibili) e un Fondo Debito (F2i-Infrastructure Debt Fund 1), tutti fondi di investimento alternativo mobiliare riservato di tipo chiuso. L'oggetto sociale di F2i SGR prevede "*la prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio realizzata attraverso la gestione di fondi di investimento alternativo (FIA) mobiliari riservati di tipo chiuso specializzati nel settore delle infrastrutture, nonché dei relativi rischi*" ed inoltre "*l'amministrazione e la commercializzazione dei FIA gestiti*". La strategia di investimento dei fondi gestiti da F2i SGR è volta ad assicurare l'efficienza della gestione industriale e finanziaria, nonché lo sviluppo delle partecipazioni acquisite nei più importanti settori infrastrutturali tra cui aeroporti, autostrade, distribuzione del gas, servizi idrici, TLC, energie rinnovabili, servizi pubblici locali e infrastrutture sociali.

¹ A ottobre 2023 F2i SGR ha istituito un ulteriore Fondo Equity (F2i-Rete Digitale), autorizzato alla commercializzazione con provvedimento Consob di dicembre 2023, ad oggi non ancora operativo.

I Fondi gestiti da F2i SGR con riguardo al settore aeroportuale detengono partecipazioni di controllo in GE.S.A.C. S.p.A. (società che gestisce l'aeroporto di Napoli), con partecipazione dell'83,12% (tramite 2i Aeroporti S.p.A. – holding controllata al 51% dal Terzo Fondo); SAGAT S.p.A. (società che gestisce l'aeroporto di Torino), con partecipazione del 100% (tramite 2i Aeroporti S.p.A.); SoGeAAI (società che gestisce l'aeroporto di Alghero), con partecipazione del 71,25% (tramite Ligantia; cfr. *infra*); Geasar (società che gestisce l'aeroporto di Olbia), con partecipazione del 79,79% (tramite Ligantia; cfr. *infra*); e Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.A. (società che gestisce l'aeroporto di Trieste), con partecipazione del 55% (tramite 2i Aeroporti S.p.A.) e partecipazioni non di controllo in SEA S.p.A. - Società per Azioni Esercizi Aeroportuali (di seguito, "SEA"), società che gestisce gli scali milanesi di Linate e Malpensa, con partecipazione di circa il 45% (tramite 2i Aeroporti S.p.A. che detiene il 36,4% e il Secondo Fondo che detiene l'8,6%). A sua volta, SEA ha una partecipazione del 30,98% nel capitale sociale di SACBO S.p.A., società che gestisce l'aeroporto di Bergamo-Orio al Serio e Aeroporto di Bologna S.p.A., con partecipazione del 10% circa (in parte tramite 2i Aeroporti S.p.A. e in parte tramite SAGAT S.p.A.).

Il capitale sociale di F2i SGR è posseduto da numerosi soggetti, nessuno dei quali esercita il controllo esclusivo o in forma congiunta.

Nel 2022, il fatturato realizzato in Italia da F2i SGR è stato, al livello consolidato, pari a circa [8-9]* miliardi di euro.

2. F2i Ligantia S.p.A. ("Ligantia") è una società per azioni costituita nel 2012, originariamente con la denominazione F2i Aeroporti 2 S.r.l.

Il capitale sociale di Ligantia è attualmente detenuto al 38,899% dal Fondo ANIA (detentore di azioni di categoria A), al 34,177% dal Terzo Fondo (detentore di azioni di categoria B), al 15,77% dagli Investitori Blackrock² (detentori di azioni di categoria C), e all'11,155% da Fondazione di Sardegna (detentrici di azioni di categoria D).

Ligantia esercita l'attività di assunzione e gestione di interessenze e partecipazioni in società o imprese che operano nel settore delle infrastrutture aeroportuali. Ad oggi, Ligantia detiene (a) l'intero capitale sociale di F2i Smeralda S.p.A.; (b) una partecipazione pari al 79,79% del capitale sociale di Geasar S.p.A.; e (c) una partecipazione pari al 71,25% del capitale sociale di Sogeaal S.p.A..

Ligantia è attiva esclusivamente in Italia e il suo fatturato consolidato è stato nel 2022 pari a circa [100-517] milioni di euro³.

3. Geasar S.p.A. (nel seguito, anche "Geasar") è la società che gestisce l'aeroporto di Olbia-Costa Smeralda in virtù di una concessione con scadenza prevista nel 2046. Geasar svolge sia attività operative che di *management*, effettuando la manutenzione delle infrastrutture di volo e di terra, erogando servizi di sicurezza, servizi di *handling* per l'aviazione commerciale, nonché servizi di assistenza a terra dei passeggeri e degli aeromobili di linea e *charter*.

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

² Si tratta di una grande società di investimento con sede negli Stati Uniti (New York), operante a livello globale, quotata alla Borsa di New York che offre soluzioni d'investimento nel reddito fisso, nel segmento azionario e monetario, investimenti alternativi e settore immobiliare.

³ Di cui, circa [31-100] milioni di euro Geasar e [10-31] milioni di euro Sogeaal.

Oltre ai servizi aeroportuali per i vettori commerciali, Geasar, tramite le società controllate Eccelsa Aviation S.r.l., Cortesa S.r.l. e Alisarda Real Estate S.r.l., eroga servizi di *handling* per l'aviazione generale (jet privati) ed è attiva nelle attività commerciali c.d. “*non aviation*” (servizi *retail*, servizi di ristorazione, gestione dei parcheggi e dei beni immobili di proprietà). Geasar è controllata da Ligantia che detiene una partecipazione pari al 79,79% del capitale sociale.

Nel 2022, il fatturato complessivamente realizzato in Italia dal Gruppo Geasar è stato pari a [31-100] milioni di euro.

4. So.Ge.A.Al. S.p.A. (di seguito “Sogeaal”) è la società che gestisce l'aeroporto di Alghero Fertilia con una concessione rilasciata fino al 2049. Essa non detiene il controllo di alcuna società. La società offre direttamente servizi di *handling* per l'aviazione generale presso lo scalo di Alghero, mentre non svolge direttamente alcuna attività commerciale. Sogeaal è controllata da Ligantia che detiene una partecipazione pari al 71,25% del capitale sociale. Nel 2022, il fatturato complessivamente realizzato in Italia da Sogeaal è stato pari a circa [10-31] milioni di euro.

5. La Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Cagliari-Oristano (di seguito “CCIAA”) è un ente autonomo di diritto pubblico, dotato di autonomia funzionale, che svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese operanti nel territorio di competenza, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali. La CCIAA è stata costituita nel 2020, per effetto dell'accorpamento delle Camere di Commercio di Cagliari e di Oristano, ed è competente per il territorio delle province della Città Metropolitana di Cagliari, di Oristano e del Sud Sardegna. La CCIAA è attiva esclusivamente in Italia. Il valore delle entrate della sola CCIAA, nel 2022, è stato pari a circa [10-31] milioni di euro.

6. So.G.Aer. S.p.A. (di seguito “Sogaer”) svolge la propria attività nel settore aeroportuale, dove opera in qualità di gestore dell'aeroporto di Cagliari-Elmas in base a una concessione di durata quarantennale rilasciata nel novembre 2006 dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e decorrente da aprile 2007 (successivamente prorogata fino al 2049⁴). La Società, in qualità di concessionario per la gestione totale dell'aeroporto di Cagliari, amministra e gestisce, sotto la vigilanza dell'ENAC, le infrastrutture aeroportuali.

Sogaer è stata costituita nel 1990 dalla CCIAA. Il suo capitale sociale è attualmente detenuto da: (i) CCIAA, che detiene il controllo esclusivo di Sogaer, al 94,449%; (ii) Società Finanziaria Regione Sardegna S.p.A., al 3,43%; (iii) Banco di Sardegna S.p.A. all'1,052%; (iv) Regione Autonoma della Sardegna, allo 0,72%; (v) Ligantia, allo 0,209% e (vi) alcuni altri azionisti di minoranza.

Sogaer detiene anche: (i) il 100% di Sogaerdyn S.p.A., società di *handling* aeroportuale che opera dal 1997 e cura i servizi di assistenza a terra (*handling*): biglietteria, check-in, imbarco/sbarco passeggeri, carico, scarico e assistenza bagagli, assistenza agli aeromobili e agli equipaggi di aviazione commerciale e generale; (ii) il 100% di Sogaer Security S.p.A., società responsabile del controllo di sicurezza dei passeggeri, dei bagagli a mano e di quelli da stiva; (iii) una partecipazione

⁴ Al fine di mitigare gli effetti economici del drastico calo del traffico negli aeroporti italiani derivante dalla pandemia da Covid-19, l'art.102, comma 1-*bis* del d.l. 19 del 19 maggio 2020 (Decreto Rilancio), convertito nella legge n. 77/2020 ha prorogato di due anni la durata delle concessioni aeroportuali.

in e.INS – Ecosystem Of Innovation For Next Generation Sardinia, società consortile finalizzata alla gestione di un progetto finanziato attraverso i fondi messi a disposizione del PNRR e destinato a costituire un ecosistema regionale dell'innovazione.

Sogaer e le sue controllate sono attive esclusivamente in Italia.

Il fatturato della sola Sogaer al 31 dicembre 2022 è stato pari a [31-100] milioni di euro, mentre a livello consolidato è stato pari a [31-100] milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

7. L'operazione di concentrazione notificata ("l'Operazione") consiste nel conferimento in Ligantia della partecipazione detenuta dalla CCIAA in Sogaer (nonché eventualmente della partecipazione in Sogaer che sarà detenuta da Fondazione di Sardegna a seguito dell'acquisto della stessa da Banco di Sardegna S.p.A.), a liberazione di un aumento di capitale di Ligantia riservato alla CCIAA, che consentirà a quest'ultima di entrare nel capitale di Ligantia con una partecipazione pari al 40,5%.

8. L'Operazione è disciplinata da un accordo di investimento concluso il 5 ottobre 2023 (e successive modifiche, l'"Accordo di Investimento") tra la CCIAA, i Fondi F2i, gli investitori BlackRock, Fondazione di Sardegna e Ligantia.

L'Accordo di Investimento disciplina, tra le altre cose, il conferimento in natura in Ligantia della partecipazione detenuta dalla CCIAA ed eventualmente della partecipazione che sarà detenuta dalla Fondazione di Sardegna in Sogaer, a liberazione di un aumento di capitale di Ligantia riservato.

9. L'azionariato di Ligantia a seguito dell'Operazione sarà composto da: (i) i Fondi F2i, complessivamente per il 40,5% (e in particolare il Terzo Fondo per il 17,53% e il Fondo ANIA per il 22,97%), (ii) la CCIAA, per il 40,5%, (iii) Fondazione di Sardegna, per il 9,7% e (iv) Investitori BlackRock, per il 9,3%.

Ad esito dell'Operazione, Ligantia deterrà il controllo di tutte e tre le società di gestione aeroportuale sarde risultando titolare di partecipazioni in Geasar per il 79,79%, in Sogeal per il 71,25% e in Sogaer per il 95,7%.

10. Nella prospettazione delle Parti notificanti, a valle dell'Operazione non sussistono, in diritto e in fatto, le condizioni per configurare una situazione di controllo congiunto, ai fini *antitrust*, su Ligantia da parte dei suoi due principali azionisti (Fondi F2i e CCIAA, entrambi con una partecipazione del 40,5%).

11. Ai sensi del Patto Parasociale, infatti, le decisioni di Ligantia considerate strategiche (e quindi rilevanti ai fini della sussistenza di un controllo *antitrust*) possono essere adottate di volta in volta con combinazioni variabili dei voti degli azionisti della stessa, in linea con l'intenzione delle parti di creare una governance societaria in seno a Ligantia ispirata al principio di collegialità delle decisioni tra tutti gli azionisti, inclusi quelli di minoranza.

Nello specifico, contestualmente al perfezionamento dell'operazione, gli azionisti di Ligantia sottoscriveranno un Patto Parasociale il cui contenuto è già stato definito, che regolerà, tra l'altro, la composizione e l'assunzione delle decisioni da parte degli organi sociali di Ligantia e delle società controllate da Ligantia.

12. Il Consiglio di Amministrazione di Ligantia sarà composto da 9 membri, di cui 2 membri nominati dai Fondi F2i (tra cui l'amministratore delegato, a seguito di un procedimento di

consultazione non vincolante con la CCIAA), 2 membri nominati dalla CCIAA (tra cui il presidente, a seguito di un procedimento di consultazione con i Fondi F2i), 1 membro nominato da Fondazione di Sardegna, 1 membro nominato dagli Investitori BlackRock e ulteriori 2 membri nominati di comune accordo tra i Fondi F2i e la CCIAA. Un ulteriore consigliere di Ligantia sarà designato su proposta della Regione Sardegna.

13. Le decisioni strategiche, nello specifico quelle riguardanti: (i) l'approvazione del budget; (ii) l'approvazione del business plan e (iii) la nomina dei dirigenti in posizione apicale non sono sottoposte a diritti di veto incrociati tra gli azionisti e saranno adottate dal consiglio di amministrazione con le maggioranze previste dalla legge (i.e. 5 su 9⁵) e, dunque, nella prospettiva delle Parti, con combinazioni di voto variabili degli azionisti (c.d. “*shifting alliances*”)⁶.

14. Inoltre, le materie riservate su cui alcuni azionisti (Fondi F2i, CCIAA e Investitori BlackRock) avranno il potere di esercitare il diritto di veto non sarebbero definibili come strategiche dal punto di vista *antitrust* e quindi non potrebbero configurare un controllo congiunto in capo ai Fondi F2i, alla CCIAA e/o a BlackRock⁷.

15. L'operazione, pertanto, secondo quanto prospettato dalle Parti, (i) comporterebbe la perdita del controllo esclusivo dei Fondi F2i su Ligantia; (ii) non determinerebbe l'acquisizione del controllo congiunto di Ligantia (e delle sue controllate) da parte della CCIAA, insieme ai Fondi F2i, e (iii) comporterebbe altresì il passaggio del controllo esclusivo su Sogaer dalla CCIAA a Ligantia.

16. Il perfezionamento dell'operazione è stato subordinato dalle Parti al soddisfacimento di alcune condizioni sospensive, quali tra le altre:

- l'ottenimento dell'autorizzazione *antitrust* da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ai sensi della l. 287/1990;
- l'approvazione dell'Operazione da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell'art. 2, commi 4 e 6, del d.l. n. 21/2012 (norme in materia di poteri speciali sugli assetti societari nei settori della difesa e della sicurezza nazionale, nonché per le attività di rilevanza strategica nei settori dell'energia, dei trasporti e delle comunicazioni, c.d. “Procedura Golden Power”) che è stata rilasciata a novembre 2023;

⁵ Cfr. art. 3.2.2 del Patto Parasociale. I poteri dell'amministratore delegato di Ligantia comprenderanno la mera gestione ordinaria della Società. L'approvazione del *business plan* e del *budget* costituisce, invece, prerogativa esclusiva del Consiglio di Amministrazione di Ligantia; all'amministratore delegato spetta infatti predisporre una bozza di tali documenti e poi procedere all'esecuzione degli stessi, come approvati dal Consiglio di Amministrazione, fatte ovviamente salve le materie oggetto di veto degli azionisti e le competenze esclusive dello stesso Consiglio di Amministrazione. Al presidente di Ligantia saranno invece conferiti poteri di natura istituzionale in relazione alla gestione della comunicazione e alla promozione dello sviluppo del territorio. L'Assemblea degli azionisti e il Consiglio di Amministrazione di Ligantia saranno regolarmente costituiti e delibereranno validamente (per quanto riguarda l'Assemblea, in sede ordinaria e straordinaria), con le maggioranze previste dalla legge.

⁶ Cfr. art. 3.5.4 del Patto Parasociale.

⁷ Agli azionisti di Ligantia saranno attribuiti alcuni diritti di veto (da esercitarsi in assemblea o nel Consiglio di Amministrazione, a seconda delle materie) al fine di tutelare i reciproci investimenti in Ligantia e assicurare la stabilità del gruppo. In particolare, con riferimento sia a Ligantia, sia a Sogaer, Geasar e Sogeaal, ciascuno tra i Fondi, CCIAA e BlackRock avrà diritti di veto in relazione alle seguenti materie (soggette a talune eccezioni e soglie di rilevanza): [omissis] (cfr. artt. 3.4.2 e 3.5.2 del Patto Parasociale).

I Fondi F2i e la CCIAA avranno ulteriori diritti di veto in relazione a [omissis] (cfr. artt. 3.4.3 e 3.5.3 del Patto Parasociale).

- l’approvazione dell’Operazione da parte della Corte dei Conti, ai sensi dell’art. 5 del d.lgs. n. 175/2016⁸;
- l’ottenimento del consenso all’Operazione da parte dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ai sensi del d.lgs. n. 175/2016⁹; e
- l’approvazione del Patto Parasociale da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ai sensi dell’art. 5, comma 2, del Decreto Ministeriale MIMS n. 521/1997 che le Parti hanno ricevuto a dicembre 2023.

Il termine per l’avveramento delle condizioni sospensive, inizialmente fissato al 31 dicembre 2023, è stato esteso fino al 30 aprile 2024 ai sensi di un accordo modificativo dell’Accordo di Investimento sottoscritto il 29 dicembre 2023.

III. QUALIFICAZIONE DELL’OPERAZIONE

17. L’operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell’articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90, in quanto comporta l’acquisizione del controllo di un’impresa. Essa rientra nell’ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all’articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all’obbligo di comunicazione preventiva disposto dall’articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell’ultimo esercizio a livello nazionale, dall’insieme delle imprese interessate è stato superiore a 532 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell’ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro.

18. In proposito si osserva che la prospettazione delle Parti, per cui l’assetto di controllo di Ligantia successivamente al completamento dell’operazione sarebbe caratterizzato da maggioranze variabili (“*shifting alliances*”), non appare condivisibile nella misura in cui i due soci di maggioranza (Fondi F2i e CCIAA) detengono ciascuno il 40,5% del capitale sociale di Ligantia del cui CDA nominano complessivamente e congiuntamente 6 consiglieri di amministrazione su 9 (2 consiglieri ciascuno e 2 di comune accordo). Sono, infatti, previsti meccanismi di decisione comune per la nomina di 2 componenti del CDA¹⁰ e di reciproca consultazione per la nomina degli esponenti che devono ricoprire la carica di Amministratore Delegato e Presidente¹¹, a dimostrazione dell’intenzione di Fondi F2i e della CCIAA di agire in maniera coordinata per la gestione di Ligantia¹². Al riguardo appaiono esplicative anche le considerazioni riportate in alcuni documenti agli atti, di presentazione dell’Operazione ai CDA delle società coinvolte¹³.

⁸ Con deliberazione n. 100/2023/PASP, comunicata alla CCIAA il 23 ottobre 2023, la Corte dei Conti (Sezione del controllo per la Regione Sardegna) ha espresso parere negativo sulla delibera della CCIAA n. 48/2023 di approvazione dell’Operazione. Le Parti hanno riferito in merito di valutare l’opportunità che la CCIAA si discosti da tale parere adottando una delibera che illustri analiticamente le motivazioni della decisione, in linea con quanto previsto dall’art. 5 del d.lgs. n. 175/2016.

⁹ Con nota inviata alla CCIAA l’8 novembre 2023 (caso S4756), l’Autorità ha ritenuto che non ricorressero i presupposti per l’esercizio dei poteri di cui all’art. 21-*bis* della l. n. 287/1990, previsti dall’art. 5(3) del TUSPP.

¹⁰ Art. 3.2.2 del Patto Parasociale.

¹¹ Art. 3.2.3 e 3.2.5 del Patto Parasociale.

¹² In tal senso, ad esempio, anche l’art. 3.2.4 e 3.2.6 del Patto Parasociale.

¹³ Innanzitutto l’informativa all’Autorità fornita dalla CCIAA il 26 settembre 2023, fascicolo S4756, all. 3 (Presentazione per il CDA di Sogaer del 29 giugno 2023) in cui si legge: [*omissis*]. Alla medesima conclusione si giunge anche sulla base delle considerazioni fornite ad esempio nel verbale del CDA di F2I SGR S.p.A. del 13 luglio 2022 e dell’Investment memo

19. La stessa *ratio* dell'operazione appare finalizzata a consentire ai Fondi F2i, che attualmente controllano Ligantia, di rinunciare al controllo esclusivo come contropartita all'ingresso della CCIAA nel capitale sociale a fronte del conferimento di Sogaer (gestore dell'aeroporto di Cagliari di cui la CCIAA ha attualmente il controllo esclusivo) e dell'acquisizione da parte di quest'ultima del controllo di Ligantia in maniera congiunta. A parti inverse lo stesso ragionamento vale per la CCIAA rispetto alla rinuncia al controllo esclusivo di Sogaer.

20. Si tenga, inoltre, presente che uno dei membri del CDA di Ligantia, sulla base di quanto previsto dal Patto Parasociale, è designato su proposta della Regione Sardegna (la quale non detiene quote del capitale sociale di Ligantia¹⁴) ed è nominato dall'Assemblea dei soci di Ligantia in cui i due soci di maggioranza rappresentano complessivamente l'81% del capitale. Si ritiene, quindi, che anche tale esponente, pur proposto dalla Regione, debba considerarsi espressione dei due soci di maggioranza.

In conclusione, Ligantia, a valle dell'Operazione, appare controllata congiuntamente dai Fondi F2i e dalla CCIAA che dovranno necessariamente concordare l'adozione delle decisioni strategiche della società, al fine di consentire il raggiungimento del *quorum* decisionale di 5 voti su 9 in seno al Consiglio di Amministrazione.

21. Alla luce di quanto sopra l'Operazione in esame consiste, pertanto, nella modifica del controllo di Ligantia, Geasar e Sogeaal da controllo esclusivo di Fondi F2i a controllo congiunto di Fondi F2i e CCIAA (nel caso di Geasar e Sogeaal in via indiretta tramite la *holding* Ligantia) nonché la conseguente modifica del controllo di Sogaer da controllo esclusivo della CCIAA a controllo congiunto di Fondi F2i e CCIAA (anche in quest'ultimo caso in via indiretta per il tramite di Ligantia).

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

I mercati rilevanti

Mercati del prodotto

22. L'operazione interessa il settore della gestione aeroportuale. Come più volte ribadito dall'Autorità e dalla Commissione europea, nell'ambito della gestione aeroportuale sono individuabili tre ampie tipologie di servizi¹⁵:

(a) i servizi relativi alle infrastrutture centralizzate, definiti dal d.lgs. n. 18/1999, sono gestiti in via esclusiva dall'ente gestore dell'aeroporto, in quanto la loro complessità, il loro costo o impatto ambientale non appaiono consentirne la suddivisione o duplicazione¹⁶. Tali servizi, strettamente necessari per lo svolgimento delle attività di decollo, atterraggio e volo, costituiscono un unico

ivi presentato, nella delibera di Giunta Camerale della CCIAA dell'8 settembre 2023 e nel verbale del CDA di F2i Ligantia S.p.A. del 26 luglio 2022. In tali documenti si evidenzia, in particolare, il ruolo di Fondi F2i nel controllo delle strategie di Ligantia: *[omissis]*.

¹⁴ Ma esclusivamente quote di minoranza nelle società da essa controllate (Sogaer, Sogeaal e Geasar).

¹⁵ Cfr. AGCM: C10779 / F2i – GESAC (2010), C11873 / F2i – Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino (2013), C12331 - F2I AEROPORTI 2/GEASAR (2020) nonché A474 / SEA – Convenzione ATA (2015), A507 / Servizio rifornimento carburante avio aeroporto di Bergamo (2018). Con riguardo ai precedenti comunitari, *ex multis*: M9270/ Vinci Airports – Gatwick Airport (2019), M7537 / Ardian France – F2i – F2i Aeroporti (2015).

¹⁶ Cfr. d.lgs. 13 gennaio 1999, n. 18, relativo all'attuazione della direttiva 96/67/CE del Consiglio relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità.

“pacchetto” di servizi, richiesti nella loro globalità dagli *handler* per la fornitura ai vettori dei servizi di assistenza a passeggeri e aeromobili, o dagli stessi vettori che ricorrono all’autoproduzione dei relativi servizi. L’utilizzo dell’infrastruttura aeroportuale è remunerato mediante corrispettivi che, ove ricorrano condizioni di insostituibilità dell’infrastruttura gestita in condizioni di monopolio, sono sottoposti a regolazione¹⁷.

(b) i servizi di assistenza a terra (*handling*), anch’essi definiti dal d.lgs. n. 18/1999, sono costituiti dal complesso di operazioni di assistenza necessarie e accessorie alla partenza, all’atterraggio e alla sosta dell’aeromobile e del suo carico. Ciascuno di essi richiede, in genere, un distinto *know how* e risponde a una specifica e distinta domanda da parte dei vettori aerei. Per gli aeroporti con un traffico pari o superiore a 2 milioni di passeggeri o a 50 mila tonnellate di merci ai prestatori di servizi è riconosciuto il libero accesso al mercato, sulla base dei requisiti previsti dalla normativa¹⁸;

(c) i servizi commerciali che, a loro volta, comprendono: la gestione di negozi di vendita di prodotti al pubblico, esercitata generalmente da soggetti terzi beneficiari di sub-concessione; la gestione di parcheggi, la vendita di spazi pubblicitari, nonché la gestione di eventuali beni immobili di proprietà del gestore dell’aeroporto (locazione uffici, magazzini, ecc.). Le tipologie di servizi sopra elencate potrebbero essere ulteriormente suddivise in più sotto mercati.

23. Per altro verso va considerato che i vettori, nella scelta degli scali su cui operare, prendono in considerazione ulteriori caratteristiche degli aeroporti interessati. In particolare, con riferimento al trasporto passeggeri, i diversi aeroporti di destinazione possono risultare più o meno sostituibili tra di loro in relazione sia alla tipologia di passeggeri (*business* o *leisure*) che di vettori (ad esempio i

¹⁷ Cfr. gli artt. da 71 a 82 del d.l. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, di recepimento della direttiva 2009/12/CE. Le Parti hanno sottolineato che i modelli di regolazione dei diritti aeroportuali attualmente in vigore (“Modelli tariffari”; v. Allegato “A” alla delibera n. 38/2023 del 9 marzo 2023²⁸) si applicano o si applicheranno a tutti gli aeroporti italiani aperti al traffico commerciale, con specifiche misure tariffarie e distinte prescrizioni di natura procedurale e operativa, a seconda che:

- abbiano registrato un traffico superiore a un milione di passeggeri annui;
- abbiano registrato un traffico pari o inferiore a un milione di passeggeri annui;
- abbiano costituito una rete aeroportuale ai sensi dell’art. 74(1) del d.l. n. 1/2012, ovvero compongano un sistema aeroportuale ai sensi del medesimo art. 74(3).

I Modelli tariffari per la determinazione dei diritti aeroportuali prevedono i seguenti principi guida:

- periodo di regolazione di durata predefinita e non superiore a 5 anni;
- procedura obbligatoria di consultazione periodica tra il gestore aeroportuale e gli utenti dell’aeroporto o i rappresentanti e/o le associazioni degli utenti dell’aeroporto in relazione al funzionamento del sistema dei diritti aeroportuali, al loro ammontare, alla qualità del servizio fornito e agli investimenti realizzati o pianificati;
- applicazione della metodologia del *price cap* rispetto alla dinamica dei costi operativi ammessi;
- remunerazione del capitale investito (come meglio illustrato infra);
- sistema di contabilità regolatoria certificato che il gestore aeroportuale è tenuto a predisporre, con obblighi di separazione contabile tra le attività (*aviation*, *non aviation* e incentivazione in particolare) e rendicontazione periodica.

In particolare, per gli aeroporti con traffico superiore a un milione di passeggeri – come gli scali di Olbia, Cagliari e Alghero – la procedura di revisione dei diritti aeroportuali è sottoposta a una serie di passaggi procedurali finalizzati ad assicurare un’appropriata definizione del sistema dei diritti aeroportuali e di miglioramento del livello di servizio reso, in coerenza con la programmazione dello sviluppo delle attività aeroportuali. Qualsiasi proposta di modifica del sistema o dell’ammontare dei diritti è sottoposta all’obbligo di consultazione degli utenti dell’aeroporto e alla pronuncia dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART). Attualmente Sogaer applica in regime di proroga il regime tariffario vigente per l’anno 2023, nelle more dell’approvazione del Piano investimenti, traffico qualità e ambiente per il quadriennio 2024-2027 da parte di ENAC. A seguito della suddetta approvazione, la società si attiverà nei modi e nei tempi stabiliti dai Modelli tariffari per avviare una procedura di revisione dei corrispettivi vigenti, nel rispetto degli obblighi di consultazione previsti dalla regolazione di settore. A seguito della approvazione da parte di ENAC, nel 2022, dei Piani investimenti, Traffico e Qualità e Ambiente, Sogaer ha definito il piano quadriennale delle tariffe con ART secondo i modelli tariffari vigenti con decorrenza da luglio 2023 (fino al 2026 incluso).

¹⁸ Cfr. d.lgs. 13 gennaio 1999, n. 18, di attuazione della direttiva 96/67/CE del Consiglio relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità.

vettori *low cost* effettuano le proprie scelte di insediamento anche valutando l'offerta complessiva dei servizi aeroportuali prestati nei diversi scali). Per il trasporto merci, in genere combinato al trasporto passeggeri, dal punto di vista dei vettori il grado di sostituibilità tra aeroporti diversi dipende anche dalla qualità dei servizi di logistica e intermodali¹⁹.

Nel caso di specie, riguardo alla tipologia di passeggeri, rileva osservare che, nonostante la vocazione turistica di tutti e tre gli aeroporti di Olbia, Alghero e Cagliari (che all'esito della presente operazione saranno controllati da Ligantia), quello di Olbia e di Cagliari è caratterizzato anche da uno sviluppo dell'aviazione privata (c.d. aviazione generale), in particolare presso l'aeroporto di Olbia, quasi del tutto assente nell'aeroporto di Alghero.

24. Ai fini della presente operazione non appare, comunque, necessario procedere ad una più puntuale delimitazione dei mercati del prodotto, poiché essa non porterebbe comunque ad una diversa valutazione degli effetti concorrenziali dell'operazione.

Mercati geografici

25. Per quanto riguarda la dimensione geografica del mercato concernente i servizi relativi alle infrastrutture centralizzate, nella prassi comunitaria i bacini di utenza ("*catchment area*") sono attualmente definiti assegnando come misura indicativa un raggio – a partire dal singolo aeroporto – di circa 100 Km per gli scali c.d. "regionali" e un tempo di percorrenza in auto fino a 60 minuti (300 Km per gli aeroporti "internazionali")²⁰.

26. Gli aeroporti di Olbia, Alghero e Cagliari rientrano nella categoria degli aeroporti di rilevanza regionale. Al riguardo, già precedenti comunitari hanno stabilito che essi rientrano in distinte *catchment area* (sia per i vettori che li utilizzano, sia per i passeggeri che devono raggiungere una data destinazione), in ragione della loro distanza e dei tempi di percorrenza, che risultano connessi anche alle caratteristiche della rete di trasporti²¹. In particolare, l'aeroporto di Alghero dista dall'aeroporto e dalla città di Cagliari circa 240 km, percorribili in oltre 2 h e 30 minuti di viaggio in auto; mentre l'aeroporto di Olbia dista oltre 260 km dall'aeroporto e dalla città di Cagliari, percorribili in circa 3 ore di viaggio in auto²². Peraltro, l'elevato tempo di percorrenza tra i due aeroporti, rispetto alla distanza, mostra come le caratteristiche orografiche del territorio influiscono sul sistema infrastrutturale e stradale, rendendo i bacini d'utenza degli aeroporti di Alghero, Olbia e Cagliari ancora più contenuti rispetto a quanto potrebbe evincersi considerando le distanze chilometriche.

¹⁹ Cfr. AGCM: C10779 / F2i – GESAC (2010), C11873 / F2i – Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino (2013).

²⁰ Cfr. M9270 / Vinci Airports – Gatwick Airport (2019), M7398 / Mirael – Ferrovial - Ndh1 (2014), M.7008 / Aena Internacional/ Axa / Llagl (2014); M.6663 Ryanair/Aer Lingus III (2013); M.7541- IAG/Aer Lingus (2015); M.7333 – Alitalia/Etihad (2014), in tal senso C11873 - F2I FONDI ITALIANI PER LE INFRASTRUTTURE SGR/SOCIETA' AZIONARIA GESTIONE AEROPORTO TORINO (2013); C12331 - F2I AEROPORTI 2/GEASAR *cit.*

²¹ Cfr. la decisione (UE) 2015/1584 del 1 ottobre 2014 relativa all'aiuto di Stato SA.23098 (C 37/07) cui l'Italia ha dato esecuzione a favore della società di gestione dell'aeroporto di Alghero So.Ge.AAl S.p.A. e di vari vettori aerei operanti sull'aeroporto di Alghero.

²² Riguardo alla sostituibilità tra gli aeroporti di Alghero e Olbia si rimanda alla valutazione operata dall'Autorità nel provvedimento C12331 - F2I AEROPORTI 2/GEASAR *cit.* che appare confermata dalle risposte dei vettori aeroportuali consultati per l'esame della presente operazione (al netto di due vettori che hanno indicato come non sia da escludere una limitata sostituibilità tra gli scali di Alghero e Olbia; uno dei due ha sottolineato, tuttavia, che tale considerazione vale in particolare con riferimento alle rotte internazionali e non tanto per il mercato domestico).

27. Tenuto conto della natura insulare della Sardegna e dell'esistenza di complessivi tre aeroporti sull'intero territorio sardo (Olbia, Alghero e Cagliari) che, ad esito dell'operazione, sarebbero controllati dalla medesima società (Ligantia), sono state inviate richieste di informazioni ai vettori aerei attualmente operanti nei tre scali sardi e alle società che ivi effettuano attività di *handling* aeroportuale al fine di verificare l'effettiva mancanza di sostituibilità dei tre aeroporti.

28. Le risposte dei vettori aerei operanti nei tre scali hanno confermato la mancanza di sostituibilità dei tre aeroporti e, in particolare, tra i due aeroporti situati al Nord dell'isola e l'aeroporto di Cagliari posizionato a Sud della stessa in quanto le distanze, i tempi di percorrenza e le infrastrutture esistenti non rendono possibile alla clientela (in particolare quella turistica che rappresenta su ogni scalo la parte preponderante della clientela complessiva dei vettori operanti in ogni aeroporto) utilizzare uno scalo diverso rispetto a quello situato a minore distanza dalla località di destinazione²³.

29. Per quanto concerne i servizi di assistenza a terra (*handling*), la dimensione geografica dei mercati interessati coincide con quella dei singoli aeroporti su cui opera il gestore. Infatti, i vettori che effettuano l'auto-assistenza in un dato scalo necessitano nello scalo stesso, e non altrove, delle infrastrutture a supporto dell'attività di assistenza a terra. La medesima considerazione rileva anche per quanto riguarda gli *handler*, i quali sono, inoltre, vincolati dai contratti di assistenza stipulati con i vettori aerei, che individuano gli scali su cui i servizi di *handling* devono essere resi. Le risposte alle informazioni richieste hanno confermato, al riguardo, che non vi è alcuna pressione concorrenziale reciproca da parte delle società di *handling* operanti nei diversi aeroporti sardi²⁴.

30. Con riferimento ai servizi commerciali forniti all'interno dell'aeroporto (la gestione di negozi di vendita di prodotti al pubblico, esercitata da soggetti terzi beneficiari di sub-concessione; la gestione di parcheggi, nonché la vendita di spazi pubblicitari), essi o alcuni di essi, in linea di principio, potrebbero risultare sostituibili con servizi analoghi prestati in aree limitrofe allo scalo aeroportuale. In ogni caso ciascun aeroporto della Regione Sardegna opera all'interno di distinti bacini di utenza e, pertanto, di distinti mercati rilevanti. Anche con riferimento al mercato dei servizi commerciali si può, quindi, ritenere che l'estensione geografica coincida separatamente con gli aeroporti di Olbia, Alghero e Cagliari.

Gli effetti dell'operazione

31. L'operazione in esame non risulta idonea a produrre effetti anticoncorrenziali nei mercati esaminati, determinando la mera sostituzione di un operatore con un altro.

Nello specifico, in virtù della distinzione tra le *catchment area* degli aeroporti di Alghero, Olbia e Cagliari, l'operazione non risulta idonea a generare effetti di sovrapposizione orizzontale nel mercato dei servizi relativi alle infrastrutture centralizzate.

²³ Il criterio utilizzato dalla Commissione europea (100 km e 60 minuti di percorrenza) è stato peraltro richiamato nelle risposte di ITA Airways e Ryanair alla richiesta di informazioni. In generale tutti i vettori aerei operanti in Sardegna ritengono non sostituibili gli aeroporti di Olbia/Alghero con quello di Cagliari; due vettori aerei hanno ritenuto che Alghero e Olbia possano essere parzialmente sostituibili ([*omissis*]), in particolare per quanto riguarda le rotte internazionali mentre tale sostituibilità sia più limitata per le rotte nazionali ([*omissis*]).

²⁴ Una singola impresa di prestazione di servizi a terra di *handling* ha, sotto altro profilo, sottolineato che le società di *handling* (sia nel comparto aviazione generale che commerciale) controllate dal gestore aeroportuale avrebbero, in quell'aeroporto, vantaggi significativi rispetto agli altri prestatori di servizi aeroportuali in termini di "infrastrutture (spazi/aree e parcheggi di aeromobili), prezzi, costi, sinergie, attrezzature" [*omissis*].

Lo stesso vale per il mercato dei servizi di assistenza a terra (*handling*) e per quello dei servizi commerciali, caratterizzati da una dimensione geografica coincidente con il singolo aeroporto interessato, ossia gli aeroporti di Alghero Olbia e Cagliari, dove le società acquirenti non risultano attive in mercati verticalmente collegati. Le società partecipate dai Fondi F2i e Ligantia (tramite Geasar e Sogeaal) non sono attive nei mercati rilevanti in cui opera Sogaer, né in mercati posti a monte o a valle degli stessi, né la CCIAA è attiva nei mercati rilevanti in cui opera Ligantia (tramite Geasar e Sogeaal), né in mercati posti a monte o a valle degli stessi.

32. Alla luce delle considerazioni che precedono, dunque, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacoli, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporti la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

C12612 - AMBIENTA SGR/OFFICINE MACCAFERRI*Provvedimento n. 31131*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 marzo 2024;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004 del Consiglio del 20 gennaio 2004 relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Ambienta SGR S.p.A., pervenuta in data 20 febbraio 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Ambienta SGR S.p.A. (di seguito, "Ambienta") è una società attiva nella gestione di patrimoni di imprese, con un portafoglio focalizzato su operatori dei settori delle energie rinnovabili, dei biocarburanti, dell'efficienza energetica, della mitigazione dell'inquinamento e della gestione dei rifiuti e delle risorse idriche.

Ambienta è interamente controllata da Ambienta Holding S.p.A., il cui capitale sociale è detenuto per il 52,58% da una persona fisica e per il 34,39% da altra persona fisica mentre la parte restante è suddivisa tra altri azionisti nessuno dei quali con partecipazioni superiori al 5%.

Il fatturato mondiale realizzato dal Gruppo Ambienta nel 2022 è stato di [1-2]* miliardi di euro, di cui circa [700-1.000] milioni di euro realizzati nell'Unione europea e circa [100-532] milioni di euro realizzati in Italia.

2. Officine Maccaferri S.p.A. (di seguito, "Maccaferri" o "Gruppo Target") è una società attiva, insieme alle controllate, nella ricerca, progettazione e realizzazione di soluzioni per le infrastrutture, l'industria mineraria, il controllo di flussi idrici e la protezione dell'ambiente. In particolare, il Gruppo Target offre, a livello mondiale, una varietà di prodotti quali reti a doppia torsione, materiali geo-sintetici, barriere para-massi, reti ferma-neve, prodotti utilizzati per il consolidamento di gallerie cd. "tunneling".

Il capitale sociale di Maccaferri è interamente detenuto da OM TopCo S.a.r.l. (di seguito, "OM"), società a sua volta controllata da: CSP IV Acquisitions LP, Man Funds VI plc, Man Fixed Interests ICVC, Man Funds XII SPC, Man GLG Global Credit opportunities, Man GLG Credit Multi-Strategy Master Funds, Man Multi-Strategy Master Fund, Stellex Capital Partners L.P. e Stellex Capital Investors L.P. (di seguito, "Gruppo Ad-Hoc").

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

Il Gruppo Had-Hoc è costituito dagli investitori finanziari The Carlyle Group, Stellex Capital e dai fondi gestiti da società controllate da Man group Plc, nessuno dei quali detiene il controllo esclusivo, né congiunto di OM.

Nel 2022 il fatturato complessivamente realizzato dal Gruppo Target è stato di [532-700] milioni di euro a livello mondiale, di cui [100-532] milioni di euro nell'Unione europea e circa [32-100] milioni di euro in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. Secondo quanto comunicato, in vista della realizzazione dell'operazione comunicata, Ambienta costituirà un veicolo societario formato da: TopCo 69 S.r.l., società di nuova costituzione controllata dalla costituenda da TopCo 69-bis S.r.l, a sua volta controllata dalla costituenda HoldCo 69 S.r.l.; quest'ultima sarà controllata da Ambienta, tramite la Ambienta IV SCSp, ossia un fondo di investimento chiuso di diritto lussemburghese gestito dalla Ambienta IV GP S.a.r.l.

In esecuzione di un Contratto stipulato il 10 febbraio 2024 da HoldCo 69 S.r.l. e OM, la prima acquisirà l'intero capitale sociale di Maccaferri. Inoltre, il veicolo societario costituito da Ambienta ai fini dell'operazione, verrà fuso per incorporazione in Maccaferri.

4. Ambienta ha segnalato che, nell'ambito dell'operazione, potranno essere coinvolti uno o più co-investitori, i cui termini e condizioni dell'investimento sono ancora da definire, nessuno dei quali comunque avrà diritti di partecipazione al capitale sociale, di voto o di *governance* nel Gruppo Target tali da configurare una situazione di controllo congiunto.

5. La Parte ha, infine, comunicato che l'operazione è stata notificata anche alle autorità di concorrenza di Francia, Romania e Albania.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di imprese.

7. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 532 milioni di euro e il fatturato realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 32 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

a. I mercati rilevanti

8. Sulla base delle informazioni comunicate, possono essere individuati i quattro mercati rilevanti di seguito illustrati, in cui è attivo il Gruppo Target.

9. Sotto il profilo merceologico, è interessato il mercato delle reti di filo d'acciaio a doppia torsione, cd. "*double-twist*", le quali vengono utilizzate, una volta riempite di roccia, sabbia o altri materiali, per la costruzione di gabbioni o di blocchi destinati a proteggere gli argini dei fiumi, a prevenire l'erosione del suolo montano e ad altri progetti di ingegneria civile.

10. Il secondo mercato interessato all'operazione è quello dei prodotti geo-sintetici, costituito dall'insieme dei materiali polimerici utilizzati nell'ingegneria geo-tecnica, geo-ambientale, idraulica e dei trasporti ai fini del controllo di fenomeni erosivi e, in particolare, per il riempimento del suolo, per migliorarne le prestazioni in termini di resistenza, capacità di drenaggio e controllo dell'erosione¹. Il Gruppo Maccaferri offre le seguenti tipologie di prodotti geo-sintetici: i cd. "paraproducts", che consistono in strisce o griglie con un'anima di poliestere utilizzate per strutture di contenimento, rinforzi di base e applicazioni di stabilizzazione del suolo; i cd. "geomats" consistenti in filamenti di polimeri sintetici che formano uno strato deformabile ad elevata porosità, destinati al contenimento delle erosioni del terreno; altri prodotti in materiale composito come ad esempio geo-griglie, geo-tessili, geo-membrane, che sono utilizzati come materiali di rinforzo nella costruzione di strade, reti ferroviarie, muri di sostegno, muri a blocchi, ecc.

11. Il terzo mercato del prodotto è quello dei prodotti per la protezione dalla caduta dei massi, che comprende sia le barriere para-massi che le reti ferma-neve. Si tratta di strutture progettate per la protezione di persone, infrastrutture e altri beni da colate detritiche, cadute di massi e valanghe. In particolare, il Gruppo Target produce i cd. "steelgrid", ossia una combinazione di rete metallica e funi di resistenza, che avvolgono le parti rocciose, oltre che pannelli in filo metallico, soluzioni di chiodature, sensori intelligenti, ecc.

12. Infine, è interessato il mercato dei prodotti per il "tunneling", ossia di prodotti destinati al consolidamento di gallerie stradali, ferroviarie e metropolitane². In particolare, il Gruppo Target produce archi in acciaio semi-automatici destinati al sostegno di gallerie che utilizzano travi a H, centine tubolari ad arco in acciaio e rinforzi in fibra di vetro usati per stabilizzare il suolo scavato, ecc..

13. Sotto il profilo geografico, considerate le caratteristiche dei prodotti in oggetto e l'assenza di barriere regolamentari all'ingresso, ciascuno dei quattro mercati del prodotto sopra illustrati potrebbe avere dimensione tendenzialmente mondiale o, quanto meno, coincidente con l'Unione europea³.

14. In ogni caso, ai fini della valutazione della presente operazione, si ritiene che un'esatta definizione dei mercati rilevanti possa essere lasciata aperta dal momento che, indipendentemente da ogni definizione adottata, l'operazione non determinerà modifiche sostanziali delle dinamiche competitive.

Infatti, secondo quanto comunicato, il Gruppo Ambianta non è attivo in nessuno dei mercati individuati con società appartenenti al proprio portafoglio, né con società operanti in mercati a monte o a valle.

b. Effetti dell'operazione

15. Sulla base delle informazioni fornite dalla società notificante⁴, nel 2022 il valore complessivo del mercato dei prodotti *double-twist* è stato di circa 70 milioni di euro a livello di Unione europea e di circa 690 milioni di euro a livello mondiale. Su tale mercato, il Gruppo Target detiene quote di

¹ Cfr. provv. n. 21644 del 6 ottobre 2010, C10755-*Officine Maccaferri/Italdreni*.

² Cfr. provv. n. 22218 del 16 marzo 2011, C10957-*Officine Maccaferri/Elas Geotecnica*.

³ Cfr. provv. n. 21644 del 6 ottobre 2010, citato e provv. n. 22218 del 16 marzo 2011, citato.

⁴ Fonte: stime elaborate da Boston Consulting Group e da Maccaferri.

circa [45-50%] a livello europeo e di circa il [20-25%] a livello mondiale. Nel mercato sono presenti qualificate imprese, fra cui Link Middle East, Pfeifer Holding GmbH & Co, Hebei Gezhize e Arrigo Gabbioni Italia S.r.l.

16. Il valore complessivo del mercato dei prodotti geo-sintetici è stato, nel 2022, di circa 2.250 milioni di euro a livello di Unione europea e di circa 7.500 milioni di euro a livello mondiale. Le quote detenute dal Gruppo Target sono di circa il [1-5%] a livello europeo e di circa il [1-5%] a livello mondiale. Anche in tale mercato sono presenti qualificati operatori attivi a livello mondiale, fra cui Huesker Group, Naue GmbH & Co, Solmax Canada, Strata System, Tensar Corp., Terre Armeè.

17. Il valore complessivo del mercato dei prodotti per la protezione dalla caduta dei massi è stato, nel 2022, di circa 150 milioni di euro a livello di Unione europea e di circa 460 milioni di euro a livello mondiale, mentre il Gruppo Target detiene quote di circa il [1-5%] sia a livello europeo che a livello mondiale. In tale mercato sono presenti qualificati operatori concorrenti, fra cui Geobrug e Risp Rockfall Protection.

18. Nel mercato dei prodotti per il *tunneling*, le quote del Gruppo Target stimate dalla società notificante sono state, nel 2022, inferiori al 5% sia a livello europeo che a livello mondiale e sono presenti qualificati operatori, fra cui FIP MEC, TFI- Tunnel & Formwork International, Suprema Group, in grado di esercitare una notevole pressione concorrenziale.

19. In nessuno dei mercati rilevanti in cui opera il Gruppo Target sono presenti società appartenenti al portafoglio gestito da Ambienta, né nei mercati a valle o a monte.

20. Considerato che l'operazione comunicata non comporta alcuna sovrapposizione di quote di mercato, né effetti di natura verticale, si ritiene che non sia idonea a sollevare criticità concorrenziali nei mercati di riferimento, non determinandone modifiche strutturali.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

C12615 - ALPACEM CEMENTI ITALIA/RAMO DI AZIENDA DI BUZZI UNICEM*Provvedimento n. 31137*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 marzo 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la propria delibera del 31 gennaio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 16, comma 1-*bis*, della legge 287/1990, è stato richiesto alla società Alpacem Cementi Italia S.p.A. di notificare l'operazione di concentrazione che la interessa;

VISTA la comunicazione della società Alpacem Cementi Italia S.p.A., pervenuta in data 1° marzo 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Alpacem Cementi Italia S.p.A. è attiva nella produzione e vendita di cemento in Italia e, attraverso la sua controllata Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l., è altresì attiva nella vendita di calcestruzzo. Alpacem Cementi Italia S.p.A. è controllata da Wietersdorfer Alpacem GmbH, società a responsabilità limitata di diritto austriaco, che detiene il 75% del suo capitale sociale. La restante partecipazione azionaria non di controllo del 25% è detenuta da Buzzi S.p.A.. Wietersdorfer Alpacem GmbH è, a sua volta, interamente controllata da WIG Wietersdorfer Holding GmbH, società a responsabilità limitata di diritto austriaco che, a sua volta, è interamente posseduta e controllata da Knoch, Kern & Co. KG (di seguito congiuntamente "Gruppo Wietersdorfer"). Per quanto riguarda il cemento e il calcestruzzo, il Gruppo Wietersdorfer è attivo, a livello produttivo, oltre che in Italia, anche in Austria e Slovenia. Grazie alle esportazioni, è altresì attivo in alcuni paesi limitrofi. Nell'esercizio fiscale 2022, il Gruppo Wietersdorfer ha realizzato un fatturato di [700-1.000]* milioni di euro, di cui [100-532] milioni di euro nel mercato del cemento e calcestruzzo e [32-100] milioni di euro in Italia.

2. L'impianto di Fanna è un ramo d'azienda di Buzzi Unicem S.r.l.¹ costituito da un impianto di produzione di cemento e da altri *asset*. Buzzi Unicem S.r.l. costituirà una nuova società, Fanna Cementi S.r.l., alla quale saranno conferiti l'impianto di Fanna e tre cave in provincia di Pordenone,

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

¹ Buzzi Unicem S.r.l. - società a responsabilità limitata di diritto italiano, interamente controllata da Buzzi S.p.A., *holding* di un gruppo di società attive nei settori del cemento e del calcestruzzo (di seguito, "Gruppo Buzzi"). Buzzi Unicem S.r.l. ha registrato un fatturato consolidato pari a [1-2 miliardi] di euro nel 2022.

nonché permessi e contratti con fornitori e clienti e con i dipendenti che lavorano presso l'impianto e le cave. Successivamente, Buzzi Unicem S.r.l. venderà ad Alpacem Cementi Italia S.p.A. il 100% delle azioni di Fanna Cementi S.r.l.. Pertanto, *post merger*, Alpacem Cementi Italia S.p.A. eserciterà il controllo esclusivo sull'impianto di Fanna. Nell'esercizio fiscale 2022, l'impianto di Fanna, oggetto dell'operazione, ha realizzato un fatturato pari a circa [32-100] milioni di euro, di cui circa [32-100] milioni di euro in Italia.

3. I Rami di Azienda *Ready Mix Concrete* (di seguito, "RMC") non hanno personalità giuridica. Comprendono sedici impianti situati nelle province di Udine, Pordenone e Gorizia, in Friuli Venezia Giulia, e Venezia, in Veneto. Sono di proprietà di Unicalcestruzzi S.p.A. (controllata da Buzzi S.p.A.) e producono calcestruzzo preconfezionato.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione è costituita da due accordi:

(i) l'acquisto diretto del controllo esclusivo di Fanna Cementi S.r.l., proprietaria di un impianto di produzione di cemento situato a Fanna, in virtù di un contratto di compravendita sottoscritto con Buzzi Unicem S.r.l.;

(ii) l'acquisto indiretto, tramite la controllata Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l., del controllo esclusivo di rami di azienda costituiti da sedici impianti di produzione di calcestruzzo, situati nelle province di Udine, Pordenone, Gorizia e Venezia, in virtù di un contratto di affitto [*di lunga durata*] di rami d'azienda sottoscritto con Unicalcestruzzi S.p.A., proprietaria degli impianti interessati. Il contratto di affitto riguarda gli impianti in questione e i relativi *asset*, dipendenti, permessi, autorizzazioni, uffici, ecc. Per un periodo di [*omissis*] anni dalla consegna degli Impianti RMC ad Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l., Unicalcestruzzi S.p.A. e le altre società del Gruppo Buzzi non potranno intraprendere e/o svolgere alcuna attività e/o *business* in concorrenza con l'attività degli Impianti RMC all'interno delle aree individuate sulla base di un'isodistanza (*i.e.* raggio di percorrenza stradale) di 30 km da ciascuno stabilimento incluso tra gli Impianti RMC.

5. L'operazione in oggetto fa parte di un accordo quadro che le Parti, direttamente o indirettamente attraverso altre società facenti parte dei loro gruppi, hanno sottoscritto lo stesso giorno. Di seguito, sono riportate le altre operazioni previste:

i) un accordo relativo all'acquisizione (tramite aumento di capitale) da parte di Buzzi S.p.A., impresa controllante Buzzi Unicem S.r.l., del 25% delle azioni di Alpacem Zement Austria GmbH. Trattasi di una società a responsabilità limitata di diritto austriaco, parte del Gruppo Wietersdorfer e attiva principalmente nel mercato del cemento in Austria. Tale operazione non prevede l'acquisto da parte di Buzzi S.p.A. del controllo (neppure congiunto) di Alpacem Zement Austria GmbH.

ii) un accordo di fornitura di clinker (input per la produzione di cemento), che prevede la possibilità per Alpacem Cementi Italia S.p.A. di essere rifornita da Buzzi Unicem S.r.l. di *clinker* fino a [50.000-100.000] tonnellate per anno solare per un periodo [*omissis*].

iii) un accordo di servizi che riconosce ad Alpacem Cementi Italia S.p.A., il diritto di accedere al *terminal* di proprietà di Buzzi Unicem S.r.l. sito a Marghera, [*omissis*].

6. L'operazione in oggetto segue altre operazioni che hanno rafforzato l'alleanza industriale tra Buzzi S.p.A. e Alpacem Cementi Italia S.p.A. Oltre al citato acquisto del 25% di Alpacem Zement

Austria GmbH, nel 2014 Buzzi S.p.A. ha venduto ad Alpacem Cementi Italia S.p.A. il ramo d'azienda di Cadola e lo stabilimento di Travesio, e ha acquistato il 25% di Alpacem Cementi Italia ed il 25% dell'impianto di Salonit (Slovenia). Nel 2015 Unicalcestruzzi S.p.A. ha venduto ad Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l. cinque rami d'azienda di produzione di calcestruzzo in Veneto e Friuli.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. Le due operazioni comunicate congiuntamente, ossia il contratto di affitto degli impianti RMC e l'acquisizione dell'impianto di Fanna, devono essere considerate parte della stessa operazione ai sensi dei paragrafi 38-47 della Comunicazione consolidata della Commissione sul controllo delle concentrazioni tra imprese in quanto l'operazione di affitto degli impianti RMC è giuridicamente condizionata all'acquisto dell'impianto di Fanna - prevede la possibilità di recedere dallo stesso se l'acquisizione dell'impianto di Fanna non dovesse essere chiusa [*omissis*] - e in quanto i soggetti economici coinvolti nelle due operazioni sono i medesimi².

8. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di rami d'azienda, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, e non è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato a livello nazionale dalle imprese interessate è inferiore a 532 milioni di euro.

Tuttavia, l'operazione è stata notificata ai sensi dell'articolo 16, comma 1-*bis*, della legge n. 287/1990, in quanto il fatturato individuale realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale da ciascuna delle Parti interessate è stato superiore a 32 milioni di euro e l'Autorità, con decisione del 31 gennaio 2024, ha ritenuto che *prima facie* sussistono concreti rischi per la concorrenza nel mercato nazionale o in una sua parte rilevante.

9. I patti di non concorrenza sopra descritti saranno oggetto di approfondimento nel corso dell'istruttoria per valutarne l'accessorietà rispetto all'operazione notificata.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

10. L'operazione in esame riguarda il mercato della produzione e commercializzazione del cemento ed i mercati posti sia a monte che a valle del processo produttivo del cemento, rispettivamente del *clinker* e del calcestruzzo. Vanno, quindi, valutati i potenziali effetti anticoncorrenziali sia orizzontali che verticali della concentrazione.

IV.1. Il mercato della produzione e commercializzazione di cemento

11. Il cemento deriva dalla frantumazione di alcune materie prime (calcare, marna etc.) e dalla loro omogeneizzazione e cottura, dalla quale si ottiene il semilavorato denominato clinker. Detto semilavorato, con l'aggiunta di opportuni correttivi additivi, viene poi macinato per ottenere il cemento nelle sue varie tipologie, diverse per composizione chimica e caratterizzazione

² Alpacem Cementi Italia S.p.A., che acquisisce l'impianto di Fanna, ha il controllo esclusivo di Alpacem calcestruzzi Italia S.r.l. che acquisisce il controllo degli impianti RMC. L'impianto di Fanna e gli impianti RMC sono proprietà rispettivamente di Buzzi Unicem S.r.l e Unicalcestruzzi S.p.A., entrambe controllate da Buzzi S.p.A..

fisico/meccanica. Nonostante l'esistenza di diverse tipologie di cemento in rapporto alla composizione chimica del prodotto, nonché alle caratteristiche meccaniche e fisiche che ne determinano le funzioni d'uso specifiche (cementi normali, ad alta resistenza, speciali), il cemento rimane un prodotto sostanzialmente omogeneo³. La domanda di cemento è principalmente costituita dai produttori di calcestruzzo e dall'industria delle costruzioni nella quale il cemento è utilizzato come legante idraulico.

12. Dal lato dell'offerta, si includono nel mercato rilevante sia gli impianti integrati di produzione di cemento (ossia gli impianti che producono *clinker* e lo trasformano in cemento), che gli impianti di macinazione (ossia gli impianti che producono cemento a partire dal *clinker* acquistato da terzi). Sono, inoltre, inclusi i *terminal* di importazione che costituiscono fonti alternative di approvvigionamento di cemento e *clinker* per l'area interessata.

13. A causa dell'elevato rapporto tra peso e prezzo del cemento, i costi di trasporto hanno un'alta incidenza rispetto a quelli unitari di produzione. In ragione di tale fattore, che rende antieconomico il trasporto via terra a distanze elevate, è possibile individuare i mercati geografici rilevanti come le aree aventi centro in ciascun impianto o terminale oggetto di acquisizione e tali da includere gli stabilimenti, terminali o siti di stoccaggio di cemento in un certo raggio di percorrenza stradale, ritenuto pari a circa 250 km nelle precedenti decisioni dell'Autorità⁴. La definizione dell'estensione dei mercati geografici rilevanti attraverso le isodistanze consente di tenere conto dell'orografia del territorio e di individuare con maggiore precisione l'area che può essere economicamente servita dallo stabilimento/terminale oggetto di acquisizione, dati i costi di trasporto.

14. La *catchment area* identificata dal raggio di 250 km intorno all'impianto di Fanna include i territori dell'Austria e della Slovenia. L'Acquirente ritiene che la concorrenza tra le Parti al di fuori dell'Italia sia piuttosto limitata, in particolare per quanto riguarda l'Austria, in cui l'impianto di Fanna non ha vendite. La Parte identifica come mercato geografico rilevante solo il territorio italiano incluso nei 250 km intorno all'impianto di Fanna.

15. Al riguardo, si ritiene, tuttavia, che l'area geografica rilevante non possa essere contenuta all'interno dei confini italiani. Infatti, secondo la prassi della Commissione europea, alla luce dei significativi flussi commerciali transfrontalieri del cemento, le *catchment area* non dovrebbero essere limitate ai confini nazionali⁵.

16. In tal senso, dalla lista dei clienti emerge che il [80-90%] delle vendite di cemento effettuate dall'impianto di Fanna avviene nel raggio di 180 km dallo stesso. Inoltre, nel 2022 l'impianto di Fanna ha realizzato il [20-25%] delle proprie vendite in Slovenia e l'impianto di Alpacem Cementi Italia S.p.A., situato in Slovenia, ha realizzato circa il [25-30%] delle proprie vendite in Italia. Diversamente, lo stabilimento di Alpacem Cementi Italia S.p.A. situato in Austria non effettua vendite in Italia, e l'impianto di Fanna vende in Austria quantità irrisorie di cemento.

³ Nel 2022, in Italia, l'83% della produzione ha riguardato il cemento di tipo Portland, con prevalenza dei cementi ad alta e altissima resistenza. L'87,1% di cemento è stato venduto sfuso (piuttosto che in sacco). Cfr. il Rapporto di filiera di Federbeton 2022.

⁴ Cfr. provvedimento n. 26842 dell'8 novembre 2017, C12113 - *Italcementi/Cementir Italia*, par. 10-14, in Bollettino n. 47/2017 e provvedimento n. 25877 del 17 febbraio 2016, C12030 - *Cementir Italia/Ramo d'azienda di Sacci*, par. 6-8, in Bollettino n. 6/2016.

⁵ Si vedano i casi M.7744 - *Heidelbergcement/Italcementi*, par. 34.35 e M.7252 - *Holcim/Lafarge*, par. 68.

17. Alla luce di quanto esposto, si considerano le quote calcolate sugli impianti e i *terminal* di produzione e vendita di cemento situati entro un'isodistanza di 250 km ed entro un'isodistanza di 180 km dall'impianto di Fanna. Di fatto, l'impianto in Slovenia, a 95 km dall'impianto di Fanna, rientra in entrambe le definizioni alternative di *catchment area* mentre l'impianto in Austria, a 216 km, viene escluso dal calcolo delle quote nell'area identificata dal raggio di 180 km.

18. Le stime vengono effettuate utilizzando 1) i volumi totali di cemento venduti dagli impianti delle Parti e dei *competitors* presenti nella *catchment area*, senza tenere conto della destinazione delle vendite (tabella n. 1); 2) i volumi delle vendite realizzate all'interno della *catchment area* (c.d. vendite interne) per le Parti ed i volumi totali per i *competitors*, in quanto i volumi interni non sono disponibili per questi ultimi (tabella n. 2).

19. Il gruppo Wietersdorfer, di cui fa parte Alpacem Cementi Italia S.p.A., raggiungerebbe una quota delle vendite di cemento superiore al 40% *post operazione*, come mostrato nella tabella n. 1. Sarebbe l'operatore maggiore, seguito da concorrenti con quote al di sotto del 10%. Sulla base di queste quote l'HHI passerebbe da 1501 a 2051 con un delta di 550 nell'isocrona da 180 km, mentre in quella da 250 km la variazione sarebbe di 466 punti passando da 1682 a 2148 (in entrambi i casi HHI e delta sarebbero superiori alle soglie minime di attenzione degli orientamenti della Commissione⁶).

Tabella n. 1

Volumi venduti totali		
	250 km	180 km
Gruppo Wietersdorfer	[35-40%]	[30-35%]
Impianto di Fanna	[5-10%]	[5-10%]
Post operazione	[40-45%]	[40-45%]

20. In linea con alcune decisioni dell'Autorità e della Commissione europea, le quote di mercato riportate nella tabella n. 2 sono state calcolate tenuto conto delle vendite effettuate dalle Parti dell'operazione nella *catchment area* piuttosto che considerando le vendite totali delle Parti. Nella tabella n. 2 sono riportate anche le quote fornite dalla Parte, che utilizza per i propri impianti i medesimi volumi di vendite interne. La principale differenza tra la stima delle quote fatta dall'Autorità e quella fornita dall'Acquirente risiede nel metodo di stima della dimensione del mercato. Mentre l'Autorità ha stimato la dimensione del mercato sulla base delle vendite⁷ provenienti dagli impianti presenti nella *catchment area*, la Parte ha stimato il consumo complessivo di cemento nella *catchment area*⁸. Questo metodo appare soggetto a un errore più ampio rispetto a

⁶ L'HHI è superiore a 2000 e il delta è ben superiore a 150.

⁷ Le dimensioni del mercato sono state calcolate conteggiando solo le vendite interne a terzi del Gruppo Buzzi e del Gruppo Wietersdorfer e le vendite totali a terzi dei *competitors*, per i quali il dato sulle vendite interne non è disponibile.

⁸ Il consumo complessivo è stato stimato considerando: (i) il consumo stimato di cemento *pro capite* nel Paese o regione interessata (ad esempio Slovenia, Nord Italia, ecc.) e (ii) la popolazione dei vari comuni della *catchment area* dell'impianto di Fanna.

quello usato dall’Autorità⁹, in quanto si fonda sull’assunzione, poco realistica, che tutti i comuni inclusi nella *catchment area* abbiano lo stesso consumo di cemento pro-capite pari a quello dell’intera macroarea del nord Italia o del Paese interessato.

Tabella n. 2

Volumi vendite interne	250KM	
	Stima acquirente	Stima Autorità
Gruppo Wietersdorfer	[25-30%]	[25-30%]
Impianto di Fanna	[5-10%]	[5-10%]
Post operazione	[30-35%]	[40-45%]

21. Anche la stima dell’Autorità nella tabella n. 2 suggerisce una quota *postoperazione* superiore al 40%. Si osserva come le quote di mercato riportate nella Tabella 2 verosimilmente sottostimano le quote di mercato delle Parti, in quanto per i concorrenti sono incluse anche le vendite al di fuori della *catchment area*.

22. Pur essendo il cemento un prodotto sostanzialmente omogeneo, la dislocazione degli impianti e il conseguente vantaggio logistico detenuto dagli stessi nel rifornire un determinato bacino di utenza potrebbe essere un rilevante elemento di differenziazione tra i vari operatori. In altri termini, il grado di sostituibilità tra diversi fornitori per la clientela dipende in buona misura dalla distanza tra la clientela stessa e gli impianti (o comunque i terminali o i punti vendita). Pertanto è ragionevole attendersi che, tra i diversi impianti che effettuano vendite all’interno di una data *catchment area*, impianti molto vicini tra loro riscontrino il massimo grado di sovrapposizione dei rispettivi bacini di utenza, andando quindi a rappresentare un vincolo concorrenziale reciproco molto importante, a differenza di impianti che effettuano invece le proprie vendite in zone diverse della *catchment area*¹⁰.

23. Nel caso di specie, si osserva che l’operazione va a ricondurre a un unico centro decisionale impianti piuttosto vicini tra di loro i quali, pertanto, condividono verosimilmente una buona parte della clientela e rappresentano reciprocamente un vincolo competitivo importante. Infatti, l’impianto di Fanna si trova al centro di un’area delimitata dagli impianti del Gruppo Wietersdorfer, e cioè l’impianto di Cadola e il *terminal* di San Vito al Tagliamento a ovest e l’impianto di Salonit in Slovenia a soli 95 km a est. In particolare, dalla localizzazione effettiva della clientela dell’impianto di Fanna ([*omissis*]), emerge chiaramente come quest’ultima sia concentrata nella prossimità di tale impianto (rispetto alla ben più ampia *catchment area* di 250 km), in un’area in cui è evidente la prossimità (concorrenziale) dell’impianto di Fanna con i tre impianti di Alpacem (Cadola, Ahnovo e San Vito al Tagliamento).

⁹ Considerato che nei volumi venduti sono incluse anche le importazioni di cemento e che dai contatti con i clienti dell’impianto di Fanna non sono emersi fornitori diversi da quelli considerati, il rischio di aver sottovalutato le dimensioni del mercato appare relativamente basso.

¹⁰ Un simile approccio è stato recentemente adottato dalla Commissione nel caso M.8713 *Tata Steel/Thyssenkrupp/Jv*.

Figura 1

[omissis]

24. In altri termini, l'operazione in esame potrebbe riguardare i due *competitor* più prossimi da un punto di vista geografico. Gli altri impianti ricompresi nella *catchment area* dell'impianto di Fanna (250 km) rappresentano da tale prospettiva dei concorrenti più "distanti", in grado di esercitare un vincolo competitivo più debole nei confronti dell'entità *post-operazione*.

25. La particolare prossimità concorrenziale tra acquirente e *target* appare del resto confermata da interlocuzioni con i clienti dell'impianto di Fanna. Alcuni clienti hanno ritenuto l'operazione problematica da un punto di vista della concorrenza, in quanto considerano Buzzi Unicem S.r.l. e il Gruppo Wietersdorfer concorrenti diretti.

26. Si ritiene che la decisione di Buzzi Unicem S.r.l. di vendere l'impianto di Fanna, il più prossimo da un punto di vista geografico (e concorrenziale) a quelli del Gruppo Wietersdorfer, e il contemporaneo rafforzamento dei legami societari tra le Parti realizzatosi con l'acquisto di Alpacem Zement Austria GmbH - che completa una serie di operazioni con le quali Buzzi S.p.A. ha acquisito un quarto delle quote di ognuna delle tre principali Società cementiere del Gruppo Wietersdorfer - potrebbero costituire un disincentivo per Buzzi Unicem S.r.l. a competere con il Gruppo Wietersdorfer nell'area geografica del nord-est, anche in ragione del fatto che l'impianto di proprietà di Buzzi Unicem S.r.l. a Monselice è abbastanza distante (a oltre 170 km da Fanna).

27. Oltre alle considerazioni finora svolte, occorre considerare che gli impianti di produzione integrati sono stati finora equiparati agli impianti di macinazione e ai *terminal* di importazione. Se è vero che il cemento prodotto dagli impianti di macinazione è perfettamente sostituibile al cemento prodotto negli impianti verticalmente integrati, bisogna tener conto del fatto che la produzione dell'impianto di macinazione dipende dalla capacità dell'impianto stesso di approvvigionarsi del *clinker*, che invece è prodotto direttamente nell'impianto integrato. Questo significa che una riduzione della disponibilità di *clinker* renderebbe la pressione competitiva degli impianti di macinazione meno rilevante¹¹. Allo stesso modo, la capacità di importazione e quindi di vendita di cemento dei terminal è limitata rispetto alla capacità produttiva di un impianto¹². Dai contatti avvenuti con diciassette ([omissis]) clienti dell'impianto di Fanna, è emerso che solo 3 di questi

¹¹ Secondo la Parte, gli obiettivi ambientali previsti dall'Unione Europea e le conseguenti iniziative legislative, determineranno importanti trasformazioni nell'industria del cemento nel medio-lungo termine, soprattutto rispetto alla componente di *clinker* impiegata nella produzione di cemento per la quale ci si aspetta una diminuzione del [20-30%] entro il 2050 con la chiusura di un terzo dei forni in UE allo scopo di sfruttare maggiormente le economie di scala degli stabilimenti.

¹² Per una valutazione completa andrebbero analizzati i fattori che influenzano il prezzo del cemento importato in modo eterogeneo rispetto al prezzo del cemento prodotto localmente. Per esempio l'introduzione del tributo CBAM prevista per il 2026, finalizzato a garantire che gli sforzi di riduzione delle emissioni di gas serra in ambito UE non siano contrastati da un contestuale aumento delle emissioni al di fuori dei suoi confini per le merci prodotte nei Paesi *extra* UE che vengono importate nell'Unione europea, potrebbe causare un aumento dei prezzi del cemento importato o una riduzione dell'offerta. Infatti, il meccanismo CBAM comporta l'applicazione di un prezzo per le emissioni incorporate nei prodotti di alcune tipologie di industrie, tra cui il cemento, paragonabile a quello sostenuto dai produttori dell'UE nell'ambito del vigente sistema di scambio delle quote di emissione (EU ETS).

importano cemento a causa principalmente di ritardi nelle tempistiche di consegna e delle limitazioni alle quantità degli ordini di cemento importato.

28. In conclusione, il complesso delle evidenze finora raccolte suggerisce che l'impianto di Fanna potrebbe essere l'impianto maggiormente sostituibile con gli impianti del Gruppo Wietersdorfer presenti nell'area. L'operazione in esame appare dunque suscettibile di ostacolare in modo significativo la concorrenza effettiva nel mercato della produzione e commercializzazione del cemento, anche a causa della costituzione o del rafforzamento di una posizione dominante.

IV.2. Mercato della produzione e vendita di calcestruzzo

29. Il calcestruzzo è un prodotto semilavorato ottenuto dalla miscelazione di cemento, inerti quali ghiaia e sabbia, acqua ed eventuali additivi e la cui produzione è eseguita con l'uso di macchine. Il calcestruzzo viene solitamente fornito agli utilizzatori preconfezionato, cioè preparato presso un impianto di miscelazione e trasportato sul luogo di impiego a mezzo di betoniere. Esiste, altresì, la possibilità che il calcestruzzo sia preparato direttamente in cantiere dall'utilizzatore stesso, impiegando miscele (rese trasportabili mediante confezionamento in sacchi) con aggiunta di acqua. Il cemento è l'input principale per la produzione del calcestruzzo e non è sostituibile con altri materiali.

30. Dal punto di vista geografico, il mercato del calcestruzzo ha dimensione eminentemente locale in ragione della limitata trasportabilità del prodotto e della sua facile deperibilità dovuta, essenzialmente, a tempi di solidificazione del prodotto piuttosto brevi. La commercializzazione oltre una certa distanza diviene così tecnicamente non fattibile, rendendo per l'utilizzatore più conveniente l'opzione dell'auto-produzione. In particolare, è generalmente considerata un'area di raggio limitato (30 km circa) avente centro nel luogo dove sorge lo stabilimento per la produzione di calcestruzzo¹³. Va altresì rilevato che nel settore del calcestruzzo è ipotizzabile la sovrapposizione tra i bacini di utenza dei singoli impianti di produzione, con un effetto di omogeneizzazione delle condizioni di concorrenza in un'area geografica più ampia.

31. La Parte ha fornito una stima delle quote calcolate per l'intera area delle province di Pordenone, Udine e Gorizia e una parte di Treviso, data la contiguità degli stabilimenti¹⁴. In alternativa, le quote sono state calcolate su un'isodistanza di 30 km intorno a ogni stabilimento preso in affitto. Di fatto, la clausola di non concorrenza prevista nel contratto d'affitto degli impianti di produzione di calcestruzzo tra il Gruppo Buzzi e Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l. circoscrive l'astensione dalla concorrenza da parte del Gruppo Buzzi in un'isodistanza di 30 km di ogni stabilimento oggetto d'affitto, suggerendo che la concorrenza in questo mercato avvenga principalmente all'interno di aree di tali dimensioni.

32. Sulla base delle quote fornite nella Comunicazione, nel mercato del calcestruzzo con l'operazione di affitto Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l. raggiungerebbe una quota del [20-25%] - [25-30%], mentre andrebbe a diminuire la quota di General Beton Triveneta S.p.A. (dal [45-50%]

¹³ Le attività di ricerca e sviluppo nel settore dei materiali da costruzione hanno tuttavia determinato la messa a punto di additivi, i quali, oltre a migliorare le caratteristiche tecniche del calcestruzzo sotto il profilo della elasticità e resistenza, hanno altresì consentito di conservare più a lungo la lavorabilità (in particolare i c.d. "additivi ritardanti") e dunque di trasportare a maggiore distanza il prodotto preconfezionato, ampliandone in tal modo il raggio di commercializzazione.

¹⁴ Tale approccio è in linea con la definizione di mercato rilevante adottata nella decisione dell'Autorità del 2015, in cui ha concluso che il mercato rilevante coincide delle province di Pordenone, Udine e Gorizia e una parte di Treviso.

al [30-35%]) società alla quale gli stabilimenti erano affittati prima dell'accordo. In termini di HHI l'operazione genererebbe un delta negativo.

33. La valutazione cambia parzialmente se si guarda alle singole *catchment area* di 30 km intorno a ogni stabilimento per le aree di Pontebba e Ronchi dei Legionari. Nel caso di Pontebba, considerando una *catchment area* di 30 km, Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l. diventerebbe l'unico operatore attivo nell'area. Inoltre, nell'area sono presenti solo altri due stabilimenti non operativi, di cui uno appartenente ad Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l.. Per quanto riguarda Ronchi dei Legionari, Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l. avrebbe il [55-60%] della produzione nell'area dei 30 km.

34. L'affitto comprende anche otto stabilimenti, al momento non operativi, ma che potrebbero diventare tali in futuro. In tal caso, l'operazione potrebbe generare una posizione dominante di Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l. in alcune *catchment area*, dove le quote della stessa sono già significative: Buja, Forgaria del Friuli, Gonars, Pavia di Udine, Premariacco, Sovagna D'Isonzo, Majano.

35. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame appare idonea ostacolare in modo significativo la concorrenza effettiva in due delle sedici *catchment area* considerate, con potenziali rischi per ulteriori sette aree derivanti dall'eventuale entrata in funzione degli impianti attualmente inattivi.

IV.3. Gli effetti verticali, cemento e calcestruzzo

36. Il mercato del cemento e quello del calcestruzzo sono connessi verticalmente, per cui questi due mercati sono interessati dall'operazione non solo da un punto di vista orizzontale ma anche verticale. Alpacem Cementi Italia S.p.A. fornirà cemento a operatori presenti a valle sul mercato del calcestruzzo mentre opererà anch'essa in tale mercato, nell'area sopra esaminata.

37. Per quanto riguarda la possibile strategia di *input foreclosure*, nella notifica si sostiene che Alpacem Cementi Italia S.p.A. non avrebbe incentivo a non vendere il cemento prodotto dall'impianto di Fanna ad altri produttori di calcestruzzo. Tale affermazione, seppur ragionevole, [omissis], non può essere allo stato verificata. Dato il potere di mercato che acquisirebbe *post* operazione, non si può escludere che Alpacem Cementi Italia S.p.A. avrebbe l'abilità e l'incentivo a riservare agli stabilimenti di calcestruzzo del Gruppo un prezzo più basso, soprattutto se questi rappresentano solo una piccola parte della domanda con un impatto minimo sul fatturato dell'impianto di Fanna. Una condotta simile potrebbe risultare conveniente per Alpacem Cementi Italia S.p.A. nelle aree dove Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l. è (o diventerebbe) dominante *post* operazione e dove è presente con una capacità sufficiente a coprire una parte consistente della domanda.

38. Per le ragioni sopra esposte, rischi concorrenziali nel mercato del calcestruzzo derivanti da possibili strategie di *input foreclosure* non possono, allo stato, essere esclusi.

IV.4. Il mercato della produzione e commercializzazione di clinker

39. Il cemento deriva sinteticamente dalla frantumazione di alcune materie prime (calcare, marna etc.), dalla loro omogeneizzazione e cottura, onde ottenere il semilavorato denominato *clinker*. Detto semilavorato con l'aggiunta di opportuni correttivi (nel caso anche caratterizzanti) viene poi macinato per ottenere il cemento nelle sue varie tipologie, diverse per composizione chimica e caratterizzazione fisico/meccanica.

40. L'impianto di Fanna è anche attivo sul mercato della produzione e vendita di *clinker*, così come l'impianto di Salanit del Gruppo Wietersdorfer.

41. I produttori di *clinker* utilizzano i volumi prodotti essenzialmente ai fini dell'autoconsumo, ossia per produrre cemento internamente sia sul sito di produzione del *clinker*, nel caso di impianti di produzione c.d. a ciclo integrato, sia trasportando il *clinker* prodotto presso i propri siti di macinazione, dove producono cemento a partire da *clinker* prodotto in altri siti e trasportato fino al sito di macinazione. Tuttavia, è anche piuttosto frequente che produttori di *clinker* vendano parte della loro produzione a terzi. Ciò può accadere in maniera *spot*, nel caso in cui un altro produttore debba interrompere la propria produzione di *clinker* per svolgere la manutenzione del proprio impianto o a seguito di un incidente. Vi sono anche produttori di cemento che dispongono solamente di impianti di macinazione o che non dispongono di una produzione di *clinker* sufficiente per coprire il fabbisogno di tali impianti. Tali produttori devono quindi procurarsi *clinker* regolarmente e devono acquistare tendenzialmente volumi rilevanti.

42. Nella notifica la Parte sostiene che il mercato geografico del *clinker* è nazionale/SEE e che le quote (non fornite) di Alpacem Cementi Italia S.p.A. come cliente, e dell'impianto di Fanna come produttore, sono minime e quindi non rilevanti.

43. Il trasporto su strada del *clinker* è costoso, seppur meno di quello del cemento. In casi passati si è riscontrato che i concorrenti fanno accordi tra di loro per la vendita e l'acquisto di *clinker* in modo da non dover sostenere costi di trasporto troppo elevati¹⁵. Di fatto, le informazioni finora raccolte mostrano come gli impianti di macinazione presenti nel mercato rilevante definito per il cemento si approvvigionano di *clinker* dagli impianti presenti nell'area e tramite importazione attraverso i terminal presenti nell'area.

44. Ipotizzando che il mercato rilevante abbia la stessa dimensione geografica di quella del cemento, *post* operazione la struttura del mercato rimarrebbe invariata in quanto ci sarebbero tre impianti che producono e vendono *clinker* a terzi, appartenenti al Gruppo Wietersdorfer e al Gruppo Buzzi, oltre ai *terminal* d'importazione. In effetti [omissis], che è il maggior acquirente di *clinker* dell'area, si approvvigiona dall'impianto di Fanna e dall'estero e, in piccolissime quantità, dall'impianto di Alpacem Cementi Italia S.p.A. in Slovenia.

45. Per le ragioni sopra esposte, non sembrano manifestarsi rischi di effetti unilaterali significativi nel mercato del *clinker*.

IV.5. Gli effetti verticali, clinker e cemento

46. Secondo la Parte, la produzione dell'impianto di Fanna rappresenta una quota minima della produzione di *clinker* nel mercato interessato. Nella notifica si sostiene che a seguito dell'operazione rimarranno molte altre possibilità di approvvigionarsi di volumi significativi di *clinker* da altri fornitori, anche attraverso le importazioni, per cui l'entità risultante dall'operazione non avrà alcun incentivo a perseguire una strategia volta a limitare l'accesso agli *input* produttivi, destinata sicuramente all'insuccesso. Dato che i forni per la produzione di *clinker* sono caratterizzati da elevati costi fissi, per ridurre i costi di produzione del *clinker*, e quindi incrementare i propri margini sulla vendita di cemento, Alpacem Cementi Italia S.p.A. avrebbe interesse a incrementare le vendite di *clinker*, salvo trovarsi di fronte ad una situazione di saturazione della propria capacità produttiva.

¹⁵ Cfr. provvedimento n. 26842 dell'8 novembre 2017, C12113 - *Italcementi/Cementir Italia*, cit..

47. [Omissis]. [L'impianto di Fanna] ha venduto circa [100.000-150.000] tonnellate di *clinker* [omissis] nel 2022. Va precisato che tali vendite di *clinker* non si basano su un accordo scritto [omissis], le parti possono quindi decidere in qualsiasi momento di non effettuare più scambi. Dai dati forniti [dal principale acquirente di *clinker* dell'impianto di Fanna], risulta che il [35-40%] del proprio fabbisogno di *clinker* è stata soddisfatta da Buzzi Unicem S.r.l. (dagli impianti di Monselice e di Fanna). La restante parte proviene dalle importazioni.

48. Nell'ambito dell'operazione, Alpacem Cementi Italia S.p.A. e Buzzi Unicem S.r.l. hanno stipulato un accordo per la fornitura di *clinker* che consente ad Alpacem Cementi Italia S.p.A. di acquistare, se lo desidera, [50.000-100.000] tonnellate di *clinker* da Buzzi Unicem S.r.l. (a partire dall'impianto di Monselice). Questo fattore, unitamente alla possibilità di non potersi più rifornire dall'impianto di Fanna, potrebbe ridurre la disponibilità di *clinker* per [omissis] e per [omissis], il cui fabbisogno è quasi interamente coperto dal *clinker* acquistato dall'impianto di Monselice.

49. Sulla base delle informazioni raccolte, non è possibile escludere dei rischi di *input foreclosure* legati all'operazione. Eventualmente l'incentivo di Alpacem Cementi Italia S.p.A. potrebbe essere quello di riservare il *clinker* dell'impianto di Fanna al proprio impianto di macinazione, incentivo che la precedente proprietà (Buzzi Unicem S.r.l.) non aveva, in quanto non in possesso di impianti di macinazione nell'area geografica rilevante.

RITENUTO che le due operazioni comunicate congiuntamente, ossia il contratto di affitto degli impianti RMC e l'acquisizione dell'impianto di Fanna, devono essere considerate parte della stessa operazione ai sensi della Comunicazione della Commissione europea sul controllo delle concentrazioni tra imprese, in particolare dei paragrafi 38-47 riguardanti le operazioni interdipendenti ai sensi dell'articolo 3;

RITENUTO, pertanto, necessario procedere a un ulteriore approfondimento istruttorio dal momento che non è possibile escludere che l'operazione in esame sia suscettibile di ostacolare, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in modo significativo la concorrenza effettiva, anche a causa della costituzione o del rafforzamento di una posizione dominante, nel mercato della vendita e commercializzazione del cemento e nei mercati verticalmente collegati del *clinker* e del calcestruzzo;

DELIBERA

a) l'avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, nei confronti delle società Alpacem Cementi Italia S.p.A., Alpacem Calcestruzzi Italia S.r.l., Buzzi S.p.A. e le sue controllate Buzzi Unicem S.r.l e Unicalcestruzzi S.p.A.;

b) la fissazione del termine di giorni dieci, decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio da parte dei legali rappresentanti delle Parti, ovvero da persone da esse delegate, del diritto di essere sentiti, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, della legge n. 287/1990, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Trasporti, Energia e Ambiente del Dipartimento per la Concorrenza 2 di questa Autorità, almeno tre giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

-
- c) che il responsabile del procedimento è la dottoressa Ginevra Marandola;
- d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Trasporti, Energia e Ambiente del Dipartimento per la Concorrenza 2 di questa Autorità dai rappresentanti legali delle Parti, nonché dai soggetti aventi un interesse giuridicamente rilevante o da persona da essi delegata;
- e) che il procedimento deve concludersi entro novanta giorni decorrenti dalla data di delibera del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

SEPARAZIONI SOCIETARIE

SP182 - POSTE ITALIANE/FORNITURA ENERGIA ELETTRICA E GAS

Provvedimento n. 31138

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 marzo 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO in particolare l'articolo 8, comma 2-*quater* della legge n. 287/1990 ai sensi del quale, al fine di garantire pari opportunità di iniziativa economica, qualora le imprese di cui al comma 2 rendano disponibili a società da esse partecipate o controllate nei mercati diversi di cui al comma 2-*bis* beni o servizi, anche informativi, di cui abbiano la disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività svolte ai sensi del medesimo comma 2, esse sono tenute a rendere accessibili tali beni o servizi, a condizioni equivalenti, alle altre imprese direttamente concorrenti;

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

VISTA la Comunicazione dell'Autorità relativa all'applicazione dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/1990, adottata con provvedimento del 12 dicembre 2006, n. 16218;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 e, in particolare, l'articolo 23, ai sensi del quale Poste Italiane S.p.A. è il gestore incaricato *ex lege* della fornitura di tale Servizio Universale;

VISTA la segnalazione, con istanza di misure cautelari, di Utilitalia (di seguito, "Segnalante") pervenuta il 20 ottobre 2023 e successivamente integrata il 7 novembre 2023;

VISTE le memorie e i documenti pervenuti, in data 14 febbraio 2024 e in data 23 febbraio 2024, da Poste Italiane S.p.A. e, in data 16 febbraio 2024, da A2A Energia S.p.A. e da Iren Mercato S.p.A.;

SENTITI in audizione, in data 12 marzo 2024, i rappresentanti di Iren Mercato S.p.A.;

VISTA la documentazione presente nel fascicolo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Poste Italiane S.p.A. (di seguito, "Poste Italiane" o "Poste") è la società *holding* del gruppo Poste Italiane. Il gruppo Poste Italiane è attivo nel settore postale quale fornitore del Servizio Universale e svolge, sul territorio nazionale, tutte le fasi delle attività postali (raccolta, accettazione, smistamento, trasporto e distribuzione) relative ai servizi di recapito di pacchi e invii di corrispondenza, nonché i servizi propedeutici e/o accessori ai servizi postali (*e.g.* stampa e imbustamento). Dall'inizio del 2023 il gruppo Poste Italiane è attivo anche nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale tramite la propria controllata PostePay S.p.A. (di seguito, "PostePay") con l'offerta Poste Energia. PostePay è la società tramite la quale Poste Italiane

fornisce, *inter alia*, anche servizi di incasso e pagamento, emissione di carte di debito, *merchant acquiring* e di telefonia mobile. Il gruppo Poste Italiane ha realizzato, nel 2022, un fatturato pari a circa 11,9 miliardi di euro.

2. Utilitalia è una federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, ambiente, energia elettrica e gas, rappresentandone gli interessi presso istituzioni nazionali ed europee. Aderiscono a Utilitalia, in qualità di associati, i soggetti attivi nei settori di pubblica utilità, quali, ad esempio, quelli energetici, idrici e ambientali. Nel 2022, Utilitalia ha realizzato un fatturato inferiore a un milione di euro.

3. A2A Energia S.p.A. (di seguito, "A2A Energia" o "A2A") è una società attiva nei mercati della vendita di energia elettrica e gas naturale all'ingrosso e al dettaglio a diverse tipologie di clienti finali. A2A Energia è parte del gruppo A2A, attivo, tra l'altro, nella produzione e vendita di energia elettrica e nella distribuzione e vendita di gas naturale. Il gruppo A2A ha realizzato, nel 2022, un fatturato pari a circa 23,2 miliardi di euro.

4. Iren Mercato S.p.A. (di seguito, "Iren Mercato" o "Iren") è la società del gruppo Iren che opera nel settore dell'approvvigionamento e della commercializzazione di energia elettrica e gas naturale. Il gruppo Iren, al cui vertice c'è Iren S.p.A., è un gruppo societario *multiutility* operante, tra l'altro, nei settori dell'energia elettrica, del gas, della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali e dei servizi tecnologici. Il gruppo Iren ha realizzato, nel 2022, un fatturato pari a circa 7,9 miliardi di euro.

5. Eni Plenitude S.p.A. (di seguito, "Eni Plenitude") è una società del gruppo Eni principalmente attiva, tra l'altro, nella produzione di energia elettrica, nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, oltre che nel settore dell'*e-mobility*. Il gruppo Eni, al cui vertice c'è Eni S.p.A., è attivo a livello globale nei settori dell'energia e ha realizzato, nel 2022, un fatturato pari a circa 132,5 miliardi di euro.

II. IL PROCEDIMENTO

II.1. L'avvio del procedimento

6. Con delibera del 30 gennaio 2024, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio ("procedimento principale"), ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/1990, nei confronti di Poste Italiane al fine di accertare l'esistenza di una violazione dell'articolo 8, comma 2-*quater* della legge n. 287/1990 (di seguito, "articolo 8, comma 2-*quater*"). Contestualmente, l'Autorità ha disposto l'esecuzione di accertamenti ispettivi che si sono svolti presso le sedi di Poste Italiane e PostePay il 7 febbraio 2024.

7. In particolare, la delibera di avvio ipotizza che Poste Italiane, in violazione dell'articolo 8 comma 2-*quater*, avrebbe negato ad alcuni operatori attivi nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas l'accesso ai medesimi beni e servizi messi a disposizione della controllata PostePay per la promozione e commercializzazione dell'offerta Poste Energia.

II.2. Il sub procedimento cautelare

8. Contestualmente al procedimento principale, l’Autorità ha avviato un procedimento cautelare, ai sensi dell’articolo 14-*bis* della legge n. 287/1990, volto a verificare l’effettiva sussistenza dei requisiti necessari all’adozione di misure cautelari idonee a evitare che, nelle more della definizione del procedimento principale, si determinino danni gravi e irreparabili per la concorrenza nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica a clienti connessi in bassa tensione e di gas naturale a clienti finali di piccole dimensioni.

9. Ai fini del corretto instaurarsi del contraddittorio con Poste Italiane, si evidenzia che:

- A2A Energia e Iren Mercato, in data 9 febbraio 2024, e Eni Plenitude, in data 16 febbraio 2024, hanno formulato istanza di partecipazione al procedimento ai sensi dell’articolo 7 del d.P.R. n. 217/1998. Le istanze sono state accolte;
- le Parti del procedimento hanno ripetutamente esercitato il diritto di accesso agli atti del fascicolo;
- le seguenti Parti hanno prodotto memorie e documenti: Poste Italiane in data 14 febbraio 2024¹ e 23 febbraio 2024²; A2A Energia in data 16 febbraio 2024³; Iren Mercato in data 16 febbraio 2024⁴;
- a seguito dell’istanza presentata da Iren Mercato, in data 12 marzo 2024, si è svolta un’audizione con i rappresentanti della stessa società.

III. LE CONDOTTE CONTESTATE

10. A partire dall’inizio del 2023, PostePay è entrata nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale commercializzando offerte di fornitura di tali servizi per il mercato libero con il marchio Poste Energia: tali offerte sono disponibili esclusivamente presso gli uffici postali, sul sito *internet* di Poste Italiane e sulle *app* Postepay e BancoPosta.

11. In quanto affidataria del c.d. Servizio Universale postale ai sensi dell’articolo 1, comma 18, del d.lgs. n. 58/2011, Poste Italiane ha il controllo esclusivo sulla rete degli uffici postali e su tutti quei beni o servizi volti a garantire lo svolgimento del Servizio Universale postale e, pertanto, rientra nella categoria di soggetti di cui all’articolo 8, comma 2 della legge n. 287/1990, ossia quei soggetti che *“per disposizioni di legge, esercitano la gestione di servizi di interesse economico generale ovvero operano in regime di monopolio sul mercato, per tutto quanto strettamente connesso all’adempimento degli specifici compiti loro affidati”*.

12. Secondo il Segnalante, consentendo a PostePay di commercializzare e promuovere le offerte Posta Energia tramite la propria rete postale, Poste Italiane sta rendendo disponibili a una controllata beni o servizi di cui ha la disponibilità esclusiva in virtù delle attività svolte al fine di garantire il Servizio Universale postale. Ai sensi dall’articolo 8, comma 2-*quater*, Poste Italiane sarebbe pertanto tenuta a rendere accessibili tali beni o servizi, a condizioni equivalenti, alle imprese direttamente concorrenti attive nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale che ne facciano richiesta.

¹ Cfr. doc. 50 del fascicolo istruttorio.

² Cfr. doc. 67 del fascicolo istruttorio.

³ Cfr. doc. 52 del fascicolo istruttorio.

⁴ Cfr. doc. 53 del fascicolo istruttorio.

13. Il Segnalante riporta che Poste Italiane ha, invece, negato tale accesso in seguito a richieste formulate dalle proprie associate A2A Energia e Iren Mercato tra giugno e luglio 2023.

14. Le due società hanno confermato quanto riportato dal Segnalante, aggiungendo che Poste Italiane ha giustificato il diniego in virtù dell'inapplicabilità delle disposizioni di cui all'articolo 8, comma 2-*quater* (sino al 31 dicembre 2026) in ragione dell'esenzione di cui all'articolo 1, comma 6, del d.l. n. 59/2021. Inoltre, vista la richiesta di A2A e Iren di accedere, tra l'altro, solo ad alcuni degli uffici postali attivi in Italia, Poste Italiane, citando la sentenza del Tar Lazio n. 9965/2016, ha ribadito che la "*messa a disposizione dei beni e servizi da parte di PI [...] non può che essere integrale e non sottoposta a parziale manifestazione di gradimento*".

15. Alla luce delle descritte condotte di Poste Italiane, il Segnalante ha ritenuto di richiedere all'Autorità l'adozione di opportune misure cautelari quali: (i) l'ordine rivolto a Poste Italiane di interrompere le attività volte a promuovere e commercializzare l'offerta Poste Energia per mezzo dei beni e servizi di cui Poste Italiane dispone in virtù del proprio ruolo di fornitore esclusivo del Servizio Universale postale, almeno finché non ne sia garantito l'accesso a condizioni equivalenti anche agli operatori concorrenti, e (ii) l'ordine rivolto a Poste Italiane di garantire l'accesso a tali beni e servizi, a condizioni equivalenti, agli operatori concorrenti.

IV. IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

IV.1. Il perimetro del Servizio Universale postale

16. In base all'articolo 3 del d.lgs. n. 261/1999, come modificato dal d.lgs. n. 58/2011, sono attualmente compresi nel Servizio Universale postale: (a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 Kg; (b) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 Kg; (c) i servizi relativi agli invii raccomandati e assicurati. L'articolo 23 del d.lgs. n. 261/1999 ha stabilito la concessione di affidamento diretto del Servizio Universale postale in favore di Poste Italiane fino al 30 aprile 2026.

17. Ai sensi dell'articolo 1 del d.lgs. n. 261/1999, al fine della fornitura del Servizio Universale Poste Italiane si avvale: (i) della "*rete postale*", *i.e.* l'insieme dell'organizzazione e dei mezzi di ogni tipo utilizzati dal fornitore del servizio universale che consentono in particolare (a) la raccolta, dai punti di accesso sull'insieme del territorio, degli invii postali coperti dall'obbligo di servizio universale; (b) il trasporto e il trattamento di tali invii dal punto di accesso alla rete postale fino al centro di distribuzione; (c) la distribuzione all'indirizzo indicato sull'invio e (ii) dei "*punti di accesso*", *e.g.* ubicazioni fisiche comprendenti in particolare gli uffici postali e le cassette postali. Ai sensi dell'articolo 3 del d.lgs. n. 261/1999, la fornitura del Servizio Universale postale e delle prestazioni in esso ricomprese deve essere assicurata permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane; attualmente, la rete di Poste Italiane è composta da 12.755 uffici postali e 132 filiali⁵.

*IV.2. Il Progetto Polis e la deroga dall'articolo 8, comma 2-*quater**

18. Il Progetto Polis, il cui soggetto attuatore è Poste Italiane⁶, si sostanzia in due iniziative. La prima ("Sportello Unico") consiste nella realizzazione di un unico punto di accesso ai servizi della

⁵ Cfr. il sito di Poste Italiane, disponibile al seguente indirizzo <https://www.posteitaliane.it/it/distribuzione-geografica.html>.

⁶ Cfr. decreto ministeriale del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 15 luglio 2021.

Pubblica Amministrazione (e.g. richiesta certificati di stato civile, anagrafici, pensionistici, passaporti e carta d'identità digitale, certificati dell'Agenzia delle Entrate) presso 6.933 uffici postali situati negli altrettanti comuni italiani con popolazione inferiore a 15.000 abitanti. Tale iniziativa riguarda anche la costruzione e la gestione di circa 5.000 colonnine di ricarica per veicoli elettrici all'esterno degli uffici postali in alcuni dei comuni interessati. La seconda iniziativa ("Spazi per l'Italia") consiste nel trasformare alcuni edifici direzionali e grandi uffici postali in una rete di 250 spazi di *co-working* con postazioni di lavoro, sale riunioni, servizi condivisi ed aree dedicate agli eventi⁷.

19. L'articolo 1, comma 6, del d.l. n. 59/2021 introduce un'esenzione dall'applicazione dell'articolo 8, comma 2-*quater*, e dispone che, "[a]llo scopo di agevolare la realizzazione degli interventi previsti dal comma 2, lettera f), punto 1 [cioè del Progetto Polis], dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto e fino al 31 dicembre 2026, le disposizioni di cui al comma 2-*quater* dell'articolo 8 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, non si applicano ai soggetti individuati per l'attuazione degli interventi suddetti" (di seguito, "deroga Polis"). Il termine finale della deroga Polis, inizialmente fissato al 31 dicembre 2023 dalla legge n. 101/2021 di conversione del d.l. n. 59/2021, è stato prorogato di tre anni, al 31 dicembre 2026, dalla legge n. 14/2023.

V. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

V.1. La posizione di Poste Italiane

20. Nelle proprie memorie, Poste Italiane sostiene (i) che l'articolo 8, comma 2-*quater*, della legge n. 287/1990 non può essere applicato in virtù della deroga Polis; (ii) che l'Autorità non dispone del potere di imporre misure cautelari nel presente caso e (iii) che le condotte censurate nel provvedimento di avvio non causano alcun danno alla concorrenza nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale e, anzi, che un'eventuale adozione di misure cautelari finirebbe per impattarla negativamente⁸.

21. Secondo Poste Italiane, la deroga Polis è soggettiva e si applica senza alcuna distinzione basata sulle attività da essa svolte e/o su beni aziendali utilizzati. Infatti, la realizzazione degli interventi afferenti al Progetto Polis è realizzata tenendo conto che essi impattano complessivamente sul personale e sulla rete di Poste, poiché coinvolgono anche gli uffici che formalmente non sono oggetto degli interventi. A sostegno della sua tesi, Poste fa anche riferimento alla lettura fornita dall'Autorità nella segnalazione AS1893 (in cui si sostiene che tale deroga "consente a Poste Italiane S.p.A. [...] di prolungare di altri tre anni [...] il regime di agevolazione di cui già gode"⁹), nonché alla circostanza che, nel corso dei lavori preparatori alla legge annuale per il mercato e la

⁷ Per ulteriori informazioni sul Progetto Polis, si veda la scheda disponibile nel sito del Ministero delle Imprese e del Made in Italy al seguente indirizzo <https://www.mimit.gov.it/index.php/it/pnrr/progetti-pnrr/pnrr-polis>. Il numero complessivo di uffici postali oggetto della linea d'intervento Sportello Unico è stato aumentato da 6.100 (come attualmente indicato nel sito del Ministero) a 6.933 con l'aggiornamento di febbraio 2023 del piano tecnico-operativo del Progetto Polis (cfr. doc. 61.2 e 61.3 del fascicolo istruttorio).

⁸ Cfr. doc. 61.1 e doc. 76 del fascicolo istruttorio.

⁹ Cfr. AS1893 - *Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza anno 2023*, p. 9, in Bollettino n. 26/2023.

concorrenza 2021, diversi emendamenti proposti proprio per circoscrivere l'ambito di applicazione della norma ai soli comuni in cui sono previsti gli interventi del Progetto Polis siano stati respinti.

22. Poste Italiane osserva poi che l'Autorità non dispone del potere di imporre misure cautelari ai sensi dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/1990, come si evince sia da norme nazionali che unionali. A livello nazionale, l'articolo 8 della legge n. 287/1990 stabilisce che, nei casi relativi all'accertamento delle violazioni dell'articolo 8, comma 2-*quater*, l'Autorità "*esercita i poteri di cui all'articolo 14*", senza richiamare esplicitamente l'articolo 14-*bis*. In ambito eurounitario, l'articolo 5 del Regolamento (CE) 1/2003¹⁰ include le misure cautelari tra i poteri strumentali all'applicazione degli articoli 101 e 102 TFUE, e la direttiva (UE) 2019/1 (c.d. direttiva ECN+), recepita in Italia con il d.lgs. n. 185/2021, l'articolo 11, paragrafo 1, stabilisce che le misure cautelari sono legate alle ipotesi in cui le autorità nazionali di concorrenza "*constatino prima facie la sussistenza di un'infrazione dell'articolo 101 o 102 TFUE*"¹¹.

23. Infine, con riferimento alle misure cautelari, Poste Italiane precisa che PostePay è un nuovo entrante ed eventuali misure cautelari sarebbero non solo ingiustificate, ma anche idonee a generare un numero indefinito di richieste di accesso, la cui gestione sarebbe praticamente impossibile andando a discapito della realizzazione del Progetto Polis.

V.2. La posizione di A2A Energia

24. Nella propria memoria, A2A argomenta a sostegno della sussistenza dei requisiti necessari per l'adozione di misure cautelari e descrive il possibile contenuto delle misure cautelari in questione¹².

25. Secondo A2A, in assenza di misure cautelari, le condotte di Poste finirebbero per cagionare gravi e irreparabili effetti preclusivi nei confronti dei concorrenti di PostePay. Tali condotte infatti si inseriscono in un contesto della fine del regime della maggior tutela nelle forniture di energia elettrica (prevista per il 30 giugno 2024) in cui gli operatori hanno forti incentivi ad attrarre nel mercato libero i circa 4,9 milioni di clienti provenienti dal regime tutelato (*e.g.* circa il 17% del mercato domestico dell'elettricità) che, di norma, esibiscono una scarsa propensione allo *switching*. Per sottoscrivere tali clienti, PostePay può far leva su un canale fisico caratterizzato da una capillarità irripetibile e in cui si recano quotidianamente un elevato numero di utenti; vantaggio che si è tradotto in notevoli risultati commerciali (oltre 500.000 forniture in soli dieci mesi dal lancio di Poste Energia).

26. Quanto alle misure cautelari, A2A propone di imporre a Poste di cessare qualsiasi attività di promozione delle forniture Poste Energia svolta mediante l'utilizzo di beni e servizi di cui all'articolo 8, comma 2-*quater*. Tale blocco potrà essere completamente sollevato solamente all'attivazione, da parte di Poste, dei contratti di accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater*, con gli operatori concorrenti interessati.

¹⁰ Regolamento (CE) n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del trattato, in G.U. L1 del 4.1.2003.

¹¹ Articolo 11, paragrafo 1, della Direttiva (UE) 2019/1 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che conferisce alle autorità garanti della concorrenza degli Stati membri poteri di applicazione più efficace e che assicura il corretto funzionamento del mercato interno, in G.U.U.E. L11 del 14 gennaio 2019.

¹² *Cfr.* doc. 60 del fascicolo istruttorio.

V.3. La posizione di Iren Mercato

27. Nella propria memoria, Iren descrive i danni alla concorrenza e ai consumatori provocati dalle condotte di Poste Italiane e le misure cautelari che l’Autorità dovrebbe adottare per evitarli¹³.

28. Secondo Iren, PostePay può sfruttare un vantaggio concorrenziale non replicabile per attrarre i consumatori che, nei prossimi mesi, dovranno passare al mercato libero (tra i quali rientrano quelli vulnerabili, poco attivi nel cercare un’alternativa alla fornitura in regime di maggior tutela) facendo leva sul contesto familiare e rassicurante degli uffici postali e senza permettere ai consumatori di compiere alcuna comparazione tra le varie offerte.

29. Riguardo le misure cautelari, Iren sostiene la necessità di imporre a Poste Italiane l’obbligo di avviare le negoziazioni con Iren (e gli altri operatori interessati) per garantire l’accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater* e, al contempo, vietare temporaneamente a Poste di svolgere qualsiasi attività di pubblicità, promozione e vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale all’interno degli uffici postali.

VI. LE VALUTAZIONI

VI.1. I mercati interessati

30. Il caso in esame concerne i mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica a clienti connessi in bassa tensione e di gas naturale a clienti finali di piccole dimensioni.

VI.1.1. Il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica ai clienti connessi in bassa tensione

31. Nella propria consolidata prassi¹⁴, l’Autorità ha individuato per i mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica a clienti connessi in bassa tensione, sia domestici che non domestici, ambiti geografici locali e comunque più ristretti di quello nazionale, anche in considerazione dell’importanza del ruolo storicamente svolto a livello locale dalle società di vendita in regime di maggior tutela, come noto collegate alle società che detengono la concessione (locale) per il servizio di distribuzione. Tuttavia, visto il prossimo abbandono del regime di maggior tutela e la sostituibilità, lato domanda e lato offerta, dei servizi commercializzati su scala nazionale, si è recentemente considerata la possibilità di considerare un mercato più ampio¹⁵. Considerato che la definizione geografica del mercato non ha un impatto diretto sulle valutazioni del caso, si ritiene di poter lasciare aperta tale definizione.

32. Con riferimento ai canali distributivi, gli operatori solitamente commercializzano le proprie offerte attraverso negozi fisici *monobrand* e *corner* temporanei all’interno di centri commerciali, negozi di telefonia, supermercati e ipermercati, nonché tramite il canale *online* (spesso anche tramite siti *web* comparatori di prezzo) e quello del *teleselling* (*outbound* e *inbound*).

¹³ Cfr. doc. 53 del fascicolo istruttorio.

¹⁴ Cfr., a titolo esemplificativo, provvedimento n. 30443 del 21 dicembre 2022, C12508 - *ENI Plenitude/Plt Energia-Sef*, in Bollettino n. 2/2023; provvedimento n. 30416 del 13 dicembre 2022, C12503 - *AXPO Italia-Canarmino/Ramo d’azienda di Green Network*, in Bollettino n. 1/2023; provvedimento n. 29986 dell’8 febbraio 2022, C12425 - *IREN/Alegas*, in Bollettino n. 7/2022.

¹⁵ Cfr. provvedimento n. 30770 del 5 settembre 2023, C12562 - *Vivigas/Milano Gas e Luce*, in Bollettino n. 36/2023.

VI.1.2. Il mercato della vendita al dettaglio di gas naturale a clienti finali di piccole dimensioni

33. L'Autorità ha considerato tale mercato di dimensione locale¹⁶, tuttavia e analogamente a quanto rilevato con riguardo al mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica ai clienti connessi in bassa tensione, si è recentemente considerata la possibilità di considerare un mercato più ampio. Pertanto, sulla base delle medesime argomentazioni esposte nel paragrafo precedente, si ritiene anche in questo caso di poter lasciare aperta la definizione geografica del mercato. I canali distributivi della commercializzazione di offerte gas sono i medesimi utilizzati per l'energia elettrica, tanto che spesso la fornitura di questi due servizi è offerta in *bundle* (le c.d. offerte *dual fuel*).

VI.2. Le misure cautelari

34. Con riferimento alle condotte di Poste Italiane, si ritiene che ricorrano i presupposti per un intervento cautelare ai sensi dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/1990.

35. Ai sensi della richiamata disposizione di legge n. 287/1990, “[n]ei casi di urgenza dovuta al rischio di un danno grave e irreparabile per la concorrenza, l'Autorità può, d'ufficio, ove constati ad un sommario esame la sussistenza di un'infrazione, deliberare l'adozione di misure cautelari”. Come argomentato di seguito, tale potere si estende anche in relazione all'applicazione dell'articolo 8 della legge n. 287/1990.

36. In tal senso va rilevato, innanzitutto, che il potere cautelare dell'Autorità non può essere riferito esclusivamente alle intese e agli abusi di posizione dominante sulla base di quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1/2003 e dalla direttiva ECN+, in quanto si tratta di basi normative eurounitarie riferite all'applicazione delle sole norme *antitrust* europee che in quanto tali non possono interessare l'enforcement delle norme e delle fattispecie nazionali.

37. Con riferimento alla normativa nazionale, la sussistenza dei poteri cautelari in relazione all'applicazione dell'articolo 8 della legge n. 287/1990 deriva dal fatto che tale norma, come ribadito anche nella sentenza del Tar Lazio n. 9965/2016, reca una disciplina “a tutela della struttura concorrenziale del mercato intesa in senso lato, vale a dire a garanzia di parità di strumenti concessi alla libera iniziativa imprenditoriale”. Ciò è ulteriormente confermato dal d.l. 223/2006 (che ha introdotto l'articolo 14-*bis*), ai sensi del quale, tra le finalità di tale norma, vi è quella di “garantire il rispetto degli artt. [...] 81, 82 e 86 del TCE” e “la promozione di assetti di mercato maggiormente concorrenziali”, dunque di tutte le norme contenute nella legge n. 287/1990 a tutela della concorrenza (ivi incluso, quindi, l'articolo 8).

38. Peraltro, quando ha inteso limitare i poteri dell'Autorità ai soli procedimenti volti ad accertare una violazione degli articoli 2-3 della legge n. 287/1990 e/o articoli 101 o 102 TFUE, il legislatore lo ha sempre previsto espressamente come, ad esempio, in materia di sanzioni e di impegni.

39. Inoltre, diversamente da quanto sostenuto da Poste Italiane, l'articolo 14-*bis* disciplina il potere generale dell'Autorità di disporre misure cautelari nell'attività di tutela della concorrenza, essendo indifferente che l'infrazione si traduca in un'intesa o in un abuso di posizione dominante. Si tratta di una funzione che sarebbe irragionevole escludere dal novero degli strumenti utilizzabili a tutela di un interesse pubblico di rilevanza costituzionale come quello della concorrenza, alla cui

¹⁶ Cfr., a titolo esemplificativo, provvedimento n. 31004 del 5 dicembre 2023, C12585 - *Acinque/Agesp Energia*, in Bollettino n. 49/2023; provvedimento n. 30770 del 5 settembre 2023, C12562 - *Vivigas/Milano Gas e Luce*, in Bollettino n. 36/2023; provvedimento n. 30443 del 21 dicembre 2022, C12508 - *ENI Plenitude/Plt Energia- Sef*, in Bollettino n. 2/2023.

tutela è finalizzato l'articolo 8, comma 2-*quater*. Nel medesimo senso depone la stessa formulazione letterale del comma 1 dell'articolo 14-*bis* che collega il potere cautelare esclusivamente alla sussistenza di un danno grave e irreparabile alla concorrenza, da un lato, e di un'infrazione, dall'altro. Una tale formulazione ampia e generica non restringe evidentemente l'ambito di applicazione dei suddetti strumenti alle sole ipotesi di intese e abusi.

40. Peraltro, entrambi i requisiti su cui si fonda il potere cautelare ricorrono in caso di violazione dell'articolo 8, comma 2-*quater*, in quanto: (i) la condotta contraria all'articolo 8, comma 2-*quater*, è senza dubbio un'infrazione, consistendo nella violazione di un obbligo imposto dal legislatore in capo a imprese aventi determinate caratteristiche, per una finalità di tutela della concorrenza; (ii) l'obbligo *de quo* è contenuto all'interno della stessa legge n. 287/1990 e non in un plesso normativo diverso; (iii) la sua violazione si traduce in un danno alla concorrenza, poiché altera il principio della parità delle armi che è il principio fondamentale su cui si basa il corretto funzionamento dei meccanismi competitivi.

VI.2.1. Sul fumus boni iuris

41. La documentazione agli atti induce a ritenere che Poste Italiane avrebbe violato gli obblighi previsti dall'articolo 8, comma 2-*quater*, della legge n. 287/1990, in quanto ha reso disponibili a PostePay beni e servizi di cui ha disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività svolte nell'ambito del Servizio Universale postale per operare nei mercati interessati rifiutando di offrire, dietro esplicita richiesta, a concorrenti di PostePay analoga possibilità a condizioni equivalenti.

42. Come anticipato, Poste Italiane ha negato l'accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater* a concorrenti di PostePay in virtù dell'esenzione di cui all'articolo 1, comma 6, del d.l. n. 59/2021. Data la natura derogatoria della disposizione, la stessa deve essere interpretata in senso restrittivo, limitando l'esenzione dall'applicazione dell'articolo 8, comma 2-*quater* a quanto strettamente necessario a garantire l'avanzamento del Progetto Polis.

43. Un'interpretazione estensiva di tale deroga che andasse nel senso di esentare Poste Italiane, per un periodo di quasi sei anni, dagli obblighi di cui all'articolo 8, comma 2-*quater*, a prescindere da qualsiasi connessione con il Progetto Polis, consentirebbe a un unico operatore economico, Poste Italiane, di poter sfruttare le risorse di cui dispone in via esclusiva per competere in una situazione di vantaggio rispetto agli altri operatori in tutti i settori nei quali opera in regime di libero mercato, come quello della fornitura al dettaglio di energia. Ciò, inevitabilmente, comporterebbe una distorsione della concorrenza a vantaggio della sola Poste Italiane che non appare necessaria né proporzionata rispetto al raggiungimento del fine cui è finalizzata l'esenzione.

44. L'articolo 1, comma 6 del d.l. n. 59/2021, che introduce la deroga Polis, deve essere interpretato conformemente alle norme e ai principi nazionali ed europei in materia di concorrenza, per effetto sia dell'articolo 1, comma 4, della legge n. 287/1990 che dell'articolo 117, comma 1 e comma 2, lettera e), Cost. Ne consegue che la deroga deve risultare conforme a quanto disposto dalla Corte di giustizia con riferimento all'articolo 106 (2) TFUE, secondo cui deroghe ai principi e alle regole in materia di concorrenza sono ammesse solo in via eccezionale e una volta verificato che siano strettamente necessarie e proporzionate all'obiettivo di interesse generale perseguito. Per questo motivo, una differente interpretazione di tale norma derogatoria la porrebbe in violazione dei richiamati principi della Costituzione e del TFUE, in ragione del fatto che l'articolo 8 comma 2-*quater*, pur essendo una norma di diritto interno, ha un'indiscussa valenza concorrenziale, volta ad

assicurare parità di accesso a tutti i concorrenti a quegli *input* di cui le imprese affidatarie di un servizio di interesse economico generale o di attività in monopolio legale hanno la disponibilità in virtù delle attività svolte¹⁷.

VI.2.2. *Sul periculum in mora*

45. Quanto al presupposto del *periculum in mora*, le condotte oggetto del presente provvedimento appaiono idonee a determinare un danno grave e irreparabile alle dinamiche competitive nei mercati interessati. Esse, infatti, si inseriscono in un contesto di forte pressione concorrenziale per gli operatori attivi nei mercati interessati, nei quali riuscire ad attrarre clienti provenienti dalla maggior tutela ha un valore economico significativo: contando su un vantaggio esclusivo e difficilmente replicabile, Poste è in grado di contattare i milioni di consumatori che frequentano gli uffici postali ogni giorno e sottoscrivere nuovi clienti a discapito degli altri operatori, soprattutto quelli più piccoli.

46. Dalla documentazione agli atti e dalle informazioni pubblicamente disponibili emerge che la commercializzazione dell'offerta Poste Energia sta avendo un notevole successo (oltre 500.000 sottoscrizioni a dicembre 2023, a circa dieci mesi dal lancio dell'offerta), oltre le aspettative della stessa Poste Italiane¹⁸ e dei concorrenti¹⁹, i quali sottolineano che si tratta di numeri notevoli che testimoniano un risultato eccezionale per un nuovo entrante, privo di una consolidata esperienza e reputazione nei mercati interessati.

47. Il canale di vendita degli uffici postali, dove vengono effettuate la maggior parte delle sottoscrizioni all'offerta Poste Energia, risulta estremamente rilevante per la promozione e commercializzazione dell'offerta in virtù della sua capillarità sul territorio nazionale e della sua capacità di attrarre, ogni giorno, centinaia di migliaia di utenti che usufruiscono dei numerosi servizi offerti da Poste Italiane e che sono quindi raggiunti dalle proposte commerciali di PostePay²⁰. PostePay, inoltre, può contare sulla possibilità di proporre preventivi Poste Energia agli utenti che si recano presso gli uffici postali per il pagamento delle bollette emesse da operatori concorrenti²¹.

48. Inoltre, va evidenziato il fatto che le condotte di Poste Italiane si inseriscono nel contesto della fine dei mercati tutelati e pertanto caratterizzato da forte pressione concorrenziale per gli operatori attivi nei mercati interessati: i clienti provenienti dai regimi tutelati sono clienti poco avvezzi allo *switching* e pertanto destinati a rimanere a lungo nella *customer base* degli operatori che li assorbono. Tali dinamiche non si giocano solo sul prezzo: fiducia, reputazione e solidità commerciale dell'operatore sembrano essere importanti *driver* di scelta per il consumatore. Tutte

¹⁷ In tal senso si è pronunciato anche il Tar Lazio nella sentenza n. 9965 del 2016, dove rileva che l'articolo 8, comma 2-*quater* "si pone a tutela della struttura concorrenziale del mercato intesa in senso lato, vale a dire a garanzia di parità di strumenti concessi alla libera iniziativa imprenditoriale, al fine di stimolare tutti i 'competitors' a confrontarsi e concentrarsi sulla qualità del prodotto offerto, intesa come migliore proposta al consumatore, evitando posizioni di 'nicchia' o benefici/rendite di posizione derivanti dall'usufruire di risorse riservate".

¹⁸ Cfr. doc. 35.67 del fascicolo istruttorio.

¹⁹ Cfr. doc. 24.1 e doc. 60 del fascicolo istruttorio.

²⁰ Secondo un'indagine sulle dinamiche dei mercati energetici presentata da Iren (basata su un questionario telefonico sottoposto a circa 2.000 residenti maggiorenni in Italia), circa il 48% degli intervistati a cui è capitato di recarsi presso un ufficio postale negli ultimi dodici mesi avrebbero ricevuto un'offerta Poste Energia. Inoltre, l'offerta Poste Energia è percepita come caratterizzata da "sportelli facilmente raggiungibili" e per questo più vicina ai clienti rispetto ad altri *player* affermati e con una ampia rete di punti vendita fisici, quale ad esempio Enel Energia (cfr. doc. 13.9 del fascicolo istruttorio).

²¹ Cfr. doc. 35.7 e doc. 40.49 del fascicolo istruttorio.

caratteristiche proprie del gruppo Poste, che gode di notorietà e buona reputazione ed è apprezzata per essere in grado di proporre offerte ibride e diversificate²².

49. L'accesso al canale degli uffici postali per commercializzare le proprie offerte sui mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale andrebbe a ripristinare il *level playing field* a favore soprattutto degli operatori che non possono contare su un canale di vendita fisico diffuso e strutturato o che non sono collegati con imprese esercenti i servizi di maggior tutela, od operatori piccoli o meno radicati nel territorio che potrebbero sfruttare l'accesso agli uffici postali per acquisire più visibilità e riuscire a sottoscrivere nuovi clienti grazie alla proposta di offerte trasparenti e vantaggiose. A beneficio dei consumatori, tale accesso garantirebbe un maggiore ventaglio di offerte presso gli uffici postali e di conseguenza la possibilità di confrontarle e fare scelte più informate.

50. L'urgenza sottostante l'adozione di misure cautelari si giustifica soprattutto nella necessità di garantire l'accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater* agli uffici postali ai concorrenti di PostePay prima del 1° luglio 2024, quando inizierà il Servizio a Tutele Graduali per clienti non vulnerabili²³, così da fornire agli oltre quattro milioni di clienti non vulnerabili ancora in maggior tutela²⁴ la possibilità di valutare eventuali offerte loro dedicate.

VI.2.3. Sul contenuto delle misure cautelari

51. Alla luce di tutto quanto precede, appare evidente la necessità di imporre a Poste Italiane adeguate misure cautelari che mirino a ripristinare il *level playing field* nei mercati interessati e che consentano ai concorrenti di PostePay che ne facciano richiesta (di seguito, "Richiedenti") di accedere, ai sensi dell'articolo 8, comma 2-*quater*, agli uffici postali per promuovere e commercializzare le proprie offerte.

52. In particolare, Poste Italiane al fine di evitare il prodursi di un danno grave e irreparabile alla concorrenza, impregiudicata ogni valutazione in merito all'estensione dell'esenzione di cui all'articolo 1, comma 6, del d.l. n. 59/2021, dovrà adottare le seguenti misure:

- a) garantire, ai concorrenti di PostePay che ne facciano richiesta, l'accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater* della legge n. 287/1990 a tutti gli uffici postali situati nei comuni con popolazione residente superiore a quindicimila abitanti e a quelli non ricompresi nel Progetto Polis situati in comuni con popolazione residente inferiore a quindicimila abitanti e fino al termine di chiusura del procedimento principale;
- b) pubblicare sul proprio sito *internet*, entro quindici giorni dalla notifica del provvedimento cautelare, un listino (di seguito, "Listino") che includa le condizioni economiche riferite alle modalità di accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater* agli uffici postali interessati. Le modalità di accesso dovranno prevedere la messa a disposizione di adeguato spazio fisico (espresso in mq.) dove i Richiedenti possono allestire espositori promozionali (*e.g.* vele/roll-up, cartellone tipo *totem* con tasca porta cartoline) e/o adeguati spazi promozionali, anche presidiati da propri incaricati, dove poter svolgere attività di commercializzazione delle proprie offerte. Le condizioni economiche saranno definite in due parti: una parte fissa a copertura del solo accesso alla rete degli uffici postali

²² Cfr. doc. 13.9 del fascicolo istruttorio.

²³ Cfr. il sito di Arera, disponibile al seguente indirizzo <https://www.arera.it/consumatori/il-servizio-a-tutele-graduali>

²⁴ Cfr. doc. 53 e doc. 60 del fascicolo istruttorio.

interessati, equivalente a quella fissa corrisposta da PostePay a Poste Italiane ma riproporzionata in base al diverso numero di uffici postali interessati dalla presente misura, al periodo di riferimento e scorporata dei costi relativi ai servizi che i Richiedenti non utilizzano, e una parte variabile legata a criteri oggettivi (e.g. numero di uffici postali e rilevanza degli stessi calcolata sul numero di attivazioni di offerte Poste Energia che PostePay realizza in tali uffici postali, eventualmente raggruppando gli uffici postali in diverse categorie). La tariffa fissa dovrà essere, inoltre, riparametrata tenendo conto degli uffici postali che saranno effettivamente disponibili, applicando il criterio di cui alla lettera e). Poste Italiane dovrà pubblicare il Listino sul proprio sito *internet* in una pagina dedicata, facilmente reperibile e raggiungibile dall'*home page* del sito *www.posteitaliane.it*. Le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione;

c) contestualmente alla pubblicazione del Listino, sottoporre all'Autorità la metodologia usata per la formulazione delle tariffe contenute nel Listino, inclusiva di tutti i documenti utilizzati. L'Autorità valuterà le tariffe indicate nel Listino sulla base di un principio di equivalenza rispetto alle condizioni applicate a PostePay;

d) riscontrare le richieste di accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater* entro sette giorni dal ricevimento delle stesse e concedere l'accesso agli uffici postali entro il termine di quindici giorni dal ricevimento delle stesse sulla base di una procedura trasparente e non discriminatoria, da comunicarsi all'Autorità contestualmente al citato Listino;

e) nel caso di più richieste di accesso *ex* articolo 8, comma 2-*quater* ai medesimi uffici postali, per il periodo di durata della presente misura cautelare, garantire l'accesso in via prioritaria ai Richiedenti che hanno presentato richiesta per primi ("*first come, first served*");

f) inviare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento di adozione della misura cautelare, una dettagliata relazione sull'attività svolta per ottemperare alla delibera.

RITENUTO, pertanto, che, alla luce delle considerazioni esposte, le condotte di Poste Italiane S.p.A. appaiono, a una delibazione sommaria propria della fase cautelare, suscettibili di configurare una violazione dell'articolo 8, comma 2-*quater* della legge n. 287/1990;

RITENUTO, inoltre, che dall'esame degli atti del procedimento emergono, a una prima delibazione, elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza, al fine di evitare che i comportamenti posti in essere da Poste Italiane S.p.A., consistenti nella succitata violazione dell'articolo 8, comma 2-*quater* della legge n. 287/1990 determinino, durante il tempo necessario per lo svolgimento dell'istruttoria, danni gravi e irreparabili per la concorrenza nei mercati interessati;

RITENUTO che sussistono i presupposti per l'adozione di misure cautelari ai sensi dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/1990 nei confronti di Poste Italiane S.p.A.;

DELIBERA

di adottare, ai sensi dell'articolo 14-*bis* della legge n. 287/1990, nei confronti di Poste Italiane S.p.A., le misure cautelari previste al § 52 del presente provvedimento, con le modalità e le tempistiche ivi previste.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1960 - GRUPPO HERA-GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SMISTAMENTO RECAPITO E DISTRIBUZIONE BOLLETTE E DOCUMENTI

Roma, 4 marzo 2024

Hera S.p.A.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella propria riunione del 27 febbraio 2024, ha deliberato di esprimere un parere, ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287, con riguardo al Bando, pubblicato sulla GURI n. 2 del 5 gennaio 2024, della gara d'appalto indetta da codesta società (di seguito, Stazione Appaltante) ai sensi del D.lgs. n. 36/2023, il Nuovo Codice dei Contratti Pubblici (di seguito, Codice), per l'affidamento del servizio di smistamento, recapito e distribuzione bollette, documenti e lettere raccomandate e non ai clienti delle società del Gruppo Hera¹, e a ogni altro atto presupposto e conseguente.

In particolare, l'atto in questione, con cui codesta Stazione Appaltante ha definito le modalità e le condizioni di partecipazione alla procedura di gara, nonché i criteri di valutazione applicabili appaiono presentare profili suscettibili di porsi in potenziale conflitto con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento e non discriminazione tra operatori economici.

Più precisamente, ad avviso dell'Autorità, alcune previsioni presenti nella documentazione di gara risultano in grado di incidere sul corretto funzionamento della concorrenza. Si fa riferimento, in particolare, alle previsioni di seguito descritte.

Innanzitutto, la previsione contenuta nell'articolo 39.3 del Capitolato Speciale d'Appalto, rubricato "*RICORSO AL SERVIZIO POSTALE*", che stabilisce che "*L'impresa si impegna a provvedere alla consegna ai clienti con mezzi propri nell'ambito della tipologia di servizio richiesto nel presente capitolato. Per ciascun lotto, l'eventualità per cui per CAP/località di un determinato lotto l'impresa partecipante non abbia copertura ed intenda far ricorso sistematico ai servizi all'ingrosso offerti da Poste Italiane sarà evidenziata dall'impresa in sede di offerta tramite la compilazione*

¹ Le società del Gruppo Hera sono:

- Hera S.p.A., con sede in viale Berti Pichat, n.2/4 — 40127 – Bologna;
- Estenergy S.p.A., con sede in via dei Rettori n. 1 -34121 – Trieste;
- AcegasApsAmga S.p.A., con sede in Via del Teatro, n.5 — 34100 – Trieste;
- Marche Multiservizi S.p.A., con sede in via dei Canonici n. 144 — 61100 – Pesaro;
- ASM SET s.r.l., con sede in Via Dante Alighieri n. 4 - 45100 – Rovigo;
- ETRA S.p.A., con sede in Largo Parolini n. 82/b - 36061 - Bassano del Grappa (VI);
- Heratech s.r.l. con sede in viale Berti Pichat, n.2/4 — 40127 – Bologna.

dell'Allegato 1- "Copertura lotti" della lettera di invito. La copertura con mezzi propri non potrà essere inferiore all' 80% del totale delle buste con consegna ordinaria, di conseguenza i CAP non serviti con mezzi propri ed il conseguente ricorso al servizio postale non potranno superare, in termini quantitativi la percentuale del 20% delle buste con consegna ordinaria del lotto, non dovrà comportare ritardi nelle consegne ed il relativo costo sarà interamente a carico dell'impresa". Inoltre, il medesimo articolo dispone che: "per i CAP per i quali sarà garantita la copertura, l'impresa si dovrà impegnare al recapito con mezzi propri anche per gli invii raccomandati rispettando quanto riportato al precedente art. 39.2 punto b [RECAPITO RACCOMANDATO semplice o con AR]. Solo per i CAP per i quali l'impresa in sede di gara avrà indicato la mancata copertura ed il conseguente ricorso per le consegne ordinarie ai servizi all'ingrosso offerti da Poste Italiane, i recapiti raccomandati non verranno assegnati, e verranno assegnate in ogni caso solo le buste con consegna ordinaria con le condizioni di cui al capoverso precedente." e che "Durante il servizio, per i CAP per i quali l'impresa si è impegnata alla consegna con mezzi propri (in copertura), l'eventuale ricorso occasionale e straordinario ai servizi all'ingrosso di Poste Italiane, legato a problematiche specifiche o temporanee e contingenti dell'impresa che potrebbero portare ad un ritardo delle consegne, sarà da condividere preventivamente con la committente. Da precisare che non sarà riconosciuta alcuna differenza di costo rispetto ai prezzi unitari contrattualizzati per quel CAP."

Tale previsione risulta non tenere conto di quanto più volte fatto presente dall'Autorità nei suoi interventi di *advocacy* circa la necessità di porre particolare attenzione all'elemento della copertura territoriale della rete di recapito richiesta all'operatore postale al momento della gara, poiché tale elemento può prestarsi a costituire un'indebita barriera all'entrata o un ostacolo al corretto esplicarsi delle dinamiche concorrenziali².

Al riguardo, si osserva innanzitutto che per tali tipi di invii postali (posta descritta e indescritta) in linea teorica non sarebbe necessaria la previsione da parte delle Stazioni Appaltanti di una copertura territoriale minima, essendo consentita la c.d. postalizzazione, in virtù della quale gli operatori postali alternativi al fornitore del Servizio Universale possono affidare a quest'ultimo la parte del servizio di recapito che non è coperta direttamente, e presentare così, in sede di gara, un'offerta per svolgere l'intero servizio.

Nel caso di specie, codesta Stazione Appaltante ha invece previsto, come requisito di partecipazione, il possesso di una copertura territoriale minima diretta particolarmente estesa e omogenea per tutti i lotti (non inferiore all'80% del territorio di riferimento di ciascun lotto), in difformità anche con le richiamate Linee guida ANAC-AGCom, laddove all'art. 3.4 è previsto che la copertura territoriale minima debba essere differenziata per dimensione geografica dell'affidamento e, in particolare, con riguardo ad aree territoriali equivalenti a quelle dei lotti in questione, debba essere più bassa.

A ciò si aggiunga che, con riferimento alla parte non coperta – per la quale è consentito il ricorso ai servizi all'ingrosso offerti da Poste Italiane (che non potrà comunque superare la percentuale del 20% delle buste con consegna ordinaria del lotto) – i prezzi a base d'asta della gara per la posta raccomandata e per la posta ordinaria risultano inferiori a quelli dell'offerta all'ingrosso deliberata da AGCom, con la conseguenza che gli operatori alternativi sarebbero costretti a offrire un prezzo

² Cfr., tra le altre, AS1841 "INPS - BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RECAPITO E DI GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA NON AUTOMATIZZATA" in Bollettino n. 22/2022.

più basso rispetto a quello che devono sopportare per l'acquisto all'ingrosso da Poste Italiane per la parte non coperta e, quindi, ad operare in perdita.

Parimenti pregiudizievoli, sotto il profilo concorrenziale, appaiono le previsioni relative ai punteggi premiali, quali:

i. quelli di cui al critério dell'offerta tecnica n. 12, concessi in ragione del “*miglioramento della copertura con mezzi propri*”, in quanto idonei a favorire proprio l'unico operatore di mercato, *i.e.* Poste Italiane, che può invocare una copertura territoriale capillare e pressoché totale del territorio nazionale. Oltretutto i punteggi premiali risultano essere crescenti in ragione di miglioramenti via via superiori rispetto alla soglia minima di copertura con mezzi propri (80%) e ciò è in distonia con le Linee guida ANAC-AGCom che prevedono, sempre all'art. 3.1, che la copertura possa essere utilizzata come criterio di valutazione dell'offerta tecnica, ma che ciò avvenga secondo le indicazioni contenute all'art. 9.4, ove si chiarisce che “*la copertura può essere valutata nell'ambito dell'offerta tecnica mediante l'attribuzione di un punteggio aggiuntivo per fasce di copertura che eccedono il livello minimo richiesto. In tal caso, il punteggio aggiuntivo è attribuito in maniera decrescente*” (enfasi aggiunta);

ii. quelli di cui ai critéri dell'offerta tecnica nn. 2, 3, 4, 6 e 7 concessi in ragione di un miglioramento di un giorno rispetto alle tempistiche minime di consegna. Ciò in quanto le tempistiche minime sono già di per sé molto stringenti e sicuramente Poste Italiane può vantare per la propria posizione di *incumbent* delle tempistiche di consegna più celeri rispetto agli operatori alternativi;

iii. quelli di cui al critério dell'offerta tecnica n. 13 concessi se nella percentuale di CAP serviti con mezzi propri è presente un centro di giacenza a una distanza non superiore a 10 km dalla sede del Municipio di riferimento del CAP. Al riguardo si osserva che non sono state considerate le c.d. modalità alternative, *i.e.* i c.d. passaggi multipli³ e i recapiti per appuntamento⁴, che raggiungono gli stessi obiettivi ma con un onere per l'operatore postale meno gravoso. Peraltro, si evidenzia che i punti di giacenza non sono un elemento di qualità del servizio, ma indice di scarsa efficienza nella fase di recapito al destinatario che non è andato a buon fine e rende necessario disporre di una rete di back up costituita dai punti di giacenza. Pertanto, appare opinabile la scelta della Stazione Appaltante di dare rilievo solo a tale richiesta di punti di giacenza.

Inoltre, appare problematica la previsione contenuta nell'articolo 32 del Capitolato Speciale d'Appalto, rubricato “*PERSONALE DELL'IMPRESA*”, che prevede che “*L'Impresa, relativamente al personale impiegato nell'esecuzione dei servizi, inclusi gli eventuali soci-lavoratori: dovrà applicare, in conformità a quanto previsto dall'art. 11, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., il seguente CCNL nazionale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro oggetto del presente contratto, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso alle attività oggetto del presente appalto: CCNL per il*

³ I passaggi multipli consistono in un secondo tentativo di recapito da realizzare nella stessa giornata in cui avviene il primo tentativo di recapito e se anche l'ultimo tentativo di recapito fallisce, al termine della giornata lavorativa, l'agente postale deposita il piego contenente l'atto nel punto di giacenza.

⁴ Il recapito per appuntamento prevede che in caso di mancato recapito, l'agente postale può lasciare nella cassetta postale del destinatario un avviso contenente i riferimenti (telefono, e recapitare per mail, *etc.*) che il destinatario stesso può concordare un appuntamento l'atto, al fine di ricevere l'atto.

personale dipendente da imprese private operanti nel settore della Distribuzione, del Recapito e dei Servizi Postali oppure CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane”.

Tale previsione non tiene conto di quanto prescritto dal comma 3, del medesimo articolo 11 del D.lgs. n. 36/2023, secondo cui: “*gli operatori economici possono indicare nella propria offerta il differente contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato dalla stazione appaltante o dall’ente concedente*”.

Infine, si pone l’attenzione sull’articolo 39.2, lett. b), che prescrive la raccomandata con firma digitale richiedendo “*un’offerta che, per la raccomandata AR, preveda la dematerializzazione dall’inizio del processo della gestione dell’avviso di ricevimento (modalità paperless senza stampa fisica della AR) producendo certificati forensi validi ai fini legali*”.

Al riguardo si osserva che, con riferimento alla parte territoriale non coperta direttamente, gli operatori alternativi hanno accesso esclusivamente al Servizio Universale di “Raccomandata Smart”, che non prevede la AR digitale, per cui si trovano nella sostanziale impossibilità di offrire questo prodotto così come richiesto dalla *lex specialis*.

In conclusione, per consentire una più ampia partecipazione e una maggiore competizione sarebbe auspicabile che la procedura di gara tenga nel dovuto conto i seguenti elementi:

- ove si ritenga necessario prevedere percentuali minime di copertura territoriale diretta, esse dovrebbero essere tarate in base all’area di riferimento e, in particolare, con riferimento ai lotti individuati, dovrebbero essere meno elevate, in conformità a quanto previsto al riguardo dalle Linee guida ANAC-AGCom; eventuali punteggi premiali per una copertura diretta superiore a quella minima dovrebbero poi essere decrescenti al crescere della copertura offerta, sempre in conformità alle citate Linee guida ANAC-AGCom. Inoltre, la procedura di gara dovrebbe prevedere dei prezzi a base d’asta per gli invii postali oggetto dell’affidamento inferiori a quelli dell’offerta all’ingrosso a favore degli operatori alternativi deliberata da AGCom (delibera n. 302/23/CONS riferita all’anno 2024);
- non dovrebbe prevedere punteggi premiali in ragione del miglioramento di un giorno rispetto alle già stabilite tempistiche minime di consegna;
- dovrebbe valorizzare non solo i punti di giacenza per gli invii inesitati, ma anche (in alternativa) i passaggi multipli e i recapiti per appuntamento;
- dovrebbe consentire la partecipazione anche alle imprese che applicano un CCNL diverso da quello previsto dalla *lex specialis* purché garantisca ai dipendenti le medesime tutele in conformità a quanto disposto dall’art. 11, comma 3, del D.lgs. n. 36/2023;
- non dovrebbe prevedere il servizio di raccomandata con firma digitale AR, nella misura in cui gli operatori alternativi hanno accesso esclusivamente al Servizio Universale di “Raccomandata Smart”, che non prevede la AR digitale, trovandosi quindi nella sostanziale impossibilità di offrire questo prodotto nelle aree non a copertura diretta.

L’Autorità ritiene, pertanto, che le disposizioni della *lex specialis* sopra individuate, nella misura in cui ostacolano significativamente e in modo ingiustificato la più ampia partecipazione alla procedura, siano suscettibili di porsi in potenziale conflitto con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento e non discriminazione tra operatori economici, in contrasto con i principi concorrenziali di cui all’articolo 41 della Costituzione e agli articoli 49 e 56 TFUE, nonché con i principi di matrice europea in materia di evidenza pubblica stabiliti dall’articolo 3 del Codice dei contratti pubblici.

Ai sensi dell'articolo 21-*bis*, comma 2, della legge n. 287/1990, codesta Stazione Appaltante dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le determinazioni assunte per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte. Laddove entro il suddetto termine tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

Comunicato in merito alla decisione dell'Autorità di non presentare ricorso avverso la procedura di gara indetta da Hera S.p.A. per l'affidamento del servizio di smistamento, recapito e distribuzione bollette, documenti e lettere raccomandate e non ai clienti delle società del gruppo Hera

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 26 marzo 2024, ha deciso che non impugnerà davanti al Tar competente la documentazione adottata da Hera S.p.A. relativa alla gara indetta per l'affidamento del servizio di smistamento, recapito e distribuzione bollette, documenti e lettere raccomandate e non ai clienti delle società del gruppo Hera, in considerazione di quanto comunicato dalla stessa Società circa l'annullamento, ai sensi dell'articolo 21-*nonies* della legge n. 241/1990, della procedura di gara in questione, a seguito della trasmissione del parere assunto ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge n. 287/1990.

In particolare, nel parere motivato, deliberato nell'adunanza del 27 febbraio 2024, l'Autorità aveva rilevato che alcune disposizioni contenute negli atti di gara avrebbero consentito la partecipazione alla procedura di un solo operatore, il fornitore del Servizio Universale - Poste Italiane S.p.A. - precludendo l'accesso di tutti gli operatori postali privati, in violazione, tra l'altro, del D.lgs. n. 36/2023 e delle Linee guida dell'ANAC e dell'AGCom di aggiornamento della determinazione ANAC n. 3 del 9/12/2014, recante "*Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali*", approvate dalle citate Autorità il 13 aprile 2022. Sulla base di ciò, l'Autorità aveva rilevato che gli atti di gara presentassero profili suscettibili di porsi in potenziale conflitto con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento e non discriminazione tra operatori economici e aveva invitato la Società a presentare osservazioni entro 60 giorni.

A seguito del ricevimento del parere motivato dell'Autorità, Hera S.p.A., con comunicazione pervenuta in data 6 marzo 2024, ha informato di aver annullato, in data 1° marzo 2024, ai sensi dell'articolo 21-*nonies* della legge n. 241/1990, la suddetta procedura di gara.

Preso atto di quanto esposto dalla società, in relazione al parere motivato inviato ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge n. 287/1990, l'Autorità ha disposto l'archiviazione del procedimento, ritenendo che le circostanze comunicate siano idonee a rimuovere *ab origine* le criticità concorrenziali rilevate nel parere reso in data 27 febbraio 2024.

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12515 - MONDO CONVENIENZA-PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 31135

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 marzo 2024;

SENTITO il Relatore, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTA la comunicazione del 26 settembre 2023, con la quale è stato avviato il procedimento PS12515 nei confronti della società Iris Mobili S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 26 settembre 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso Iris Mobili S.r.l.;

VISTA la propria delibera del 10 gennaio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti a fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento e svolgere gli adempimenti procedurali richiesti per la sua conclusione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Iris Mobili S.r.l. (di seguito anche "Professionista", "Società", "Iris Mobili" o "Mondo Convenienza"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nella vendita al dettaglio e all'ingrosso di mobili, elettrodomestici e altri complementi per l'arredo utilizzando, in particolare, il marchio "Mondo Convenienza". La Società ha realizzato, al 31 dicembre 2022, un fatturato pari a circa 1,5 miliardi di euro, una perdita per 4 milioni di euro e un margine operativo lordo negativo¹.

2. Le associazioni di consumatori Altroconsumo, CODICI, U.di.Con., Adiconsum, in qualità di segnalanti.

¹ Cfr. Ultimo bilancio depositato, banca dati Telemaco.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le condotte del Professionista, complessivamente integranti un'unica pratica commerciale, consistenti:

A) nella consegna di prodotti difettosi e/o danneggiati e/o prodotti non corrispondenti all'ordine di acquisto o con pezzi mancanti (ad esempio, in caso di cucine componibili, armadi, ecc.) o di misure errate, tali da non consentirne l'uso da parte degli acquirenti²;

B) nella non tempestiva e idonea assistenza *post* vendita, a fronte delle lamentele dei consumatori per la consegna di prodotti difettosi e/o danneggiati ovvero di prodotti non corrispondenti all'ordine o con pezzi mancanti o con misure errate, per la risoluzione delle problematiche segnalate dai consumatori e ciò anche nei casi in cui il consumatore chiedeva l'attivazione della garanzia³; negli ostacoli all'assistenza alla clientela e al riconoscimento della garanzia sia legale che convenzionale in relazione a prodotti privi del requisito della durevolezza, escludendo i difetti e i danni verificatisi in fase di montaggio dalla garanzia e/o prevedendo termini strettissimi per la richiesta di assistenza ovvero oneri, anche economici, a carico del consumatore per l'attivazione e il riconoscimento della garanzia o per la sostituzione dei prodotti difettosi o non corrispondenti all'ordine di acquisto⁴ e, più in generale, negli ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In data 26 settembre 2023, secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e le segnalazioni di numerosi consumatori pervenute dal mese di febbraio 2023, è stato avviato nei confronti di Iris Mobili il procedimento istruttorio PS12515 per possibile violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.

5. In data 4 ottobre 2023, si è svolto, presso la sede operativa del Professionista, un accertamento ispettivo.

6. La Società ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 11 e 19 ottobre 2023 e in data 9 febbraio 2024.

7. Il Professionista ha riscontrato la richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto argomentazioni difensive con note pervenute, rispettivamente, in data 7 novembre 2023, 21 dicembre 2023, 16 e 30 gennaio 2024, nonché in data 28 febbraio 2024.

8. In data 17 novembre 2023, il Iris Mobili ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento. L'Autorità

² Cfr., a mero titolo esemplificativo, segnalazione prot. n.73124 del 12 settembre 2023; segnalazione prot. n. 74277 del 15 settembre 2023; segnalazione prot. n. 74695 del 18 settembre 2023; inoltre, segnalazioni del 19 febbraio 2024, prot. n. 23263 del 21 febbraio 2024, prot. n. 24507 e 22 febbraio 2024, prot. n. 24617

³ Cfr. a mero titolo esemplificativo, segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023 e le segnalazioni prot. n. 21264 del 15 febbraio 2023, prot. n. 28020 del 14 marzo 2023 e prot. n. 46391 del 23 maggio 2023, segnalazione prot. n. 24002 del 27 febbraio 2023 e segnalazione prot. n. 27647 del 13 marzo 2023 e segnalazioni prot. 18806 e 18870 del 6 febbraio 2024.

⁴ Cfr., a mero titolo esemplificativo, segnalazione prot. n. 20381 del 13 febbraio 2023, segnalazione prot. n. 28046 del 14 marzo 2023, segnalazione prot. n. 54028 del 19 giugno 2023, segnalazione prot. n. 54495 del 20 giugno 2023, segnalazione prot. n. 67966 del 14 agosto 2023, segnalazione prot. n. 67972 del 14 agosto 2023, segnalazione prot. n. 69477 del 28 agosto 2023; cfr. informazioni integrative prot. n.73127 e n.73128 del 12 settembre 2023 e segnalazione prot. n. 22876 del 16 febbraio 2024.; segnalazione prot.n.26460 del 28 febbraio 2024.

non ha accolto la proposta di impegni con decisione del 10 gennaio 2024, comunicata alla Società il successivo 11 gennaio 2024.

9. In data 23 novembre 2023, il Professionista è stato sentito in audizione.

10. In data 8 febbraio 2024 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 26 febbraio 2024, l'associazione U.Di.Con. ha inviato una memoria.

2) Gli elementi acquisiti

12. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, nonché sulla base della segnalazione inviata dall'associazione di consumatori Altroconsumo⁵ e delle centinaia di segnalazioni di consumatori pervenute a partire dal mese di febbraio 2023⁶, Iris Mobili avrebbe posto in essere alcune condotte commerciali scorrette consistenti nella sistematica e continua consegna di prodotti difettosi ovvero di prodotti non corrispondenti all'ordine o con pezzi mancanti (ad esempio, in caso di cucine componibili), tali da non consentirne l'uso da parte degli acquirenti.

13. Inoltre, a fronte delle lamentele dei consumatori per la consegna di prodotti difettosi o danneggiati ovvero di prodotti non corrispondenti all'ordine o con pezzi mancanti, o non conformi, la Società non avrebbe prestato una tempestiva e idonea assistenza *post* vendita per la risoluzione delle problematiche segnalate dai consumatori e ciò anche nei casi in cui il difetto del prodotto sia dipeso dal comportamento della società stessa; infine, Iris Mobili, nei casi descritti, avrebbe opposto ostacoli all'assistenza alla clientela e nel riconoscimento della garanzia sia legale che convenzionale, escludendo i difetti e i danni verificatisi in fase di montaggio dalla garanzia e/o prevedendo oneri, anche economici, a carico del consumatore per l'attivazione e il riconoscimento della garanzia o per la sostituzione dei prodotti difettosi o non corrispondenti all'ordine seppure non coperti da garanzia⁷.

14. Con riferimento agli elementi fattuali acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo, con riguardo al comportamento del professionista, rileva quanto segue.

Prodotti difettosi

15. In merito alla consegna di prodotti difettosi e/o danneggiati e/o prodotti non corrispondenti all'ordine di acquisto o con pezzi mancanti (ad esempio, in caso di cucine componibili, armadi, ecc.) o di misure errate, rileva, in primo luogo, un documento interno acquisito in ispezione che attesta un consistente numero di consegne difformi, pari in media al 13% degli ordini complessivi ricevuti

⁵ Segnalazione prot. n. 35462 del 7 aprile 2023

⁶ Cfr., a titolo di esempio, segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023 Cfr. segnalazione prot. n. 20381 del 13 febbraio 2023 segnalazione prot. n. 30564 del 21 marzo 2023 segnalazione prot. n. 31473 del 27 marzo 2023 segnalazione prot. n. 31814 del 28 marzo 2023. Di analogo contenuto anche la segnalazione prot. n. 45969 del 22 maggio 2023 e la segnalazione prot. n. 55811 del 26 giugno 2023.

⁷ Cfr. segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023 la quale riportando i dettagli della vicenda censura il comportamento del professionista in quanto il rifiuto della garanzia non si sarebbe basato su accertamenti tecnici ma sulla base delle fotografie inviate dal consumatore. Di pari contenuto anche le segnalazioni prot. n. 21264 del 15 febbraio 2023, prot. n. 28020 del 14 marzo 2023 e prot. n. 46391 del 23 maggio 2023, segnalazione prot. n. 24002 del 27 febbraio 2023, segnalazione prot. n. 27647 del 13 marzo 2023, segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023, segnalazione prot. n. 28046 del 14 marzo 2023.

nel corso del 2023⁸. Si tratta di un dato costante che si perpetua con oscillazioni di 1 - 2 punti percentuale. Il documento attesta, altresì, la persistenza di tale situazione, presente anche nel 2022.

16. Nello specifico, tale documento, redatto dall'area controllo della Società, registra che, per tutti i mesi dell'anno e per tutti i magazzini, le consegne che necessitano di revisione si attestano su una media del 13% (10,34% - 14,94%)⁹. Tale dato è confermato anche dal grafico relativo alle chiamate di assistenza svolte dagli equipaggi di montaggio per problematiche della merce in fase di consegna. La percentuale di chiamate fatte dagli addetti al montaggio per problematiche della merce in fase di consegna per l'anno 2023, nel periodo gennaio - settembre, va da un valore minimo del 10,7% a un massimo del 16%¹⁰.

17. I dati citati trovano ulteriore conferma nella principale causale delle richieste di assistenza presentate dai consumatori. Infatti, nel periodo gennaio - settembre 2023, Mondo Convenienza ha ricevuto circa 600.000 richieste di assistenza di cui più del 50% (350 mila) per "assistenza prodotto" per integrità e funzionalità dello stesso; circa il 10% di queste sono state respinte dalla società¹¹.

18. Un documento redatto dalla Società individua i principali pezzi di arredamento che risultano non conformi agli ordini (il testo qui di seguito riportato è una citazione testuale dell'analisi difformità prodotto contenuta nel documento¹²):

- pensile - "162 clienti pari a €24.847,56 di costi generati, dalla prima segnalazione, hanno ricevuto un disservizio perché è ordinato un pensile classico quando il cliente chiedeva un pensile scolapiatti/copriboiler/cappa o viceversa";

- camere e camerette, "739 clienti pari a € 113.347,82 di costi generati, dalla prima segnalazione, hanno subito un disservizio dovuto a ripiani non compatibili con gli armadi";

- reti e materassi, "195 clienti pari a €29.909,10 di costi generati, dalla prima segnalazione, hanno ricevuto un disservizio a causa di materassi non compatibili con le dimensioni del letto";

- divani, "122 clienti pari a € 18.712,36" dalla prima segnalazione, hanno subito un disservizio a causa di divani non conformi per modello;

- letti, "58 clienti pari a € 8.896,04" dalla prima segnalazione, hanno subito un disservizio a causa di letti non conformi per misure;

- complementi (ad esempio: rubinetteria "71 clienti pari a € € 10.889,98 dalla prima segnalazione hanno avuto un disservizio in fase di montaggio dovuto al miscelatore non compatibile con il lavabo").

19. Anche i reclami dei consumatori dimostrano che le principali causali di non soddisfazione della clientela riguardano l'integrità e funzionalità del prodotto e la consegna di un prodotto non corrispondente all'ordine di acquisto; in un documento la Società stessa riconosce che "Il processo di consegna continua ad evidenziare un trend storicamente basso" relativamente alla soddisfazione dei clienti per il primo trimestre 2023¹³.

⁸ Cfr. doc. n. 211 indice documenti ispettivi (Q-012-00-CONDIVISIONE SETTIMANALE TIPS_Vendite_Week 38 contenente analisi su difformità).

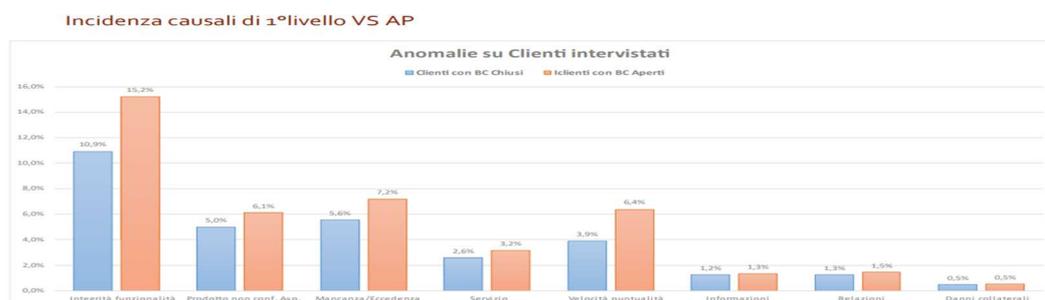
⁹ Cfr. doc. n. 54 indice documenti ispettivi.

¹⁰ Cfr. doc. n. 79 indice documenti ispettivi.

¹¹ Cfr. doc. n. 4 e 5 indice documenti ispettivi.

¹² Cfr. documento citato in nota 5.

¹³ Cfr. doc n. 83 indice doc. ispettivi.

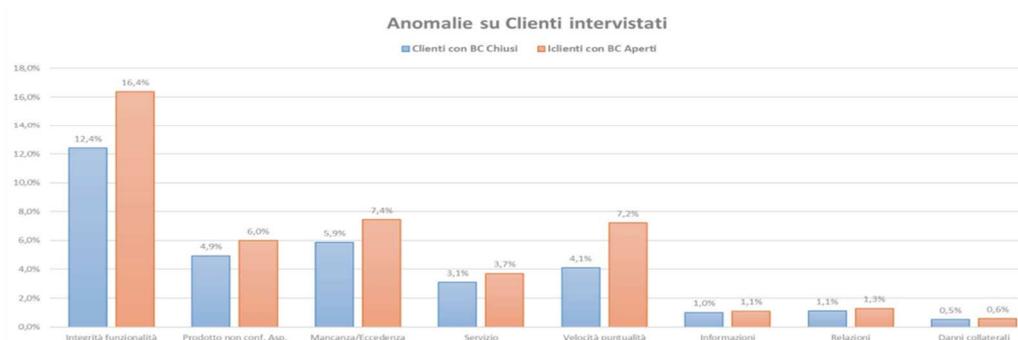


Rilevante il dato su Integrità e funzionalità, ma percentuali stabili come il trimestre scorso per i BC chiusi.

20. Dall’analisi della soddisfazione della clientela per il secondo trimestre 2023, la Società “registra un diffuso peggioramento” e rileva una tendenza negativa con predominanza dei problemi legati alla merce (integrità/funzionalità e mancanza/eccedenza)¹⁴.

CAUSALI DI ANOMALIA IDRA | 1° livello

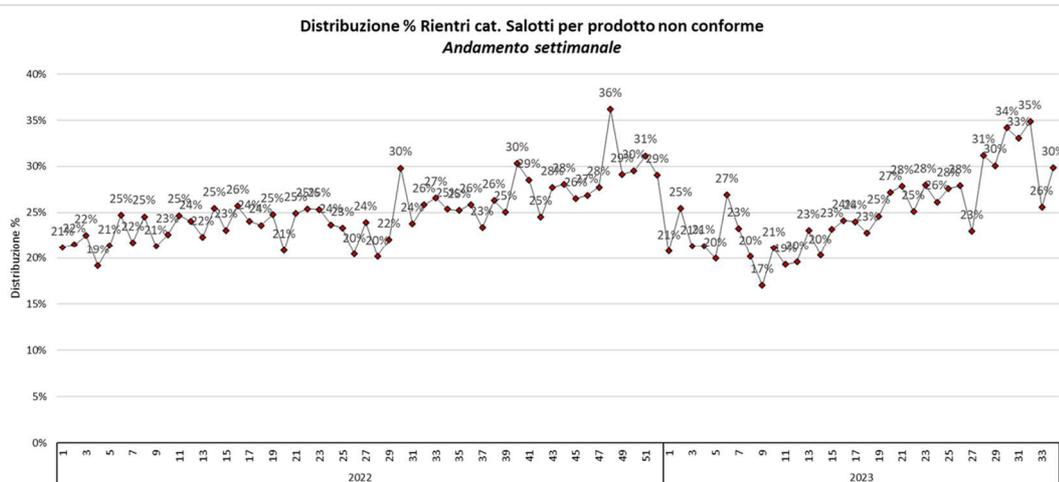
Incidenza causali di 1° livello vs AP



21. Altro dato che conferma la condotta del Professionista è l’elevato numero di prodotti rientrati in magazzino a causa della consegna di un prodotto non conforme. Come dimostra il grafico di seguito inserito, estratto da una e-mail interna aziendale, per la categoria salotti in media circa il 25% dei prodotti rientra in magazzino. Come indicato nella stessa e-mail in cui è riportato tale grafico, si tratta di un valore che registra un “aumento progressivo a partire dai primi mesi dell’anno e immediatamente successivo alla riduzione drastica di gennaio 2023: se il CS [Customer Service] rifiuta la sostituzione dell’articolo, il cliente può rivolgersi in punto vendita dove la sostituzione può essere accordata se il venditore riconosce l’errore di vendita”¹⁵.

¹⁴ Cfr. doc. n. 84 indice doc. ispettivi.

¹⁵ Cfr. doc. n. 104 indice doc. ispettivi.



22. Infine, la lista degli ordini di revisioni chiusi e aperti, con dettaglio causale, (articoli difettosi su ordini fatti dal 01-01-2023 al 30-09-2023 e con revisioni aperte entro trenta giorni dalla consegna) presenta n. 185.876 richieste di revisione. Più della metà delle richieste (n. 108.703) riguardano vizi che incidono sulla integrità e funzionalità del prodotto. Nello specifico, le principali causali di revisione riguardano “*prodotti danneggiati*” pari a 86.655 richieste, “*prodotti mancanti*” pari a 29.402 e “*misure errate*” per 10.078 richieste.¹⁶

Prodotti mancanti

23. Una sottospecie della consegna di prodotti difformi è quella della consegna di prodotti mancanti; in particolare, il fenomeno riguarda i mobili componibili (ad esempio le cucine) dove la mancanza di un pezzo o di alcuni pezzi incide sulla funzionalità e conformità e utilizzo del prodotto complessivo. Lo scambio di *e-mail* interne, di seguito riportato, dimostra alcune criticità nel processo di consegna in relazione ai prodotti mancanti. In particolare, la Società è consapevole che il processo di ritiro merce non prevede, a oggi, una comunicazione al cliente sul numero di colli presenti e che tale fatto non consente al cliente di reclamare nei termini richiesti per la mancanza di alcune componenti. Infatti, un’*e-mail* interna indica testualmente:

“Il Cliente che ritira una composizione bloccata di qualunque categoria (componibile ma anche bagni ed altro) non ha info di nessuna natura sul numero di colli, questo perché tali prodotti hanno la caratteristica di codifica con codice commerciale (es. componibile bagno Amburgo, 4 colli ma codice unico). Il problema non sussiste invece nel mondo dei riferimenti, dove sempre o quasi sempre, il Cliente ha una codifica per collo. Possiamo e dobbiamo iniziare a valutare la possibilità di fornire queste informazioni almeno dove abbiamo l’anagrafica articolo che ha questa informazione. Detto questo, sappiamo onestamente che le mancanze di alcune parti/colli ci sono anche nelle consegne. Pertanto anche in caso di ritiro possono verificarsi. Un aspetto da approfondire - e chiedo supporto - è quali info ha il cliente in fase di ritiro a livello di colli.

Perché se non sono presenti i colli nella bolla non possiamo dire al cliente che doveva controllare. Per cui sono d’accordo, SOLO PER LE PARTI/COLLI, in questa fase ad andare incontro al cliente.

¹⁶ Cfr. doc. 73 indice doc. ispettivi.

Possiamo fare benchmark tra canali di consegna per vedere se le mancanze sono coerenti. Io in ogni caso metterei un limite temporale di 2 settimane dalla data di ritiro. Tempo abbondante per effettuare il montaggio. Solo da mese di settembre 2023 la società ha al vaglio una modifica della policy sulla merce mancante, sulla quale riscontrano delle criticità, soprattutto legate all'impossibilità di fornire il pezzo di ricambio a pagamento. In questi casi infatti il cliente si trova impossibilitato a utilizzare il prodotto acquistato. Come da accordi al momento modificheremo la policy accordando le richieste di parti di item mancanti, senza limiti temporali o di costo”¹⁷.

Recesso

24. Anche sulla possibilità di esercitare il diritto di recesso per vendite da remoto, le risultanze ispettive confermano quanto segnalato dai consumatori in ordine alle difficoltà riscontrate nel suo concreto esercizio, soprattutto, nei casi di consegna di prodotti difformi dagli ordini di acquisto¹⁸.

25. La principale causa dei dinieghi di recesso risiede nella classificazione fatta dalla Società in merito ai prodotti che possono essere oggetto del recesso. In particolare, la società ha fornito delle linee guida interpretative in base alle quali: *“Il diritto di recesso per le vendite da remoto non vale per la merce definita «a misura» che per noi assume il significato di «a riferimento»: è un ordine effettuato su richiesta del cliente, quindi, su misura. Il cliente comprenderà «su ordinazione» e lo vedrà scritto nell'ordine. Sì al recesso, ma se il cliente annulla in consegna, addebitiamo le spese di trasporto, o anche il 20% dell'importo dell'ordine se «a riferimento»”¹⁹.*

26. Il Professionista esclude il prodotto definito *“a riferimento”* dal diritto di recesso e ciò anche quando non si tratti di prodotto realizzato su misura. Infatti, *“è classificato prodotto a riferimento il prodotto ordinato al fornitore a fronte della richiesta del cliente”²⁰.*

Nello specifico, le *“Linee guida Diritto di recesso”²¹* indicano:

“Per «Diritto di recesso» intendiamo il diritto del cliente di recedere ad un contratto perfezionato (consegnato e pagato), senza specificare il motivo.

Il diritto di recesso viene disciplinato dall'articolo 9 delle Condizioni Generali di Vendita (CGV) - per vendite fuori dai locali commerciali. Nell'articolo sono disciplinati anche i tempi massimi necessari per usufruire del recesso.

Di seguito una sintesi delle condizioni necessarie:

- *SOLO per merce acquistata fuori dai locali commerciali*
- *SOLO per merce venduta come disponibile (NO riferimenti)*
- *SOLO se il prodotto presenta un normale stato di conservazione (no macchie; o anomalie non comunicate)*
- *Il diritto di recesso deve essere richiesto in forma scritta certificata (PEC; Raccomandata con ricevuta di ritorno; Telegramma) ENTRO 14 gg (solari) dalla data di consegna*
- *Il cliente deve avere la documentazione fiscale.*

¹⁷ Cfr. doc n. 98 indice fascicolo ispettivo.

¹⁸ Cfr. ad esempio segnalazione prot. n. 11571 del 9 gennaio 2024.

¹⁹ Cfr. doc. n. 55 indice ispettivo.

²⁰ Cfr. doc. n. 2 indice ispettivo.

²¹ Cfr. doc. n. 32 indice ispettivo.

Una volta confermati i punti sopra inseriti, l'OPS inserirà il BC di Ritiro con modalità consegna "Ritira cliente" (ad eccezione se la consegna è stata effettuata con Corriere esterno).

La merce deve essere riconsegnata dal cliente a sue spese entro 14 giorni dalla data di conferma, da parte della venditrice, che la richiesta è conforme alle regole sopra descritte.

Inoltre ricordare al cliente che deve riconsegnare l'articolo debitamente imballato prima di portarlo al deposito indicato".

Assistenza clienti

27. Il Professionista ha adottato una procedura per la gestione dei reclami con la quale dettaglia per ogni singola fattispecie il comportamento che gli operatori devono tenere. In base alla citata procedura, *"La preliminare valutazione della pratica assistenza è un passaggio fondamentale per permettere all'operatore di verificare il quadro generale al fine di trovare una soluzione soddisfacente sia per il cliente che per l'azienda.*

Per una corretta valutazione della pratica e una adeguata soluzione vanno considerati i seguenti fattori:

- *Verificare che la pratica rientri nei parametri di assistenza - Codice del consumo; policy aziendali*
- *Contenere i costi - l'intervento deve essere considerato anche in virtù del minor impatto economico aziendale*
- *Avere una gestione empatica - la soluzione deve essere soddisfacente anche per il cliente.*

28. Per le richieste di assistenza aventi a oggetto *"Prodotto non conforme"* o *"Mancanza/eccedenza"*, la Società richiede la documentazione fotografica per l'apertura della pratica. Secondo la società, *"le foto saranno utili, non solo per valutare il danno, ma anche lo stato del prodotto che, per essere revisionato, deve avere visibili solo gli effetti di normale usura del prodotto e non palesi danni legati ad un utilizzo errato dello stesso. Per questo sarà necessario verificare non solo l'anomalia segnalata, ma anche prendere visione di documentazione che permetta di verificare lo stato generale del prodotto. La visione della documentazione fotografica serve per approfondire la segnalazione ricevuta. Inoltre le immagini ci possono permettere di argomentare le nostre decisioni nei confronti del cliente, soprattutto quando la richiesta non potrà essere accordata.*

La società utilizza l'intervento con un equipaggio solo se non riesce a comprendere il reale motivo dell'anomalia attraverso gli altri strumenti a disposizione, o se si sospetta che il difetto denunciato possa essere il risultato di un cattivo utilizzo da parte del cliente. Tale tipologia di intervento, rispetto alle altre, ha un costo elevato per l'azienda. Per questo deve essere presa in considerazione nei casi in cui la possibile soluzione da attuare superi il valore d'acquisto di €70,00. In alternativa si dovrà fare affidamento ad altri strumenti d'indagine.

Per "Prodotto non conforme" la società intende che il prodotto consegnato NON è corrispondente al prodotto indicato nell'ordine definito dal codice. Il non conforme può essere visto come un vizio evidente e come tale deve essere denunciato entro 7 giorni lavorativi dalla data di acquisizione del bene. Oltre tale periodo la richiesta di non conforme deve essere rifiutata. Unica eccezione se l'ordine è difforme al disegno di progettazione. In questo caso fa fede il disegno. Le difformità dei prodotti possono essere per le misure degli stessi o per il Colore.

Per mancanza di prodotto la società indica la mancanza di un articolo/parte di articolo che il cliente attendeva o necessario al montaggio. La segnalazione della mancanza di un prodotto intero

(indicato come singolo articolo – Es. letto) DEVE essere effettuata contestualmente all'acquisizione del bene (consegna/ritiro).

Le richieste di questo tipo fatte post consegna/ritiro, non possono essere accettate.

Segnalazione Richiesta assistenza post consegna – Vizio evidente del prodotto:

- Per vizio evidente del prodotto s'intende un'anomalia riscontrabile in fase di consegna (ad es: difformità di colore, graffio, sbecatura, funzione anomala dei meccanismi principali del prodotto ecc.). Queste segnalazioni dovrebbero essere fatte contestuali alla consegna. In caso contrario le CGV indicano un tempo massimo entro cui è possibile comunicare questi difetti. Per avvalersi della garanzia, il cliente non dovrà intervenire direttamente o tramite terzi per la rimozione delle anomalie.

- Per "Difetto di produzione" di un bene si intende un'anomalia riconducibile alla produzione stessa riscontrabile sia in fase di consegna che successivamente.

Il difetto di produzione è regolamentato dal Codice del consumo e riportato anche nelle CGV voce art. Garanzia, sia per i tempi di manifestazione del difetto che per i tempi di comunicazione alla venditrice. Se il cliente ha usufruito del servizio T&M nella consegna iniziale, avrà diritto al servizio in forma gratuita, anche per le possibili revisioni, salvo indicazioni differenti.

Segnalazione assistenza post consegna – Merce OUT

La società vende articoli definiti OUT consistenti in articoli difettosi o rifiutati in consegna, che vengono ricodificati per essere venduti ad un prezzo estremamente scontato. Il cliente accetta, quindi, all'atto dell'acquisto, i difetti presenti alla stipula del contratto.

Questo significa che i difetti denunciati all'atto della vendita non verranno revisionati (es. armadio 2 ante senza maniglie, non chiederemo le maniglie gratuite in revisione).

Per comprendere quali siano le anomalie già presenti, l'operatore farà affidamento al modulo scansionato nei disegni e firmato in fase di vendita o, in alternativa, alle note che il venditore inserisce come testo nel corpo del buono consegna.

È possibile verificare anche quanto presente nella "ricodifica articoli da svendere new". In quest'ultimo caso, se l'anomalia risulta presente, ma non palesata attraverso il modulo o scritta nel testo del bc, inseriremo comunque il riordino con causale Idra ordine/vendita.

Tutte le altre problematiche riscontrate, possono essere valutate in base alle indicazioni presenti per la gestione delle richieste assistenza post consegna

Nei casi in cui si ritiene necessario intervenire su un'anomalia presente in un codice OUT, occorrerà seguire le indicazioni di seguito:

a) Risoluzione fattibile con riordino di parte di articolo (riordino del pezzo) con revisione

b) Risoluzione con cambio articolo completo:

→ Se economicamente conveniente e l'articolo è utilizzabile, proporre prima Buono spesa

→ Se non possibile BS o non accettato come soluzione proporre

● Cambio articolo anche con lo stesso articolo ma nuovo) riconoscendo come credito l'importo del prodotto acquistato, il cliente salderà l'eventuale differenza tra il codice out e l'articolo nuovo

● Se non accetta C/A, Recesso dell'articolo e restituzione di quanto pagato

Le soluzioni adottate per la risoluzione della casistica sopra descritte prevedono: la risoluzione di carattere economico che è considerata sicuramente una delle più vantaggiose sia dal punto di vista

della soddisfazione del cliente, se ben gestita, che dal punto di vista dell'azienda. Questa soluzione ha il vantaggio di evitare sostituzioni, evitare merce difettosa in magazzino da ricollocare o l'impiego di risorse ed energie per risolvere un'anomalia. La risoluzione di carattere economico include il buono spesa (BS), che comporta un potenziale ulteriore acquisto da parte del cliente. Questa tipologia di risoluzione può essere indicata al cliente solo se l'anomalia non compromette l'utilizzo o la sicurezza.

In tutti gli altri casi si può procedere con la proposta del BS. È importante considerare che il range economico deve essere valutato sul valore del prodotto o parte di esso che presenta il difetto (es. Anta dell'armadio rovinata – sul costo effettivo o presunto della sola anta e non di tutto l'armadio)

Da 0 a 34 euro = L'importo del bc

da 35 a 42 euro = 35 euro

Da 43 euro in su = range di 10/20% dell'articolo+35 €

Inviare un equipaggio per sistemare un'anomalia presente sul prodotto e che, presumibilmente, è legata a montaggio non a regola d'arte, vuol dire che è stata fatta un'analisi della situazione e si è sufficientemente certi che tale risoluzione possa chiudere la pratica senza ulteriori interventi.

La risoluzione più comune è sicuramente sostituire la parte di articolo che presenta il difetto o tutto lo stesso, qualora la sostituzione di una parte non fosse possibile o non risolutiva.

È importante sottolineare che la richiesta della sostituzione dell'articolo completo deve essere richiesta SOLO dopo aver valutato che non è possibile risolvere diversamente. Ad esempio: se il difetto viene riscontrato sul frontale di un cassetto di un comodino, è chiaro che la sostituzione non coinvolgerà, almeno che non sia impossibile il riordino di una parte di articolo (ex. Arte povera) l'intero comodino, ma, se la struttura del prodotto ce lo permette, solo il frontale dello stesso, che è l'unica parte del prodotto che richiede l'intervento”²².

29. La policy aziendale prevede che se la richiesta di assistenza per un prodotto consegnato non corrispondente all'ordine avviene oltre il termine di 7 giorni dalla data di consegna, la richiesta viene respinta (KO) e ciò vale anche per il prodotto mancante di un componente se risulta idoneo all'uso²³.

30. Ancora, la policy aziendale interna per la gestione dei casi di difformità degli elettrodomestici prevede che qualora il prodotto non sia corrispondente, per ordine palesemente errato ovvero perché arrivato un prodotto errato dal fornitore, è necessario verificare che la segnalazione sia arrivata nei termini previsti dalle CGV. Se oltre i termini, la richiesta deve essere respinta²⁴.

31. La policy aziendale interna per la gestione delle difformità per i divani prevede che “se il difetto di integrità/funzionalità riguarda un ammorbidimento leggero o leggermente ceduta (no cedimento strutturale) dei cuscini di seduta/schienale, vanno valutati come un normale assattamento degli stessi legato all'utilizzo del prodotto. Non è quindi prevista attività di assistenza”. Anche in tale caso, se la richiesta di assistenza viene fatta dopo il termine previsto dalle CGV, la stessa deve essere respinta”²⁵.

²² Cfr. doc n. 27 indice documenti ispettivi “procedura gestione reclamo prodotto”.

²³ Cfr. doc. n. 55 indice documenti ispettivi.

²⁴ Cfr. doc. n. 100 indice documenti ispettivi.

²⁵ Cfr. doc. n. 99 indice documenti ispettivi.

Nello specifico, per quanto riguarda il prodotto “Divani”, un’e-mail interna riconosce che “*in caso di errore oggettivo di vendita il customer service ha 2 condizioni:*

- *il cliente riferisce in consegna l'anomalia: in questo caso riferiamo al cliente che è necessario portare indietro il prodotto. Se il cliente rifiuta comunichiamo che non verrà accolta una successiva richiesta.*

- *il cliente non si accorge dell'anomalia in consegna: forniamo 7gg (le stesse fornite al momento per il vizio evidente).” L’e-mail prosegue affermando che: “in caso di proprio errore nella vendita segue le condizioni generali di vendita, ovvero: per ordini in store non viene riconosciuto il ripensamento (solo se lo rifiuta in consegna tratteniamo il 20%), per ordini da remoto di merce a scorta 15gg dalla consegna”. Sempre nella stessa e-mail si afferma testualmente: “Mi permetto di entrare in merito anche ad un altro punto, da noi molto sentito: in 10% dei casi dove è riconosciuto un errore vendite perché i divani sono stati lasciati a casa? Che cosa esattamente viene fatto per evitare che vengono lasciati a casa in questo momento? Il riconoscimento dell'errore di vendita è una situazione che stiamo riscontrando, sempre con maggiore frequenza. A seguito nostre pratiche respinte infatti riceviamo e-mail o nuove richieste di assistenza dalla regia dei punti vendita, nelle quali viene riconosciuto l'errore venditore "perché lo stesso ricorda la richiesta del cliente e quindi sa di aver sbagliato". Quindi per rispondere alle tue domande non viene fatto niente in consegna in quanto è un'ammissione sempre successiva ad una nostra pratica respinta” (sottolineatura aggiunta)²⁶.*

32. La policy sulla gestione divani prevede che, in caso di difetti o difformità dei prodotti, “*se non è possibile (sia per limiti del servizio o per rifiuto da parte del cliente) usare il servizio CAT per la risoluzione dell’anomalia, la merce DEVE rientrare in deposito nell’immediato. Se il cliente NON permette il rientro dell’articolo, si dovrà rifiutare la richiesta di sostituzione per quella anomalia, anche per le future richieste*”²⁷.

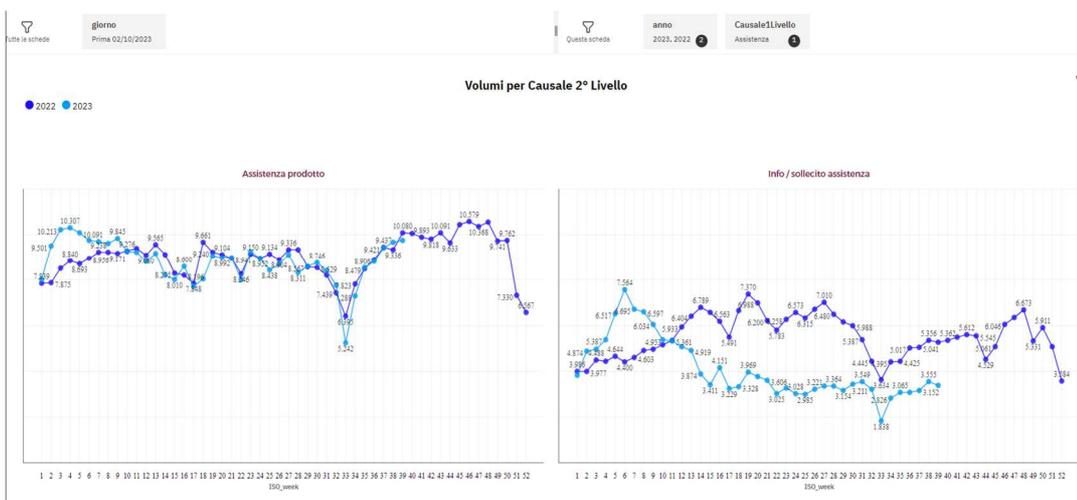
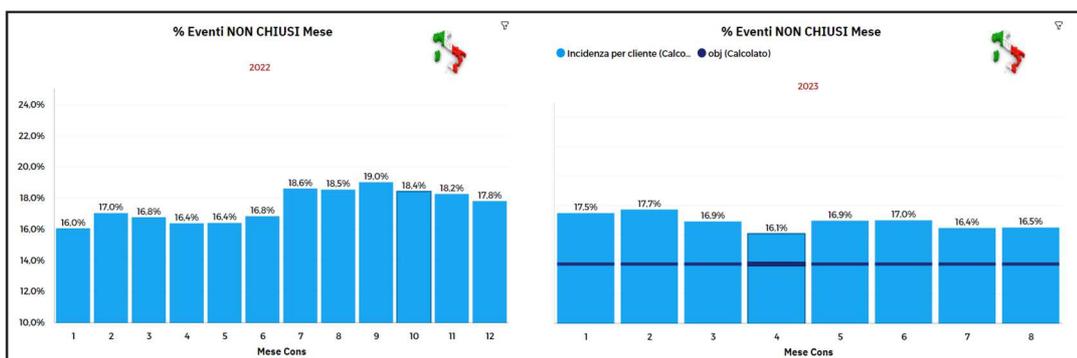
33. La Società, nel periodo da gennaio 2023 fino al 4 ottobre 2023, ha ricevuto circa 600 mila reclami aventi come causale l’integrità del prodotto, la conformità del prodotto e l’assistenza; di questi, 165 mila reclami hanno come causale “*sollecito assistenza*”²⁸, trattandosi di reclami aventi ad oggetto la mancata assistenza a seguito di una precedente richiesta. Tale circostanza è confermata da alcuni grafici interni che attestano le percentuali di richiesta assistenza e le percentuali di mancate assistenze (assistenza sollecitate)²⁹.

²⁶ Cfr. doc. n.103 indice documenti ispettivi.

²⁷ Cfr. doc. n.104 indice documenti ispettivi.

²⁸ Cfr. doc. n. 4 indice documenti ispettivi.

²⁹ Cfr. doc. n. 89 indice documenti ispettivi.



30

3) Le informazioni e le memorie difensive del Professionista

34. Nella risposta alla richiesta di informazioni e nella memoria difensiva, il Professionista ha rappresentato quanto segue.

35. La Società opera - tramite il marchio “Mondo Convenienza” - nella vendita al dettaglio di cucine, camere da letto ed altri complementi d’arredo, sia *in store* presso i punti di vendita fisici presenti su tutto il territorio nazionale (“Punto/i Vendita”), sia attraverso ulteriori canali tra i quali, ad esempio, il proprio sito *web* <https://www.mondoconv.it/> e/o il canale telefonico.

36. Iris Mobili evidenzia che i processi di controllo volti a garantire la durabilità e la conformità dei beni sono di diverso tipo:

a) preventivo: prevede la condivisione dei requisiti di prodotto con i fornitori, *test* e certificazioni da parte di enti esterni, *audit* sulla merce in ingresso e verifica dettagliata dei prodotti con tassi di revisione oltre la soglia di categoria;

b) programmatico: prevede la condivisione dei dati relativi alle anomalie con i fornitori, visite e ispezioni agli stabilimenti produttivi e verifica dei prodotti in relazione alle modifiche concordate;

³⁰ Cfr. doc. n. 80 indice documenti ispettivi.

c) reattivo: prevede la valutazione delle criticità segnalate dalla rete o individuate tramite il sistema di monitoraggio, sulla base di tre criteri: (i) impatto sul cliente, (ii) frequenza delle criticità e (iii) rilevabilità.

37. Più in generale, il Professionista afferma che i controlli sono idonei a garantire la qualità dei prodotti immessi nel mercato, riguardano tutta la merce in ingresso, proveniente dai fornitori, nei magazzini della Società. Tali controlli vengono svolti “a campione” e si basano sulla collaborazione con il fornitore con cui sono condivisi gli esiti delle attività di verifica compiute. Tale condivisione avviene sulla base di un’apposita procedura che ha l’obiettivo di assicurare la conformità dei prodotti visionati ed individuare prodotti “critici” su cui lavorare in maniera prospettica con il fornitore stesso.

38. A detta della Società, pertanto, la consegna ai clienti di beni difettosi o non conformi si configura come un evento eccezionale che esula da ogni possibile previsione e che, come tutti gli eventi imprevedibili, non può essere “contenuto” al di là del ragionevole impiego di opportune procedure di controllo *ex ante* ed *ex post* come quelle già predisposte dalla società stessa.

39. Con riferimento ai reclami ricevuti nel periodo febbraio- settembre 2023, la Società ha fatto presente di aver ricevuto complessivamente oltre 500 mila reclami, ripartiti per la causale del reclamo: “integrità/funzionalità”, “mancanza”, “prodotto non conforme”, come indicato nella tabella contenuta nella risposta alla richiesta di informazioni inviata dal Professionista³¹.

40. Iris Mobili, a fronte di dati così elevati, ha affermato che si tratta di dati del tutto fisiologici e nella norma tenuto conto della natura e composizione dei beni venduti in quanto il calcolo delle anomalie riguarderebbe ogni singolo pezzo, considerato isolatamente e non il prodotto venduto nel suo complesso (ad esempio, una cucina).

41. La Società, al riguardo ha fatto presente che in caso di accertato totale o parziale disservizio/inadempimento nei confronti dei propri clienti o ritardo nella risoluzione delle problematiche segnalate, interviene valutando, caso per caso, l’anomalia, il ritardo e le richieste del cliente. Nella prassi, la Società concede, a seconda dei casi, sconti o *bonus* al cliente da utilizzare immediatamente oppure su acquisti futuri.

42. Nella memoria conclusiva, il Professionista osserva altresì che il quadro ricostruito dall’Autorità risulta essere solo parziale, in quanto le segnalazioni pervenute non restituiscono il grado reale ed effettivo di soddisfazione della clientela del marchio “Mondo Convenienza”, soprattutto in relazione con gli altri *competitor*. Al riguardo, la Società evidenzia che sul sito Trustpilot, la Società ha ottenuto risultati ottimi e eccellenti (4 e 5 stelle) per circa il 61% delle opinioni espresse su un campione di quasi 60 mila recensioni.

43. Secondo la Società, considerato il numero elevatissimo di ordini e la connessa mole di prodotti/componenti lavorate, è inevitabile che alcune consegne siano difformi ovvero siano caratterizzate da alcune mancanze, difetti o ritardi. Tuttavia, si tratterebbe di un fenomeno marginale e non paragonabile a quanto invece avviene per altri operatori del settore.

44. La Società afferma inoltre che le segnalazioni dei consumatori rappresenterebbero fatti e circostanze derivanti da singoli errori o specifici inconvenienti che la Società avrebbe prontamente risolto. Pertanto non corrisponderebbe al vero che essa fornirebbe prodotti difettosi “*tali da non consentirne l’uso da parte degli acquirenti*”. Infatti, quando Iris Mobili individua la distribuzione di

³¹ Cfr. risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 90297 del 7 novembre 2023.

beni difettosi interviene in maniera “reattiva” nella propria filiera, interrompendo eventualmente i rapporti con il fornitore che ha prodotto il bene oggetto di contestazione.

45. In merito alle specifiche contestazioni, la Società afferma che i documenti acquisiti in sede ispettiva relativi alle percentuali di prodotti difettosi non sarebbero significativi in quanto frutto di uno studio interno per fornire suggerimenti alle funzioni che si occupano delle vendite. Inoltre, la società precisa che il dato del 13% delle “*consegne difformi*” non è una percentuale che riguarda i *prodotti*, bensì solo i “*buoni consegna*”. Anche in merito alla categoria “salotti” i dati reali sarebbero molto più bassi in quanto i salotti rientrati cubano il 2,87% di quelli consegnati e di questi, il 25% è dovuto a difettosità

46. A tal proposito, la Società ha individuato un *partner* tecnico (COSMOB) per la verifica della conformità delle diverse categorie di prodotti, predisponendo una specifica procedura di interazione con tale *partner* che include i “*nuovi prodotti in inserimento*”. Inoltre, una pianificazione *ad hoc* è prevista per prodotti che hanno evidenziato la necessità di un rafforzamento dei controlli ai fini della loro commercializzazione.

47. Il Professionista afferma che il dato dei reclami afferente a prodotti non integri o non funzionali deve essere rapportato necessariamente al proprio tipo di *business*, il cui oggetto principale è costituito dalla vendita di prodotti composti da decine di componenti (*i.e.*, cucine, in genere su misura, ovvero camere da letto e salotti).

48. Sicché, la produzione o consegna di un pezzo difettoso, va considerata per ogni “pezzo”, realizzato e consegnato in esecuzione dell’ordine del cliente riguardante un bene in catalogo. Pertanto, se viene realizzata una cucina e si sommano tutte le possibili anomalie che possono riguardare ogni singolo “pezzo”, la possibilità che pervenga alla Società, su un ordine per detta cucina, un reclamo e quindi la richiesta di intervento/garanzia per un solo cassetto, una sola maniglia, una sola anta, un solo ripiano è piuttosto elevata. È, invece, del tutto nella norma e fisiologica - tenuto conto della natura e composizione dei beni venduti - la percentuale delle anomalie che riguarda ogni singolo pezzo, considerato isolatamente.

49. Iris Mobili, al fine di dimostrare l’effettivo e continuo impegno nel migliorare i prodotti distribuiti, rappresenta che i dati dei “*rientri-cliente*” hanno registrato nel 2023 un *trend* migliore rispetto all’anno 2022 in riferimento al *core business* della Società.

50. Anche in merito alla categoria prodotti mancanti, il Professionista afferma di adottare alcune misure organizzative volte a rendere quanto più possibile immune il cliente dalle conseguenze di problematiche (ad esempio la merce risulta non conforme o mancante) riscontrate in fase di consegna. Inoltre, la Società, in caso di accertato totale o parziale disservizio/inadempimento nei confronti dei propri clienti o ritardo nella risoluzione delle problematiche segnalate, interviene valutando, caso per caso, l’anomalia, il ritardo e le richieste del cliente, concedendo - a seconda dei casi - sconti o *bonus* al cliente su quanto dovuto.

51. Iris Mobili contesta che solo in fase di chiusura istruttoria sarebbe stato rilevato il profilo relativo ai prodotti c.d. “*a riferimento*” per i quali la stessa non riconosce il diritto di recesso. Al riguardo, la Società ha indicato che per i prodotti realizzati “*a riferimento*”, per venire incontro alle esigenze dei consumatori - che, comunque, sarebbero informati della natura del prodotto -, ha stabilito la possibilità di poter annullare l’ordine “su misura” fino alla fase di consegna con trattenimento del 20% del valore del bene e prevedendosi l’addebito delle spese di trasporto solo se l’annullamento interviene durante la consegna.

52. Con riferimento all'assistenza clienti, la Società afferma che il dato numerico relativo ai 165 mila reclami aventi quale causale "*sollecito assistenza*" non tiene conto dell'enorme sforzo organizzativo ed economico (sono impiegate in totale circa 650 risorse, per un costo che supera i 20 milioni di euro), che sostiene per garantire servizi di assistenza post-vendita di alta qualità.

53. La Società sottolinea che, a oggi, i tempi di presa in carico e prima notifica sono inferiori alle 24 ore. I tempi si allungano a 48 ore solo quando devono essere chiesti ai clienti foto del bene, utili per la lavorazione della richiesta.

54. Inoltre, in data 2 febbraio 2024, il Professionista ha provveduto a evidenziare nella *home page* del sito i canali di contatto clienti per l'assistenza, al fine di agevolare ulteriormente la qualità dell'assistenza, inoltre ha inserito, nel catalogo cartaceo che sarà distribuito in 22 milioni di copie, una pagina che promuove tutti i canali di contatto per l'assistenza clienti.

55. Infine, la Società rappresenta che quando si tratti d'intervento in garanzia, sia essa legale o convenzionale e/o sostituzione di un prodotto danneggiato o difettoso, nessun costo viene addebitato al cliente ad eccezione del:

(i) costo del ritiro del bene in magazzino, nel caso in cui per la consegna originaria il cliente abbia optato per la modalità "*ritiro in magazzino*";

(ii) eventuali costi chiesti dai centri di assistenza autorizzati dei produttori di elettrodomestici.

56. A tal fine, il Professionista si era anche impegnato a integrare appositamente la garanzia convenzionale, prevedendo espressamente la menzionata possibilità. Tale *policy* è stata introdotta a decorrere dal 3 novembre 2023.

57. In relazione al termine di sette giorni per richiedere assistenza in caso di consegna di prodotti difformi, mancanti, e analoghe fattispecie, la Società ha osservato che tale termine non è considerato vincolante stante il fatto che molte richieste vengono accolte anche se formulate oltre detto termine. La Società ha individuato una definizione ampia di "*prodotto non conforme*". Peraltro, solo in caso di vizio evidente, questo deve essere denunciato entro un termine di sette giorni. Al riguardo, si riporta tabella contenuta nella memoria difensiva con i tempi previsti dalla Società per la segnalazione del consumatore³².

³² Cfr. memoria finale del 28 febbraio 2024, prot. n. 26408, pag. 32.

Motivo della richiesta	Tempo max segnalazione	Note
Articolo Errato	7gg dalla consegna	
Articolo ordinato Errato	7gg dalla consegna	
Ripensamento Cliente	in fase di consegna	solo per prodotto non personalizzato e comunque non utilizzato. Diverso da recesso per acquisti canali remoti
Mancanza articolo completo	in fase di consegna	per le modalità RITIRA CLIENTE e CONSEGNA PIANO STRADA la segnalazione andrebbe effettuata entro il giorno stesso della consegna
Mancanza parti di articolo, colli e/o accessori	7gg dalla consegna	
Vizio Evidente	7gg dalla consegna	es. tavolo graffiato, cassetto spaccato

58. Secondo il Professionista, le *policy* di assistenza che ha adottato hanno l'obiettivo di assicurare un'efficace ed efficiente assistenza *post-vendita* avendo a riferimento il quadro normativo di riferimento e le condizioni generali di vendita sempre disponibili alla consultazione all'interno del sito aziendale.

59. Infine, la Società ha chiesto la chiusura del procedimento istruttorio PS12515 senza accertamento della violazione degli articoli 20, 24 e 25, Codice del consumo. In subordine - tenuto conto del comportamento della Società, che si è adoperata per la eliminazione delle condotte contestate e, per altro verso, si è impegnata nell'adottare provvedimenti concreti di carattere tecnico e organizzativo idonei a prevenire, *pro futuro*, la commissione dei presunti illeciti contestati - la Società ha chiesto che l'eventuale sanzione sia quantificata secondo equità, in ciò tenendo conto degli sforzi importanti già intrapresi dalla Società nelle more del procedimento e di cui è stata data evidenza documentale.

4) La memoria di U.di.Con.

60. Nella memoria depositata il 26 febbraio 2024, l'associazione di consumatori U.di.Con. ha affermato come le segnalazioni ad essa pervenute dimostrano che le condotte oggetto del procedimento non rappresentano casi sporadici. Inoltre, l'associazione ha indicato come le condotte del Professionista, da un lato, avrebbe interessato la consegna di prodotti incompleti, difettosi e non conformi, e, dall'altro, la fase dell'assistenza post-vendita, ponendo particolare attenzione alle linee guida dettate dalla Società relativamente all'esercizio del diritto di recesso e alla concreta assistenza prestata alla clientela in fase di reclamo. L'associazione, pertanto, conferma la configurabilità delle condotte descritte come una pratica commerciale scorretta contraria alla diligenza professionale, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo e connotata da profili di aggressività in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

61. Il presente provvedimento ha ad oggetto le condotte dianzi descritte poste in essere da Iris Mobili S.r.l. in fase di consegna dei prodotti acquistati dai consumatori e nella successiva fase di assistenza post-vendita.

62. Preliminarmente, privo di pregio è quanto affermato dal professionista circa la non significatività delle segnalazioni in quanto aventi ad oggetto singole problematiche, che sarebbero state risolte dalla società stessa. Al riguardo, il copioso numero di segnalazioni - provenienti anche da associazioni di consumatori (alcune delle quali parti del presente procedimento) e che sono continuate a pervenire in gran numero nel corso del procedimento - che lamentano la consegna di prodotti difettosi, danneggiati, non conformi, con pezzi mancanti o non corrispondenti a quelli ordinati, nonché gravi carenze nell'assistenza post-vendita sono, già di per sé, sintomatiche della sussistenza di condotte commerciali scorrette. Trattasi di centinaia di segnalazioni.

63. In tale contesto, non appare significativo il dato delle recensioni positive su Trustpilot - che peraltro riguarda circa il 60% delle recensioni - atteso che è la stessa Mondo Convenienza ad affermare che *“Il processo di consegna continua ad evidenziare un trend storicamente basso”* relativamente alla soddisfazione dei clienti per il primo trimestre 2023³³ e a registrare *“un peggioramento della soddisfazione della clientela nel secondo semestre 2023”*. Il Professionista, inoltre, non sembra considerare che circa il 30% delle recensioni su detta piattaforma è fortemente negativo, con il minimo del punteggio.

64. Al riguardo, si osserva che, sulla base degli elementi fattuali acquisiti nel corso del procedimento circa la sussistenza delle condotte poste in essere da Mondo Convenienza, risulta che le segnalazioni dei consumatori non riguardano casi sporadici, ma sono sintomatiche di un fenomeno ampio concernente la consegna di prodotti difettosi, incompleti, non corrispondenti agli ordini di acquisto dei clienti o non conformi.

65. A tale proposito, la Società rileva che alcuni dati relativi alla consegna di prodotti errati, incompleti o difettosi non sarebbero significativi in quanto frutto di elaborazioni interne per aiutare le funzioni aziendali addette alle vendite. Al contrario, si tratta di dati aziendali interni e reali che la

³³ Cfr. doc n. 83 indice doc. ispettivi.

Società ha elaborato sulla base dei riscontri delle consegne e dei reclami dei consumatori e che attesta semmai la consapevolezza del Professionista di tali criticità.

66. Anche gli esiti dell'attività ispettiva hanno evidenziato la consapevolezza del Professionista sull'esistenza di tali disservizi; ad esempio, dal testo della *e-mail* dianzi riportata³⁴ risulta che la Società fosse consapevole della circostanza che il consumatore, non conoscendo il numero di colli che compongono un prodotto, non sia in grado di segnalare tempestivamente l'eventuale mancanza di colli.

67. Le evidenze versate in atti attestano la mancanza di un'assistenza post-vendita efficace per risolvere le problematiche dei clienti e l'assenza di idonee misure compensative, come attesta il *report*³⁵ da cui emergono 165 mila reclami aventi ad oggetto il sollecito per la mancata assistenza.

68. Il dato numerico sui reclami relativi a consegne di prodotti non conformi agli ordini, incompleti/mancanti o difettosi - riportato dallo stesso Professionista in oltre 500.000 reclami nel solo arco temporale febbraio/settembre 2023³⁶ - assume una particolare rilevanza se si considera, in termini assoluti, che in otto mesi, più di mezzo milione di consumatori ha segnato di aver subito significativi disagi a causa della predetta condotta della Società. Al riguardo, non può essere accolta la giustificazione del Professionista secondo la quale spesso i reclami sono relativi a parti di un prodotto complesso, considerato che se il vizio della singola parte può incidere sulla conformità e funzionalità dell'intero prodotto acquistato, il disagio del consumatore può essere lo stesso, a prescindere dalla dimensione del pezzo viziato o mancante e dalla sua appartenenza a un prodotto componibile.

69. Risulta, inoltre, che la Società, mediante la previsione di termini tassativi ristretti (sette giorni) per segnalare difformità nelle consegne, prodotti incompleti o la presenza di difetti e danni evidenti nei prodotti, nonché un'interpretazione rigida degli stessi, abbia ostacolato i diritti dei consumatori non riconoscendo la sostituzione dei prodotti, anche nei casi in cui questi ultimi risultavano danneggiati già al momento della consegna o in caso di consegna di prodotti diversi da quelli ordinati.

70. Le evidenze ispettive³⁷ hanno attestato, infatti, un consistente numero di consegne difformi a cui seguono condotte dilatorie e volte a non consentire ai consumatori di risolvere la criticità od ottenere il rimborso di quanto pagato a titolo di corrispettivo. La Società, peraltro, è risultata consapevole di questa situazione, senza intervenire per porvi rimedio in maniera efficace. Questa condotta appare particolarmente grave, laddove Mondo Convenienza pone in essere anche un insieme di comportamenti volti ad ostacolare i clienti nelle loro richieste di sostituzione dei prodotti.

71. Inoltre, nei casi di consegna di prodotti incompleti in quanto "mancanti" di parti³⁸, il Professionista rifiuta l'assistenza al cliente nei casi in cui il reclamo venga effettuato fuori dal termine di sette giorni, anche laddove il Professionista sia consapevole che, in caso di consegna di più colli, il consumatore non è in grado di accertare - se non al momento dell'effettivo montaggio, che può avvenire anche a distanza di tempo - la mancanza di uno o più pezzi. La consegna ai

³⁴ Cfr. doc n. 98 indice fascicolo ispettivo.

³⁵ Cfr. doc. n. 4 indice documenti ispettivi.

³⁶ Cfr. tabella riportata nella risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 90297 del 7 novembre 2023.

³⁷ Cfr. paragrafi 16, 17 e 18 del presente provvedimento.

³⁸ Cfr. doc. n. 55 indice documenti ispettivi

consumatori di prodotti (ad esempio, componibili) con parti mancanti è imputabile esclusivamente a Mondo Convenienza che ha assemblato i colli da consegnare e non può penalizzare il consumatore che ha pagato per un prodotto completo.

72. Peraltro, i comportamenti adottati da Iris Mobili non risultano frutto di condotte o di meri errori occasionali dei singoli punti vendita, ma piuttosto essere il riflesso dell'obiettivo commerciale di incrementare comunque la vendita dei prodotti, anche in presenza di carenze aziendali nella gestione delle consegne e dell'assistenza post-vendita.

73. Le *policy* aziendali e sui reclami³⁹ per le diverse tipologie di prodotto,- descritte in precedenza, prevedono che, in caso di consegna, di un "*articolo errato*", "*articolo ordinato errato*", "*manca di parti di articolo, colli o accessori*" (come precisato nelle difese del Professionista⁴⁰), il consumatore deve rispettare il termine perentorio di sette giorni per chiedere assistenza. Sul punto, la Società ha affermato di riconoscere al consumatore l'assistenza richiesta anche successivamente allo spirare del termine dei sette giorni a meno che non si tratti di un difetto manifestamente evidente già al momento della consegna. Detto termine stringente di sette giorni è stato arbitrariamente stabilito da Mondo Convenienza e limita sensibilmente l'esercizio dei diritti del consumatore, con riferimento alla garanzia legale di conformità ai sensi del Codice del consumo. È bene, peraltro, precisare che la garanzia legale disciplinata dal Codice del consumo si applica a "*qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene*" e, in relazione alla stessa, non è ormai più previsto alcun termine decadenziale per la denuncia.

74. Peraltro, come detto, le *policy* aziendali⁴¹ prevedono espressamente che, se il termine di sette giorni è superato, il reclamo deve essere rigettato mentre non è indicato che l'assistenza clienti debba cercare di capire e risolvere la problematica segnalata e causata dallo stesso professionista⁴².

75. Il gran numero di segnalazioni che continuano a pervenire testimonia la scorrettezza delle condotte del Professionista nei confronti dei consumatori che non ricevono prodotti conformi, completi e corrispondenti agli ordini o in perfette condizioni di utilizzo, a causa della mancanza di diligenza del professionista e degli ostacoli frapposti all'esercizio dei diritti contrattuali.

76. Infine, si osserva che, in tale contesto, appaiono carenti i sistemi e le misure di controllo - da parte di un professionista delle dimensioni di Mondo Convenienza - in fase di consegna dei prodotti per la verifica della conformità, completezza ed integrità dei prodotti, e della corrispondenza delle consegne agli ordini fatti dai consumatori al fine di evitare il ripetersi di tali disagi per i consumatori.

77. Anche il riconoscimento di un buono spesa nei casi in cui non sia possibile effettuare la sostituzione del prodotto, invece della restituzione di quanto pagato, non appare conforme ai canoni di diligenza professionale. Un *bonus* da utilizzare per un successivo acquisto non risulta lo strumento

³⁹ Cfr. doc n. 27 indice documenti ispettivi "procedura gestione reclamo prodotto".

⁴⁰ Cfr. memoria difensiva del 28 febbraio 2024 prot. n. 26408, pag. 32.

⁴¹ Cfr. doc n. 27 indice documenti ispettivi "procedura gestione reclamo prodotto", doc. n. 55 indice documenti ispettivi e doc. n.100 indice documenti ispettivi.

⁴² Peraltro, rilevano le numerose segnalazioni pervenute da parte di consumatori che lamentano la carenza nelle risposte da parte del Professionista in caso di attivazione della garanzia legale di conformità. Infatti, i consumatori lamentano di aver richiesto l'attivazione della garanzia per difetti verificatisi nel periodo di validità della stessa (due anni successivi all'acquisto) ma di aver ricevuto un rifiuto da parte dell'assistenza clienti senza alcuna spiegazione in ordine alle motivazioni o spiegazioni di detto rifiuto. Cfr. segnalazioni prot. n. 17825 del 1° febbraio 2024, prot. n. 18523 del 2 febbraio 2024, prot. n. 18874 del 6 febbraio 2024, prot. n. 19710 del 7 febbraio 2024, prot. n. 20569 del 9 febbraio 2024, prot. n. 22237 del 14 febbraio 2024.

satisfattivo e idoneo a ristorare i consumatori per il disagio subito a causa della consegna di prodotti danneggiati o difettosi. Peraltro, trattandosi di uno strumento da utilizzare per un successivo acquisto presso il professionista stesso diventa un sistema di “aggancio” e di vantaggio per il professionista stesso. Nel caso in cui, invece, il consumatore non voglia utilizzare il *bonus*, la misura compensativa riconosciuta dal professionista verrebbe meno in quanto si tratterebbe di un valore che potrebbe rimanere inutilizzato.

78. In conclusione, le numerose segnalazioni di consumatori ed associazioni di consumatori e la documentazione ispettiva confermano l’adozione di condotte scorrette e gravemente lesive dei consumatori, in diverse fasi del rapporto di consumo: la mancanza di diligenza nella fase di consegna dei prodotti e l’ostacolo all’esercizio dei diritti contrattuali nella fase successiva, quando il consumatore si accorge del prodotto difettato, incompleto, non conforme o non corrispondente all’ordine, ma non riceve la dovuta assistenza.

79. Le condotte, poste in essere a valle della consegna dei prodotti e consistenti, tra l’altro, nella mancata assistenza alla clientela in ordine alla sostituzione dei prodotti difettosi o non conformi, negli ostacoli al diritto di recesso, e in tutte quelle altre meglio descritte *supra* al punto III del presente provvedimento, risultano essere strettamente collegate alle condotte negligenti in fase di consegna dei prodotti. I dati numerici relativi alle richieste accolte e respinte assumono valenza e rilievo se posti in correlazione con la consapevolezza di Mondo Convenienza del verificarsi di consegne di prodotti difettosi, incompleti, non conformi, o non corrispondenti agli ordini.

80. Non appare, infatti, compatibile con il Codice del consumo il comportamento del Professionista che, consapevole di avere un concreto problema in ordine ad un elevato numero di consegne non conformi - per qualità e quantità dei prodotti -, preveda arbitrariamente e senza alcuna base normativa tempistiche ristrette di reclamo (sette giorni) e limitazioni al diritto dei consumatori di ottenere la sostituzione dei prodotti stessi o la restituzione di quanto pagato.

81. Le evidenze ispettive dianzi richiamate dimostrano ancora che il Professionista classifica in maniera “estensiva” i prodotti esclusi dal diritto di recesso, in caso di vendita da remoto. Come noto, infatti, l’articolo 59 del Codice del consumo prevede che il diritto di recesso è escluso con riferimento a prodotti chiaramente “personalizzati”. Il professionista qualifica questa tipologia di prodotti come “*prodotti a riferimento*” facendovi rientrare anche prodotti presenti in collezioni indicate nei propri cataloghi, che vengono commissionati al fornitore quando ordinati dal consumatore e non chiaramente personalizzati⁴³.

82. Con riferimento a tale specifico aspetto, il Professionista risulta dunque aver esteso, arbitrariamente, il concetto di personalizzazione, suscettibile di determinare la perdita - in tutto o in parte - del diritto di recesso o ripensamento, inoltre, senza che il consumatore venisse sufficientemente e puntualmente informato, nel corso del processo di acquisto, del fatto che quel determinato prodotto fosse considerato “personalizzato”, con esclusione del predetto diritto di recesso.

83. A tale proposito, non rileva quanto affermato dalla Società in ordine al fatto che tale profilo non sia stato oggetto di contestazione in sede di avvio, atteso che solo dall’analisi della documentazione interna del Professionista, acquisita in sede ispettiva è emerso il significato di

⁴³ Cfr. ad esempio, segnalazione prot. n. 85835 del 24 ottobre 2023 e successiva integrazione prot. n. 86874 del 26 ottobre 2023.

“*prodotto a riferimento*” come prodotto “*personalizzato*” e la modalità di gestione di tali prodotti da parte della Società. Si tratta, peraltro, di un profilo strettamente connesso alle condotte oggetto di avvio di istruttoria e, soprattutto, neppure inquadrato come autonoma violazione del Codice del consumo, risultando oggetto di contestazione un’unica pratica commerciale scorretta, che si articola nella pluralità di condotte descritte al punto II del presente provvedimento. In ogni caso, esso è stato indicato in sede di comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria, a seguito della quale la Società ha avuto modo di esprimere le proprie argomentazioni difensive ed esercitare il contraddittorio.

84. D’altro canto, come ammesso dallo stesso Professionista nella memoria conclusiva, sebbene alcune misure siano state da esso adottate per risolvere le problematiche rilevate in sede di avvio del procedimento, si tratta di quelle misure che il Professionista aveva proposto a titolo di impegni – non accettati dall’Autorità - e che ha implementato solo in corso di procedimento.

85. Alla luce degli elementi acquisiti, in particolare quelli reperiti in sede di accertamento ispettivo, emerge, come detto in precedenza, la piena consapevolezza del Professionista, in merito all’esistenza della problematica relativa alla “consegna di prodotti difettosi e difettati o di prodotti mancanti” e alla mancanza di adeguate verifiche e controlli o di iniziative efficaci volte alla risoluzione di detta problematica. Prova ne sono i numerosissimi reclami acquisiti agli atti del procedimento, che continuano a pervenire.

86. Alla luce dell’insieme degli elementi di fatto e diritto analizzati, le condotte dianzi poste in essere dal Professionista appaiono suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell’omessa diligenza, ai sensi dell’articolo 20 del Codice del consumo, connotata da profili di aggressività, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonee a pregiudicare il comportamento economico del consumatore e a condizionare sensibilmente, mediante indebito condizionamento, la libertà di scelta dei consumatori in relazione all’esercizio dei loro diritti contrattuali.

87. Per diligenza professionale, ai sensi dell’articolo 20 del Codice del consumo, deve intendersi il normale grado della specifica competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti. A fronte di ciò, al momento dell’acquisto di un prodotto i consumatori hanno diritto di ricevere la consegna di prodotti sani, integri, conformi e corrispondenti agli ordini di acquisto da loro effettuati.

88. La frequente consegna di prodotti difettosi, non conformi o difformi rispetto all’ordine effettuato, con misure errate o con pezzi mancanti, è seguita dalla previsione di tempi ridotti (sette giorni) per la segnalazione dei difetti o errori nella consegna ovvero dalla richiesta di pagamento delle spese di ritiro della merce difettosa o non conforme all’ordine. Tale termine decadenziale – come dianzi indicato - ostacola l’esercizio della garanzia legale di conformità prevista ai sensi del Codice del consumo, che non prevede alcun termine decadenziale per la denuncia.

89. La mancata fornitura del servizio di assistenza post-vendita da parte del Professionista, le modalità e limitazioni previste in caso di prodotti difettosi, non completi o non conformi agli ordini, la definizione troppo ampia dei prodotti esclusi dal diritto di recesso (considerando “personalizzati” anche prodotti rientranti in proprie collezioni a catalogo, inoltre senza un’adeguata informativa al consumatore), nonché la previsione di un buono spesa in luogo della restituzione di quanto pagato in caso di impossibilità di sostituzione del prodotto costituiscono ostacoli all’esercizio dei diritti contrattuali che integrano una fattispecie di pratica commerciale aggressiva ai sensi degli articoli 24

e 25 del Codice del consumo, in quanto idonea a configurare un indebito condizionamento da parte del professionista consistente nella frapposizione di ostacoli extracontrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di ricevere quanto ordinato, di recesso e garanzia.

90. Tutto quanto sopra premesso, nel merito dei comportamenti descritti al punto II del presente provvedimento, si rileva che gli stessi, complessivamente considerati, integrano una pratica commerciale scorretta unitaria, contraria alla diligenza professionale ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo, in quanto, pur realizzatisi in diverse fasi del rapporto di consumo, sono funzionalmente collegati e idonei a determinare un ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali.

91. In ordine alla connotazione della pratica come aggressiva, la giurisprudenza amministrativa è costante nel ritenere che l'articolo 24 del Codice del consumo, nel descrivere *“la pratica commerciale aggressiva, pur indicando alcune possibili modalità, collega la ricorrenza dell'illecito ad una valutazione finalistica, ravvisabile ogni volta che nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso”*, la condotta del professionista, creando un indebito condizionamento, *“limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso”*⁴⁴. In relazione alla definizione di *“pratica aggressiva”*, sempre la giurisprudenza amministrativa indica che l'indebito condizionamento che la contraddistingue comprende tutti i casi in cui, pur senza vere e proprie molestie o coercizioni, sia comunque rinvenibile uno sfruttamento, da parte del professionista, di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione tale da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole.

92. Gli elementi richiamati dalla giurisprudenza sono presenti nella pratica accertata, ove il Professionista ha posto in essere una serie di comportamenti idonei a determinare una pressione nei consumatori, inducendoli ad effettuare l'acquisto di prodotti sul presupposto di poter ricevere prodotti integri, completi, conformi e corrispondenti agli ordini ed ai pagamenti effettuati nonché di ricevere adeguata assistenza *post* vendita, nel rispetto della garanzia legale.

93. Infine, per completezza, al di là della rilevanza numerica delle segnalazioni che non possono considerarsi episodiche, vale sottolineare che - sotto un profilo giuridico - rileva il consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa in base al quale caratteristica dell'illecito consumeristico è quella di essere di mero *“pericolo”* con la conseguenza che *“è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta”*, rilevando anche *“la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso”* (cfr. *inter alia*, Consiglio di Stato, 8 febbraio 2021, n. 1152). Ne deriva, inoltre, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili *contra legem* della stessa, non essendo richiesta *“l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato, infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso*

⁴⁴ Cfr. sentenza Tar Lazio, 18 gennaio 2019, n. 701 e sentenze Tar Lazio, 22 dicembre 2020, n. 13882 e 24 settembre 2020, n. 9764

la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale” (cfr. Consiglio di Stato, 12 marzo 2020, n. 1751).

94. Risulta, infine, in base agli elementi istruttori acquisiti, che le suddette condotte siano state poste in essere dalla Società, almeno a decorrere dal mese di febbraio 2023 e risultino ancora in corso⁴⁵.

95. I comportamenti sopra descritti, pertanto, appaiono suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell’omessa diligenza, ai sensi dell’articolo 20 del Codice del consumo in quanto il corretto comportamento commerciale di vendita dovrebbe essere quello di consegnare prodotti sani, conformi agli ordini ed idonei all’uso fin da subito; la medesima condotta presenta profili di aggressività, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel descritto scenario il professionista, adottando comportamenti in grado di ostacolare l’esercizio dei diritti dei consumatori, non riconoscendo un’assistenza post vendita adeguata, non prevedendo corrette modalità di risoluzione delle problematiche verificatesi in fase di consegna e non prevedendo misure compensative per i disagi subiti dai consumatori, ha pregiudicato i diritti di questi ultimi.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

96. Ai sensi dell’articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro⁴⁶, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

98. Ai fini della gravità dell’infrazione si tiene conto *i)* della dimensione economica e dell’importanza del Professionista, trattandosi di uno dei principali operatori del settore, con un fatturato relativo al bilancio chiuso al 31 dicembre 2022 di circa 1,5 miliardi di euro; *ii)* della diffusione e ampiezza della pratica commerciale nonché della potenziale entità del pregiudizio economico derivante alle centinaia di migliaia di consumatori coinvolti dalle condotte; si consideri, tra l’altro, il numero di reclami pervenuti nel solo arco temporale febbraio-settembre 2023, che la stessa Società indica in oltre 500 mila aventi come causale complessivamente prodotti difformi, mancate consegna, prodotti danneggiati, e analoghe fattispecie; *iii)* della gravità della condotta consistente nella consegna di prodotti difettosi, non conformi o incompleti tanto da renderne difficoltoso l’utilizzo e negli ostacoli frapposti ai reclami dei consumatori in tali ipotesi.

99. Rilevano da questo punto di vista la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali concernono un’importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell’esecuzione del contratto di compravendita e nella prestazione del servizio di

⁴⁵ Cfr. segnalazioni prot. 18806 e 18870 del 6 febbraio 2024 e le segnalazioni 19 febbraio 2024, prot. n. 23263 e 22 febbraio 2024, prot. n. 24617.

⁴⁶ L’importo massimo della sanzione è stato innalzato da 5 a 10 milioni di euro dal D. Lgs. n.26/2023, entrato in vigore in data 2 aprile 2023.

assistenza post-vendita dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto, relativamente alla consegna completa e corretta del bene, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, all'eventuale rimborso in caso di recesso e alla previsione di misure compensative per i disagi subiti dai consumatori. Si tiene conto, altresì, del comportamento adottato dal Professionista il quale, nel corso del procedimento, ha implementato alcune delle misure proposte come impegni.

100. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere in modo continuato almeno a partire da febbraio 2023 e risulta ancora in corso, stante il verificarsi ancora nel corso dell'istruttoria delle condotte accertate, come attestato anche da recenti segnalazioni⁴⁷.

101. Sulla base di tutti gli elementi sopra richiamati e tenuto conto della necessità di garantire alla sanzione efficacia deterrente, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Iris Mobili S.r.l. nella misura di 4.000.000 euro (quattro milioni di euro).

In considerazione della perdita di esercizio nonché del margine operativo lordo negativo registrati dal Professionista nell'ultimo bilancio depositato relativo al 2022, si ritiene di diminuire del 20% l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria.

Pertanto, si ritiene di applicare ad Iris Mobili S.r.l. una sanzione pari a 3.200.000 euro.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale nel suo complesso posta in essere da Iris Mobili S.r.l., risulta contraria alla diligenza professionale e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel normale dispiegarsi di un rapporto di vendita la diligenza attesa da un professionista richiede che lo stesso provveda alla completa e corretta consegna dei prodotti acquistati dai consumatori; inoltre, la pratica commerciale posta in essere da risulta in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori e idonea ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna corretta e completa del bene acquistato e il diritto di ottenere un'adeguata assistenza post-vendita, inclusa la possibilità di ricevere il prodotto idoneo all'uso di risolvere il difetto rilevato, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista, stante il non corretto adempimento della prestazione assunta dal Professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale posta in essere dalla società Iris Mobili S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Iris Mobili S.r.l., per la violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.200.000 € (tremilioniduecentomila euro);

⁴⁷ Cfr. a titolo esemplificativo, le segnalazioni prot. 18806 e 18870 del 6 febbraio 2024 e le segnalazioni 19 febbraio 2024, prot. n. 23263 e 22 febbraio 2024, prot. n. 24617.

c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

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

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

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

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

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell’articolo 135, comma 1, 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’articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell’articolo 8, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12558 - VERISURE-PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 31136

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 marzo 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTA la comunicazione del 18 luglio 2023, con la quale è stato avviato il procedimento PS12558 nei confronti di Verisure Italy S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 28 novembre 2023 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della fase di valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nonché delle esigenze di garantire il più ampio contraddittorio con le Parti ed esperire i successivi adempimenti procedurali;

VISTA la propria decisione del 30 gennaio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione e svolgere i necessari adempimenti procedurali;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Verisure Italy S.r.l. (di seguito anche "Verisure", "Professionista" o "Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, con sede legale a Roma e attivo nel settore dei servizi di sorveglianza e nella produzione, commercializzazione, fornitura e manutenzione di dispositivi e sistemi di sicurezza. La Società, in base al bilancio chiuso al 31 dicembre 2022, ha realizzato ricavi per oltre 170 milioni di euro¹.

2. Le Associazioni di consumatori, Altroconsumo e Codici Lombardia (di seguito, anche Codici), e un consumatore, ammessi a partecipare al procedimento² in base alle istanze avanzate ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento³.

¹ Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.

² Cfr. docc. nn. 24, 44 e 45.

³ Cfr. docc. nn. 17, 33 e 36.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento è stato avviato per valutare, con riferimento alle condotte poste in essere da Verisure nei confronti dei consumatori, almeno a partire dal 2021,:

- a) l'ingannevolezza dell'attività promozionale del sistema d'allarme;
- b) l'esistenza di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso dal contratto con conseguente pagamento, da parte del consumatore, di un servizio non più richiesto;
- c) l'automatico inizio, a seguito della sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure, della fornitura del servizio durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento;
- d) la scarsa chiarezza dell'indicazione del foro competente in caso di eventuali controversie con i consumatori.

4. La **condotta sub a)** riguarda l'assenza, nei messaggi pubblicitari diffusi dal Professionista attraverso diversi *media* (tra cui cartelloni stradali, il proprio sito *web*, *spot* televisivi, etc.), di riferimenti chiari e trasparenti in relazione al fatto che l'impianto di allarme sarebbe stato fornito al consumatore in comodato d'uso e non in proprietà. In particolare, la Società lascia intendere che, con la sottoscrizione del contratto, il consumatore acquista un impianto d'allarme, quando, invece, si abbona a un servizio di sicurezza per usufruire del quale è concesso un apparato solo in comodato gratuito per tutta la durata del contratto che è a tempo indeterminato.

5. La **condotta sub b)** è rappresentata dagli ostacoli al recesso dal contratto con conseguente pagamento per un servizio non più richiesto. In particolare, si tratta sia della prosecuzione della fatturazione dei canoni di abbonamento, nonostante il servizio non sia più fornito o utilizzato dal consumatore a seguito del recesso, anche a distanza di mesi, ostacolando, di fatto, l'effettiva cessazione del contratto del consumatore con il Professionista, sia di ritardi del Professionista nella disinstallazione e nello smontaggio del sistema d'allarme, dopo aver ricevuto la richiesta di recesso da parte del consumatore.

6. La **condotta sub c)** riguarda l'avvio della prestazione prima della scadenza dei quattordici giorni previsti dalla legge per il ripensamento. Infatti, sottoscrivendo il contratto predisposto da Verisure, il consumatore dà automaticamente il suo consenso ad avviare immediatamente la fornitura del servizio, impegnandosi in caso di esercizio del recesso a pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino a quel momento dalla Società.

7. Infine, la **condotta sub d)** riguarda l'ambiguità della clausola delle Condizioni Generali del "Contratto di sistema di sicurezza Verisure" applicabile in caso di controversie tra consumatore e Professionista, in quanto non fornisce al consumatore una chiara indicazione che la competenza territoriale è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

8. A seguito delle segnalazioni pervenute da parte di alcuni consumatori⁴ e dei rilievi effettuati d'ufficio⁵ in merito alle condotte sopra descritte, in data 18 luglio 2023 è stato avviato nei confronti di Verisure il procedimento istruttorio n. PS12558, per possibile violazione degli articoli 20, 21,

⁴ Cfr. doc. n. 18bis.

⁵ Cfr. doc. n. 14.

comma 1 lettere b) e g), in combinato disposto con l'articolo 66-bis, 22, commi 1, 2 e 4, lettera a), 24, 26, comma 1, lettera f), 50, comma 3, 51, comma 8, 57, comma 4, lettera a), n. 2, del Codice del consumo⁶.

9. In data 26 luglio 2023, la comunicazione di avvio è stata notificata a Verisure⁷, effettuando un'attività ispettiva presso la sede di Roma della Società⁸.

10. In data 26 luglio 2023, è pervenuta la richiesta di partecipazione al procedimento da parte dell'Associazione di consumatori Altroconsumo⁹, che è stata ammessa a partecipare al procedimento in data 31 luglio 2023, ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento¹⁰. L'accoglimento dell'istanza di partecipazione è stato comunicato a Verisure il 1° agosto 2023¹¹.

11. In data 10 e 17 agosto 2023¹², sono pervenute rispettivamente le istanze di partecipazione al procedimento da parte dell'Associazione di consumatori Codici Lombardia e da parte di un consumatore, ammessi entrambi a partecipare al procedimento in data 5 settembre 2023 ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento¹³. L'accoglimento delle istanze è stato comunicato a Verisure nella medesima data¹⁴.

12. In data 25 agosto 2023¹⁵, Verisure ha inviato la risposta alla richiesta di informazioni formulata nell'ambito della comunicazione di avvio del procedimento. In data 8 settembre 2023¹⁶, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, illustrati nell'audizione svoltasi in data 28 settembre 2023¹⁷, su richiesta di Verisure¹⁸, e integrati in data 3 novembre 2023¹⁹.

13. In data 28 novembre 2023, è stata rigettata dall'Autorità la proposta di impegni presentata da Verisure²⁰.

14. In data 15 dicembre 2023, sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul *web* relativamente ai profili contestati a Verisure e acquisite agli atti del procedimento le relative pagine *web*²¹.

15. In data 22 dicembre 2023, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento²².

⁶ Cfr. doc. n. 11.

⁷ Cfr. doc. n. 16.

⁸ Cfr. docc. nn. 18-19.

⁹ Cfr. doc. n. 17.

¹⁰ Cfr. doc. n. 24.

¹¹ Cfr. doc. n. 25.

¹² Cfr. docc. nn. 33 e 36.

¹³ Cfr. docc. nn. 44 e 45.

¹⁴ Cfr. doc. n. 46.

¹⁵ Cfr. doc. nn. 41 e 42.

¹⁶ Cfr. doc. n. 47.

¹⁷ Cfr. doc. n. 60.

¹⁸ Cfr. docc. nn. 47 e 51.

¹⁹ Cfr. doc. n. 64.

²⁰ Cfr. doc. n. 72.

²¹ Cfr. doc. n. 80.

²² Cfr. doc. n. 81.

16. In data 19 gennaio 2024, è pervenuta la memoria conclusiva di Verisure²³.

17. In data 22 gennaio 2024, ai sensi di cui all'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni²⁴. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 8 febbraio 2024²⁵.

2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento

a) Le segnalazioni e le recensioni sui siti di opinione

18. Nei confronti di Verisure sono pervenute direttamente all'Autorità circa 20 segnalazioni da parte di consumatori²⁶, ne sono state inoltrate quarantacinque dall'Associazione di consumatori Altroconsumo²⁷ e una dall'Associazione Codici Lombardia²⁸, che le hanno ricevute da alcuni clienti Verisure.

19. Le segnalazioni riferivano di alcuni comportamenti scorretti posti in essere dalla Società in merito alla fornitura del sistema d'allarme Verisure. In particolare, esse fanno riferimento (i) alla mancata chiarezza informativa circa la proprietà dell'impianto d'allarme, che è concesso in comodato d'uso gratuito e non venduto al consumatore, che sottoscrive il contratto, (ii) alle difficoltà di recedere dal contratto con la prosecuzione delle fatturazioni, per i ritardi nello smontaggio dell'impianto d'allarme.

20. Doglianze di analogo tenore sono emerse sui vari siti di opinione consultati (Trustpilot, Recensione Italia e Altroconsumo), trovando perfetta corrispondenza con quanto emerso nelle segnalazioni e reclami pervenuti durante l'iter istruttorio, alcune delle quali sono state riportate a titolo esemplificativo per ciascuna condotta²⁹.

b) L'offerta Verisure e le condizioni contrattuali di recesso

21. Verisure è un fornitore di sistemi d'allarme e servizi di vigilanza da remoto tramite una centrale operativa di ricezione allarmi. I servizi comprendono: (i) l'effettuazione di uno studio di sicurezza presso l'abitazione; (ii) l'installazione e attivazione dell'allarme fornito in comodato d'uso gratuito; (iii) il suo collegamento con la Centrale Operativa; (iv) il monitoraggio dei vari segnali; (v) i servizi di risposta e allerta, se necessario, delle Forze dell'Ordine; (vi) servizi di aggiornamento *software* e manutenzione; (vii) l'accesso all'app per il controllo da remoto del sistema d'allarme e l'utilizzo dei servizi *cloud* per la gestione e conservazione di immagini e video.

22. L'offerta Verisure è caratterizzata da (i) un corrispettivo da versare *una tantum* a fronte dell'installazione, attivazione e collegamento del sistema d'allarme con la Centrale Operativa ("corrispettivo base") e (ii) un canone di abbonamento mensile per i servizi di sorveglianza e i servizi opzionali offerti dalla Società ("canone di abbonamento").

²³ Cfr. doc. n. 90.

²⁴ Cfr. doc. n. 91.

²⁵ Cfr. doc. n. 100.

²⁶ Cfr. docc. nn. 1-8bis, 12, 20, 22-23, 34-39, 42bis, 52, 55, 58-59, 61, 63, 66-67, 69-71, 77, 80bis.

²⁷ Cfr. l'all. del doc. n. 17.

²⁸ Cfr. doc. n. 33.

²⁹ Cfr. docc. nn. 14 e 80.

23. Per la predisposizione del preventivo un incaricato Verisure (c.d. esperto della sicurezza) viene inviato dal Professionista presso il domicilio del consumatore anche per effettuare una valutazione, verificando se il sistema d'allarme può essere installato e con quali e quante componenti (c.d. studio di sicurezza). Sulla base degli elementi acquisiti nel sopralluogo, l'incaricato Verisure redige il preventivo (Offerta *Limited* - di seguito anche "OLE"). La OLE contiene una indicazione dei corrispettivi dovuti dal cliente per i vari elementi dell'offerta Verisure. Se il cliente desidera aderire alla proposta, l'incaricato Verisure prepara sul proprio *tablet* la documentazione necessaria per concludere il contratto, che il consumatore sottoscrive direttamente sul *tablet*

24. . Successivamente dovrebbe ricevere tramite l'indirizzo *e-mail* fornito una copia dell'Informativa Pre-contrattuale, che sarebbe stata fatta visionare sul *tablet*, nonché una copia firmata delle Condizioni generali del "*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*" (di seguito anche "CGS") e delle Condizioni Speciali (*i.e.* Modulo contrattuale)³⁰.

25. I contratti Verisure presentano una durata indeterminata; tuttavia, il consumatore ha la facoltà di recedere con un preavviso di trenta giorni (prima del 2020, novanta giorni³¹) e senza alcun addebito (eccetto, con le nuove CGS, nel caso di recesso entro i primi dodici mesi dalla conclusione del Contratto). Nelle CGS era indicato all'articolo 17 che la formalizzazione della disdetta da parte del cliente richiedeva una semplice comunicazione scritta da inviare ai recapiti riportati nel contratto all'articolo 28 delle medesime CGS (ovvero VERISURE ITALY S.R.L. Viale dell'Umanesimo n. 36/A, 00144 Roma, Italia, ovvero all'indirizzo *cliente@verisure.it*)³². Nelle nuove CGS in vigore dal 30 ottobre 2023 è stato specificato che è necessario anche allegare un documento di identità (articolo 17 CGS), avendo cura di inviare la comunicazione dall'indirizzo email del cliente riportato nel contratto (articolo. 28 CGS)³³. Tali informazioni, però, non erano presenti nella precedente versione delle CGS³⁴.

26. Allo scadere del periodo di preavviso, che decorre per **trenta/novanta giorni** (a seconda delle condizioni contrattuali originariamente sottoscritte) **dalla data di ricezione della comunicazione di recesso**, la fatturazione del canone mensile dovrebbe essere automaticamente bloccata, in modo che il cliente non possa ricevere addebiti non dovuti a seguito della cessazione del servizio. In realtà, a seguito della richiesta di recesso, "*il cliente viene contattato telefonicamente dal "Servizio di Attenzione" al fine di conoscere la ragioni della disdetta, cercando, ove possibile, di risolvere eventuali problematiche riscontrate dal cliente e, in caso di esito negativo del tentativo di retention, confermare il recesso*"³⁵, formalizzando la richiesta "*secondo le modalità contrattuali, indicando il codice cliente e allegando un documento di riconoscimento*". Fino al 2019 la richiesta andava inviata via pec: "*Ricevuta la formale richiesta di recesso, ha inizio il decorso di 30 o 90 giorni (per i contratti fino al 2019) per la risoluzione formale del contratto e viene inviata contestualmente una comunicazione per la disinstallazione all'ufficio manutenzione della Funzione Operations e una*

³⁰ Cfr. doc. n. 90.

³¹ Cfr. doc. n. 18.

³² Cfr. doc. n. 90 e suo all. n. 14.

³³ Cfr. doc. n. 90 all. 5.

³⁴ Cfr. doc. n. 90 all. 14.

³⁵ Cfr. doc. n. 90.

comunicazione all'ufficio competente per l'interruzione della fatturazione che avranno effetto a partire dalla scadenza del termine di 30 o 90 giorni previsti per il recesso³⁶.

27. Tale procedura non è indicata nelle CGS³⁷. Per il consumatore, dunque, non è sufficiente inviare solo la comunicazione scritta a Verisure per concludere il rapporto contrattuale, ma deve procedere ad una conferma dell'istanza dopo essere stato contattato da Verisure, per cui solo a partire da quella data viene calcolato il periodo di preavviso previsto per il recesso. Tale circostanza trova, tra l'altro, conferma nelle segnalazioni riportate nel successivo paragrafo d).

28. Il consumatore, inviata la richiesta di recesso, può decidere se esercitare l'“Opzione d'Acquisto” dell'apparato (cfr. articoli 12.4, 20.3 delle CGS ante 30 ottobre 2023 e 20.4 delle CGS dal 30 ottobre 2023), versando altri 90 euro + IVA alla Società (a oggi tale corrispettivo è pari a 120 euro), oppure restituirlo, attendendo la disinstallazione e lo smontaggio ad opera dei tecnici Verisure³⁸.

29. L'esercizio della “Opzione di Acquisto” consente al consumatore di mantenere l'impianto d'allarme, non essendo più possibile usufruire nemmeno delle funzionalità dell'app per verificare l'attivazione del sistema e il controllo degli accessi a distanza.

30. Lo smontaggio, la disinstallazione e il ritiro del sistema d'allarme sono effettuati da Verisure, ma non vi è un'indicazione specifica nemmeno nelle condizioni contrattuali sulla tempistica con cui verrà effettuata questa operazione, i cui costi, secondo quanto dichiarato dal Professionista, sono a carico di quest'ultima.

c) Ingannevolezza dell'attività promozionale del sistema d'allarme

31. La **condotta sub a)** consiste nell'assenza o mancata evidenziazione - nell'attività promozionale condotta dal Professionista attraverso diversi canali pubblicitari (tra cui: cartelloni stradali, sito *web* del Professionista, *spot* televisivi e radiofonici, volantini, *stand* in fiere/eventi, giornali, canali *social* Facebook/Instagram/TikTok; *e-mail* di *marketing* inviate da terzi fornitori riportanti comunicazioni promozionali create da Verisure; banneristica; convenzioni di aziende *partner*)³⁹ - di riferimenti chiari e trasparenti alla concessione in comodato d'uso gratuito, invece che in proprietà, dell'impianto di allarme fornito ai consumatori.

32. In particolare, la Società lascia intendere che, con la sottoscrizione del contratto Verisure, il consumatore acquista un impianto d'allarme, quando invece l'apparato è dato solo in comodato gratuito per tutta la durata del contratto.

33. Alcuni *claim*/immagini, almeno a partire dal 2021, fanno ritenere al consumatore di acquistare la proprietà del sistema d'allarme e/o che i corrispettivi iniziali versati per l'attivazione e installazione di tale sistema rappresentano il prezzo per l'acquisto del prodotto (cfr. figure 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4).

³⁶ Cfr. doc. n. 18.

³⁷ Cfr. doc. n. 90 all. 5 e 14.

³⁸ Cfr. doc. n. 90.

³⁹ Cfr. doc. n. 41.

Figura 1.1 – (i) Cartelloni pubblicitari 2021⁴⁰ e (ii) 2022⁴¹, (iii) volantino 2021⁴²

verisure **SISTEMA DI ALLARME**

OFFERTA
KIT BASE **-50%** + TELECAMERA HD **GRATIS**

800 85 85 85
www.verisure.it

Preventivo soggetto a studio di sicurezza gratuito. Sconto del 50% sul costo di installazione. Kit base Sistema di Allarme in comodato d'uso gratuito e Telecamera HD Gratis entro il 2021 fino ad esaurimento scorte. Servizio in abbonamento mensile.

*Preventivo soggetto a studio di sicurezza gratuito. Sconto del 50% sul costo installazione. Kit Base Sistema di Allarme in comodato d'uso gratuito e Telecamera HD Gratis entro il 2021. Fino ad esaurimento scorte. Servizio in abbonamento mensile.

i-Cartellone pubblicitario 2021

⁴⁰ Cfr. doc. n. 18, all. doc. n. 70.

⁴¹ Cfr. doc. n. 18, all. doc. n. 73.

⁴² Cfr. doc. n. 42.

Preventivo soggetto a studio di sicurezza gratuito. Sconto del 50% sul costo di installazione. Kit base Sistema di Allarme in comodato d'uso gratuito e Telecamera HD Gratis entro il 2022. Servizio in abbonamento mensile. Ricerca su 12.000 consumatori svolta da IRI su selezione di servizi venduti in Italia. prodottodellanno.it cat. Servizi di Sicurezza

ii-Cartellone pubblicitario 2022

PROTEGGI TUTTO CIÒ CHE PIÙ CONTA PER TE CON VERISURE, L'ALLARME N°1 IN ITALIA

	Verisure	Allarmi operativi a Centrale Operativa	Allarmi operativi a Call Center	Allarmi connessi ad APP
1	✓	—	✗	✗
2	✓	✓	✗	✗
3	✓	✗	✗	✗
4	✓	✓	✓	✗
5	✓	✗	✗	✗
6	✓	✓	✓	✗
7	✓	—	✗	✗
8	✓	✓	—	—
9	✓	—	—	—
10	✓	—	—	—

✓ Garantito — Non garantito ✗ Non garantito GRANATA 2 Trustpilot 100% SODDISFATTO

iii-Volantino 2021

Fig. 1.2 Cartellone pubblicitario stradale prima dell'avvio del procedimento (18 luglio 2023)⁴³



Si riporta il testo inserito in fondo al cartellone pubblicitario (Fig. 1.1), in cui è presente il riferimento al comodato d'uso gratuito, scritto insieme ad altre informazioni, però, con caratteri assai ridotti.

“Preventivo soggetto a studio di sicurezza gratuito, Offerta soggetta a condizioni, valida fino a esaurimento scorte sul costo di installazione

Kit Base Sistema di Allarme in comodato d'uso gratuito e Telecamera HD Gratis entro il 2023. Servizio in abbonamento mensile. Allarme n° 1 in Italia con riferimento al numero di clienti residenziali/small business con allarmi collegati a Centrale Operativa e intervento G.P.G.

Figura 1.3 Cartellone pubblicitario prima dell'avvio del procedimento⁴⁴



⁴³ Cfr. doc. n. 11.

⁴⁴ *Ibidem.*

Figura 1.4. Sito Verisure – Homepage (prima schermata) prima dell'avvio del procedimento⁴⁵

34. La presenza del *claim* “Offerta speciale – 50% + Telecamera HD Gratis” senza indicare affatto, o rendere immediatamente visibile, in particolare, sui cartelloni pubblicitari, sul sito *web* del Professionista e negli *spot* televisivi, la reale natura del contratto (di comodato d’uso), contribuiva a rafforzare, nel consumatore medio, l’erroneo convincimento circa l’effettivo acquisto dell’impianto d’allarme. In vero, solo se l’impianto con tutte le sue componenti fosse ceduto a pagamento aveva senso pubblicizzare la gratuità della telecamera, che ne avrebbe costituito una componente, a titolo di “omaggio” (cfr. figure 1.1, 1.2, 1.4 e 3). Inoltre, agli atti risultano segnalazioni secondo cui sia il *call center* che gli stessi agenti di vendita di Verisure non fornivano ai consumatori informazioni chiare e complete in merito alla natura del contratto e alle caratteristiche principali del prodotto⁴⁶.

35. Il comodato d’uso gratuito era indicato nelle Condizioni generali del “*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*” (agli articoli 7.2, 12.1 e 14.1⁴⁷) redatte, peraltro, in maniera poco chiara e comprensibile, con caratteri di dimensioni assai ridotte, e nel testo collocato nella parte inferiore dei cartelloni pubblicitari stradali o dei messaggi dei canali di comunicazione pubblicitaria via *web* (sito del professionista, *e-mail* promozionali, pubblicità *on-line*) insieme ad altre informazioni, con caratteri microscopici o non evidenziando in maniera adeguata questa informazione rispetto alle

⁴⁵ *Ibidem*.

⁴⁶ Cfr. docc. nn. 14 e 80.

⁴⁷ Cfr. doc. n. 1 all. 4. Condizioni generali del “*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*”.

Art. 7.2 – “I Servizi di Vigilanza saranno resi al CLIENTE esclusivamente mediante l’Apparato concesso in comodato gratuito al CLIENTE, secondo le condizioni di seguito indicate. [...]”.

Art. 12.1 – “L’Apparato installato da tecnici VERISURE presso la Proprietà Vigilata è concesso in comodato gratuito al CLIENTE per il periodo di durata del presente Contratto, affinché quest’ultimo lo utilizzi al solo fine di fruire dei Servizi”.

Art.14.1 - “Il CLIENTE prende atto e accetta che il presupposto essenziale per la fornitura dei Servizi di Connessione, Vigilanza, Comunicazione e Controllo e degli eventuali Servizi Opzionali è che l’Apparato, concesso in comodato gratuito al CLIENTE, sia perfettamente funzionante [...]”.

altre⁴⁸. Invece, negli *spot* televisivi⁴⁹ e nei volantini standard⁵⁰ il riferimento al comodato d'uso gratuito era del tutto assente.

36. La medesima ambiguità è evidente anche nel modulo contrattuale predisposto da Verisure e sottoposto alla firma del consumatore al proprio domicilio, sia in versione cartacea (2019), che sul *tablet* dell'installatore Verisure. In vero, nella parte in cui venivano indicate le varie componenti dell'offerta e i corrispettivi relativi non vi erano riferimenti al comodato gratuito dell'apparato⁵¹ (cfr. figura 2). Dal 30 ottobre 2023, secondo quanto affermato dal Professionista, è entrato in vigore un nuovo modello contrattuale (cfr. figura 5)⁵².

Figura 2 – Esempio Modulo contrattuale prima della comunicazione di avvio⁵³

CONTRATTO DI SISTEMA DI
SICUREZZA VERISURE
(CONDIZIONI SPECIALI)


verisure
SMART ALARMS

SERVIZI DI INSTALLAZIONE, ATTIVAZIONE E ACCESSO SISTEMA VERISURE:

Kit Base

Pannello di Controllo Portatile Verisure 3G, 1 Sensore di Movimento, 1 Shock Sensor, Lettore Chiavi & 3 Chiavi Intelligenti, Cartelli Dissuasori

KIT12

IMPORTO	SCONTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO
245.08 €	0 €	245.08 €	CASA 28.61 €

SERVIZI OPZIONALI:

Verisure Guardian

IMPORTO	PROMOZIONE LIMITATA	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO
0	0	0	0

TOTALE SERVIZI OPZIONALI: 0 € S.O.: 0 €

i-Pag. 2

⁴⁸ Cfr. doc. n. 18 all. nn. 70-86.

⁴⁹ Cfr. doc. n. 18 all. nn. 87-118.

⁵⁰ Cfr. doc. n. 42.

⁵¹ Cfr. doc. n. 1 all. 4 e doc. n. 2.

⁵² Cfr. doc. n. 64, all. nn. 10 e 11 e doc. n. 90, all. n. 6.

⁵³ Cfr. doc. n. 2.

CONTRATTO DI SISTEMA DI SICUREZZA VERISURE
(CONDIZIONI SPECIALI)

verisure
SMART ALARMS

CORRISPETTIVO SISTEMA VERISURE PACK:

	UNITÀ	IMPORTO UNITARIO	SCONTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO
<input checked="" type="radio"/> Upgrade Zero Vision Home UPGRZM2	1	448.36 €	-367.21 €	81.15 €	13.85 € <input type="text" value="13.85 €"/>
<input checked="" type="radio"/> Pack protezione totale 4 PTS4N	1	196.72 €	-94.26 €	102.46 €	2.46 € <input type="text" value="2.46 €"/>

CORRISPETTIVO SISTEMA VERISURE EXTRAS:

	UNITÀ	IMPORTO UNITARIO	SCONTO UNITARIO	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO
<input checked="" type="radio"/> SIM 9963 - 9963	1	0 €	0 €	0 €	0 € <input type="text" value="0 €"/>
<input checked="" type="radio"/> Sensore movimento foto - F219	1	122.13 €	-61.06 €	61.07 €	0.82 € <input type="text" value="0.82 €"/>
<input checked="" type="radio"/> Shock sensor - F250	1	49.18 €	-24.59 €	24.59 €	0.82 € <input type="text" value="0.82 €"/>

TOTALE PACK + EXTRAS:	CANONE	TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO
269.27 €	17.95 €	46.56 €	

CORRISPETTIVO SISTEMA VERISURE BASE - EXTRAS

Pagamento Iniziale Sistema Verisure Base: 245.08 €

Pagamento Sistema Verisure Pack + Extras: 85.66 €

Contanti Assegno Bonifico (N° Aut.-CRO) Carta di Credito/Bancomat (N° Autorizzazione 000000)

TOTALE SENZA IVA:	514.35 €	TOTALE CON IVA:	22 %	627.51 €
--------------------------	----------	------------------------	------	----------

Pagamento iniziale (Base ed Extras) e due rate fornite al cliente che saranno fatturate in conto per il canone di abbonamento.

ii-Pag. 3

CONTRATTO DI SISTEMA DI SICUREZZA VERISURE
(CONDIZIONI SPECIALI)

verisure
SMART ALARMS

CANONE DI ABBONAMENTO

Canone di Abbonamento (BASE + EXTRAS + S.O.):	46.56 €
TOTALE SENZA IVA:	46.56 €
TOTALE CON IVA: 22 %	56.8 €

iii-Pag. 4

37. Il Professionista risultava pienamente consapevole della scarsa chiarezza ed ambiguità dei messaggi promozionali così predisposti, come emerge da alcuni documenti acquisiti in sede ispettiva:

(i) documento interno del 2021 sul “Comodato d’uso gratuito” (presentazione dal titolo “Comodato d’uso gratuito - Loan for use”) in cui si analizza in dettaglio la problematica del comodato d’uso

gratuito sotto diversi profili (“Sales”, “CEX- Customer Experience”, “Retention” e “Reputation”), indicando testualmente:

“Allineare il messaggio alla strategia della comunicazione commerciale” per Mantenere un messaggio facilitato in fase di proposizione commerciale, glissando sul Comodato d’Uso”, “Neutralizzare le differenze tra Comodato e Acquisto rispetto all’esperienza del Cliente” e “Anestetizzare i Social dalle recensioni negative sui temi di costi e comodato.

Difficoltà a veicolare correttamente il messaggio in fase di Vendita – sovrapposizione tra costo di installazione e costo di acquisto.

Comodato d’uso - Criticità del messaggio

Capacità di retention depotenziata dal disallineamento tra le informazioni fornite in fase di Vendita e quelle offerte durante la gestione della disdetta (smontaggio dell’impianto o pagamento per riscatto).

In fase di disdetta, solo 1 su 10 dei Clienti acquisiti ante 2020 (alto costo di riscatto) risulta a conoscenza del Comodato d’uso, il rapporto sale a 4 su 10 per i Clienti acquisiti con il contratto 2020 (basso costo di riscatto)” (sottolineature aggiunte) ⁵⁴.

(ii) e-mail del Responsabile dell’Ufficio Legale (avente a oggetto: “*Reclama facile: Pubblicità ingannevole*”) ad altri dirigenti Verisure in relazione a una e-mail di un consumatore che segnalava un’ambiguità informativa nella pubblicità del prodotto ricevuta (ottobre 2021) in cui si indica testualmente:

“Sicuramente il commerciale avrà riportato un messaggio non corretto alla cliente [...].Q decidiamo che l’allarme è in comodato d’uso gratuito e il cliente paga l’istallazione (e attivazione, collegamento, ...ecc.) oppure paga l’allarme e l’istallazione è gratuita! Il messaggio che passa invece in questa email pubblicitaria [riportata di seguito Cfr. Fig. 3] può senz’altro essere considerato ingannevole e noi già siamo stati attenzionati in passato dall’AGCM per cui suggerisco di modificare il testo. Lato nostro, vedremo di accordare una risposta per la cliente che ci esponga meno ad eventuali approfondimenti dell’Autorità” (sottolineatura ed enfasi aggiunte)⁵⁵.

⁵⁴ Cfr. doc. n. 18, all. n. 119.

⁵⁵ Cfr. doc. n. 18, all. n. 69.

Figura 3 – Email pubblicitaria⁵⁶

38. Tutto ciò trova corrispondenza con le doglianze di alcuni consumatori, che hanno segnalato la condotta del Professionista sia direttamente all’Autorità che sui vari siti di opinione (Trustpilot, Recensione Italia e Altroconsumo). A titolo esemplificativo, si riportano alcune segnalazioni, sia pervenute all’Autorità direttamente o tramite le Associazioni di consumatori suindicate, sia individuate su Trustpilot:

*“In data 29/11/2022 ho ricevuto l’incaricato sig. C.S. di Verisure per la stipula del contratto di vendita e abbonamento ai servizi di vigilanza. Come da accordi verbali, la parte riguardante i servizi non doveva eccedere la cifra di € 55 mensili i.v.a. inclusa, limite da me più volte richiamato e che il sig. C.S. mi confermava il 26/11/2022 per telefono e il 29/11 in presenza al momento della **firma del contratto. Quest’ultima è avvenuta su tablet, senza possibilità di visionare il contenuto.** Dopo ripetute richieste di copia del contratto, ricevuta il 7/12/2022, ho rilevato che esso riportava la cifra di 59,29 euro mensili per i servizi. Ho pertanto tentato di ricontattare al telefono il signor C.S. che dapprima non ha risposto, poi mi ha fissato, per due volte, un appuntamento, il 22 e 23/12, e non si è presentato in nessuno dei due casi. LA MIA RICHIESTA Risoluzione del contratto con restituzione della somma pagata di euro 676,50 per comportamento scorretto e affermazioni fraudolente*

⁵⁶ Ibidem.

(situazione che potrebbe essere ricondotta all'art. 640 CP). Dalla lettura delle condizioni contrattuali (art. 12.1), **ho inoltre scoperto con disappunto che l'apparato pagato 676,50 euro risulta in "comodato gratuito" e non di proprietà del cliente.** Chiedo quindi se tali condizioni siano conformi con quanto disposto dalla normativa vigente. Con ogni più ampia riserva di diritti, ragioni e azioni, porgo distinti saluti⁵⁷. (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 27 dicembre 2022).

“Buonasera in data 8/7/2020, l'allora incaricato Verisure di zona, sig. M. V. sottopone alla mia firma il “Contratto di sistema di sicurezza Verisure” che nel mio caso prevede “Sistema “Verisure Pack e “Sistema Verisure Extras” dopo aver visionato la mia abitazione, condiviso il numero, la tipologia dei dispositivi di sicurezza e quindi installato tutto l'Apparato ed avviato il collegamento alla Centrale Operativa Allarmi. **Durante la spiegazione e proposta del Contratto, l'incaricato Verisure tiene a ricordare che nel caso in cui avessi deciso in futuro di non avvalermi più del servizio, l'Apparato sarebbe rimasto di mia proprietà in quanto, riporto le sue parole, “[...]la nostra azienda non è interessata a vendere impianti antifurto ma a garantire un servizio di controllo a distanza tramite la connessione alla Centrale Operativa Allarmi e servizi accessori”.** Pertanto, dal rappresentante della società Verisure non vi è alcuna menzione dei punti al paragrafo 12 “Diritti sull'apparato” in primis il 12.1 dove viene indicato che “L'Apparato installato da tecnici di VERISURE presso la Proprietà Vigilata è concesso in comodato gratuito al CLIENTE per tutta la durata del Contratto, affinché quest'ultimo lo utilizzi al solo fine di fruire dei Servizi”. Non contesto, quindi, la mancanza di questa informazione nel contratto da un punto di vista formale quanto il comportamento poco trasparente ed etico del rappresentante Verisure. **Solo nei giorni scorsi, durante una telefonata con una addetta del “Servizio Clienti Verisure” alla quale chiedevo lumi sull'importo della fattura di gennaio '23, avendo avviato richiesta di disdetta, scopro, nonostante il comportamento reticente dell'addetta customer service nello spiegarmi la procedura di disdetta, che l'apparato non è attualmente di mia proprietà ma in comodato d'uso gratuito. [...]**”⁵⁸ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 13 gennaio 2023).

“Ho creduto in Verisure e con sommo rammarico constato di aver riposto male la mia fiducia tanto da dover prendere la decisione di bloccare i pagamenti SEPA a lei diretti. [...] All'AGCM, autorità preposta alla “tutela del consumatore” **chiedo il suo autorevole intervento ritenendomi vittima di Verisure per la mancata informazione sul così detto “comodato”, informazione “volutamente omessa” che, di fatto, mi ha sviato sulla giusta scelta da fare.**

Ø Un “comodato” che non figurando mai nelle varie pubblicità mi ha indotto a contattare Verisure per installare un impianto protettivo per la mia casa.

Ø Verisure ha **lasciato credere**, come è evidente sul listino prezzi rilasciato dall'esperto e da lui siglato, **che il pagamento (€1249,89) dell'impianto era finalizzato all'acquisto del prodotto.**

Ø Anche l'impostazione di pag. 1 del mod.V3.0-V14, dove il solo cliente appone la doppia firma, **lascia intendere la sottoscrizione dell'abbonamento”** per usufruire del servizio di controllo a distanza e/o di supporto all'impianto appena acquistato e da poco istallato.

⁵⁷ Cfr. doc. 17, all. n. 17.

⁵⁸ Cfr. l'allegato del doc. n. 17.

Ø **Non emerge**, in nessuna parte dei documenti cartacei (All. 4-contratto Verisure) **la parola “comodato”** parola che la si scopre nascosta tra le righe dell’art.12 delle “condizioni generali” scritte con caratteri talmente piccoli e fitti (?) che per leggerli non basta la vista di un’aquila.”⁵⁹ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 20 febbraio 2023).

“Durante la fase di sottoscrizione del contratto, non è stato portato alla mia attenzione che stavo acquistando un servizio in abbonamento. Inoltre, non sono stato debitamente informato del fatto che l’assistenza per guasti o servizi sarebbe stata garantita solo tramite l’abbonamento attivo. Questa informazione cruciale mi è stata omessa, e **ho scoperto solo dopo aver annullato l’abbonamento che avevo perso tutti i diritti a tali servizi di assistenza, nonché l’impianto d’allarme che, avendo scoperto essere in comodato d’uso, ho parzialmente potuto tenere pagando altri 90€.** Ritengo che questa mancanza di trasparenza sia ingiusta e confusa, e che mi abbia portato a prendere decisioni sbagliate basate su informazioni incomplete. Ciò che è più grave è che ho apposto una firma sul tablet dell’installatore senza che tuttavia mi sottoponesse il contratto che stavo firmando e solamente dopo la firma digitale, ne sono entrato in possesso leggendone il contenuto”.⁶⁰ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 10 Agosto 2023).

⁵⁹ Cfr. doc. 1.

⁶⁰ Cfr. doc. n. 34.

 1 recensione IT



5 giu 2023

State molto attenti a cosa...

State molto attenti a cosa pagate/firmate in prima installazione , nonostante il commerciale vi dica che state pagando gli apparecchi e che poi un domani saranno vostri , in realtà così non è . E che non mi si dica che ho capito male , perché negli anni ero arrivato a due impianti in due regioni diverse per cui due commerciali diversi , per cui evidentemente i commerciali sono instradati a non dire la totale verità .

Data dell'esperienza: 05 giugno 2023

 1 recensione IT



3 dic 2023

Pur di vendere il prodotto...

Non danno le informazioni corrette. Il dispositivo è in comodato d'uso e il tecnico al momento che ha seguito pratiche e installazione disse l'esatto contrario. Leggete molto bene il contratto soprattutto nella parte sui diritti dell'apparato e quella sul recesso!

Data dell'esperienza: 03 ottobre 2023



7 dic 2023

Una truffa dietro l'altra..

Una truffa dietro l'altra... Ho acquistato l'allarme per quasi 1000 euro, senza che mi dicessero che era in comodato, con l'abbonamento di euro 50 circa... Ma sfortunatamente mio figlio ha perso il lavoro e avevo fatto disdetta... Mi hanno fatto varie proposte ma non avendo possibilità di pagare alla fine ho deciso di eliminare l'abbonamento e tenendo l'impianto... Ma così non è... Perché i1000 euro erano regalati. Alla fine mi hanno lasciato l'impianto a loro dire "gratis" ma praticamente è INUTILIZZABILE. Una sfortuna dopo l'altra...

Data dell'esperienza: 07 dicembre 2022

61

39. Dal 2021 fino al 29 luglio 2023 sono stati sottoscritti $[10.000-200.000]^*$ contratti per il sistema di allarme Verisure per un importo complessivo (costi di installazione + canoni di abbonamento) pari a $[100.000.000-500.000.000]$ euro, di cui $[50.000.000-200.000.000]$ euro (il 25,5%) versati per la quota fissa come costi di installazione e attivazione⁶², il cui importo medio è

⁶¹ Cfr. docc. nn. 14 e 80.

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

⁶² Cfr. doc. n. 41.

progressivamente e significativamente aumentato nei tre anni considerati (Media OT: [100-1.000] euro per il 2021, [100-1.000] euro per il 2022, [100-1.000] euro per il 2023⁶³).

40. Successivamente all'avvio del presente procedimento, il Professionista ha modificato il proprio sito *web*, inserendo in fondo alla *homepage* del sito un riferimento chiaro e visibile al comodato d'uso gratuito del sistema di allarme⁶⁴. Il medesimo riferimento è stato inserito, a partire dall'11 settembre del 2023, anche nella cartellonistica (cfr. figura 4 *i*)⁶⁵, nel mese di ottobre del 2023 negli *spot* televisivi⁶⁶ (cfr. figura 4 *ii*) e dal 30 ottobre 2023 nella documentazione contrattuale aggiornata (cfr. figura 5)⁶⁷.

⁶³ *Ibidem*. Con il termine "Media OT" si fa riferimento al costo medio di installazione del sistema di allarme, che può essere versato *una tantum* all'inizio del rapporto oppure può essere soggetto a pagamento rateizzato (due rate) o finanziato tramite Cofidis.

⁶⁴ Cfr. doc. n. 80, all. n. 2.

⁶⁵ Cfr. doc. n. 90, all. n. 1.

⁶⁶ Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.

⁶⁷ Cfr. doc. n. 90 e il relativo all. n. 7.

Figura 4. (i) Nuova cartellonistica settembre 2023 e (ii) nuovo spot televisivo ottobre 2023⁶⁸

(i)

verisure

IL SISTEMA D'ALLARME
con tecnologia PreSense®

VERISURE N°1 ALLARME
SCELTO PRODOTTO DELL'ANNO 2023

INSTALLAZIONE
-50%
+
INSTALLAZIONE
TELECAMERA HD
INCLUSA

800 85 85 85 verisure.it

***SISTEMA DI ALLARME IN COMODATO GRATUITO. SERVIZIO IN ABBONAMENTO MENSILE.**
Offerta valida fino al 31 dicembre 2023. Prezzi e sconti relativi solo al costo di installazione, connessione e collegamento alla Centrale Operativa. Costo d'installazione Telecamera HD a ZERO €. Supplemento sul canone di abbonamento mensile pari a 2,99€/mese, gratuito per i primi 6. Possibilità di riscatto dell'allarme, in caso di recesso, a SOLI 120€ decorsi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto. **Allarme n°1 in Italia con riferimento al numero di clienti residenziali e small business con allarmi collegati a Centrale Operativa e intervento G.P.G. ***Ricerca su 12.000 consumatori svolta da Circana, su selezione di servizi venduti in Italia, prodottodellanno.it cat. Servizi Simple Experience per la sicurezza.

(ii)

verisure | Il Sistema di Allarme con tecnologia PreSense®

verisure
ALLARMI zerovision
AVVISO ALLE FORZE DELL'ORDINE
N°1 IN ITALIA

INSTALLAZIONE
**TELECAMERA HD
INCLUSA**

800 94 94 94 verisure.it

***SISTEMA DI ALLARME VERISURE IN COMODATO GRATUITO. SERVIZIO IN ABBONAMENTO MENSILE.**
Offerta valida fino al 31 dicembre 2023. Prezzi e sconti relativi solo al costo di installazione, connessione e collegamento alla Centrale Operativa. Costo d'installazione Telecamera HD a ZERO €. Supplemento sul canone di abbonamento mensile pari a 2,99€/mese, gratuito per i primi 6. Possibilità di riscatto dell'allarme, in caso di recesso, a SOLI 120€ decorsi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto. Allarme n°1 in Italia con riferimento al numero di clienti residenziali e small business con allarmi collegati a Centrale Operativa e intervento G.P.G. ***Ricerca su 12.000 consumatori svolta da Circana, su selezione di servizi venduti in Italia, prodottodellanno.it cat. Servizi Simple Experience per la sicurezza.

⁶⁸ Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.

Figura 5 – Modulo contrattuale modificato a partire dal 30 ottobre 2023⁶⁹

CORRISPETTIVO SERVIZIO DI INSTALLAZIONE, ATTIVAZIONE E ACCESSO				SISTEMA VERISURE IN COMODATO D'USO – BASE				
KIT VERISURE	IMPORTO	SCONTO TOTALE	IMPORTO TOTALE	CANONE DI ABBONAMENTO MENSILE				
KIT Base Casa/Business	599€			CASA	34,90*			
Upgrade Business ZeroVision® UPG2BM	498€			BUSINESS	34,90*			
Telecamera Arlo Wired 322040	99€ / 129€			SERVIZIO PREMIUM BUSINESS	+ 18,90*			
Upgrade Casa ZeroVision® UPG2HM	557€			SERVIZIO PREMIUM BUSINESS	+ 6,90*			
				VERISURE SMART PLAN	+ 2,99*			
				SERVIZIO PREMIUM BUSINESS	+ 3,99*			
				SERVIZIO PREMIUM BUSINESS	+ 16,90*			
				SERVIZIO PREMIUM BUSINESS	+ 9,90*			
				CASA				
CORRISPETTIVO SERVIZIO DI INSTALLAZIONE, ATTIVAZIONE E ACCESSO				SISTEMA VERISURE IN COMODATO D'USO – PACK ED EXTRA				
UNITÀ	TIPO DI ELEMENTO	ITEM	IMPORTO	SCONTO TOTALE	IMPORTO TOTALE			
MECCANICHE	Pack Protezione Totale Mini (4 Shock Sensor)	P T M I N	340 €	€	€	3,00€	€	
	Pack In & Out Verifica totale (1 Fotocamera e 1 Croptex)	I N O U T M	408 €	€	€	3,00€	€	
	Pack Duo con foto (2 Fotocamere)	P D V O E T	318 €	€	€	2,00€	€	
	Pack Duo Perimetrali con foto (2 Croptex)	P D P C R	408 €	€	€	4,00€	€	
	Pack Duo Telecamere Arlo XL (2 Telecamere)	E S C A M X	798 €	€	€	€	€	
	Pack Duo Telecamere Arlo Wired (2 Telecamere)	P K D A W	758 €	€	€	€	€	
	Pack Protezione Totale (6 Shock Sensor)	P P S 6	360 €	€	€	4,00€	€	
	Pack Duo rilevatore di fumo (2 dispositivi)	P R F	158 €	€	€	2,00€	€	
	EXTRA	Sensore Perimetrale con foto integrata (Croptex)	1 2 0 2 1 5	340 €	€	€	2,00 €	€
		Shock Sensor	1 2 1 2 7 2	60 €	€	€	1,00 €	€
Sensore di movimento con fotocamera		1 2 0 2 1 3	158 €	€	€	1,00 €	€	
Pulsante SOS Androgina		1 2 1 7 7 0	99 €	€	€	2,00 €	€	
Lettore Chiavi con SOS modulo audio		1 3 1 7 9 1 1	149 €	€	€	1,00 €	€	
Rilevatore Fumo		1 2 1 4 0 7	79 €	€	€	1,00 €	€	
ZeroVision®		F O G I O O M 5	399 €	€	€	3,00 €	€	
Telecamera Arlo XL		1 2 2 0 3 2	349 €	€	€	€	€	
Telecamera Arlo Wired		3 2 2 0 4 0	329 €	€	€	€	€	
Telecomando S.O.S (rosso/grigio)		20026 / 20026	59 €	€	€	€	€	
3 Chiavi intelligenti (verde/bianco/rosso)		P K T K 2	39 €	€	€	€	€	
1 Chiave intelligente		F 4 4	15 €	€	€	€	€	
Video Doorbell Arlo Wifi-Free "modello Totale Arlo"		3 2 2 0 0 1	169 €	€	€	2,99 €	€	
Wi-Fi extender		3 2 5 6 0 3	40 €	€	€	€	€	
3000 Telecamera Arlo ad installazione cablata in Modalità camera (senza USB Aliment. CB)		1 5 3 1 8 4	15 €	€	€	€	€	
3m 7m		29 €	€	€	€	€		
Scheda Sim	V T	€	€	€	€	€		
TOTALE EXTRA:						€	€	

d) Ostacolo al recesso dal contratto con conseguente pagamento per un servizio non più richiesto

41. In merito alla condotta sub b) contestata a Verisure e rappresentata dall'ostacolo al recesso dal contratto con conseguente pagamento per un servizio non più richiesto, oltre alle decine di segnalazioni di consumatori inviate direttamente all'Autorità e pervenute tramite le Associazioni di consumatori, sono state considerate anche le recensioni negative relative a tale specifica condotta pubblicate sul sito Trustpilot e su altri siti di recensioni. Del resto, anche le dichiarazioni e i dati forniti dal Professionista appaiono in linea con l'ipotesi di violazione avanzata in sede di avvio.

42. I consumatori lamentano sia la prosecuzione della fatturazione dei canoni di abbonamento, nonostante il servizio non sia più fornito o utilizzato dal consumatore a seguito del recesso, anche a distanza di mesi, ostacolando, di fatto, l'effettiva cessazione del contratto del consumatore con il Professionista, sia i ritardi del Professionista nella disinstallazione e nello smontaggio del sistema d'allarme, dopo aver ricevuto la richiesta di recesso da parte del consumatore.

43. È opportuno precisare che, secondo l'articolo 17 delle Condizioni generali del "Contratto di sistema di sicurezza Verisure", in vigore a partire dal 2020, "Il recesso esercitato da ciascuna Parte

⁶⁹ Cfr. doc. n. 90 all. n. 6.

sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.”⁷⁰. Nei contratti sottoscritti fino al 2019, invece, il preavviso richiesto era di novanta giorni⁷¹.

44. La cessazione della fatturazione, dunque, dovrebbe avvenire alla scadenza del periodo di preavviso, che ha inizio dalla data di istanza di recesso. Quindi, prima che il recesso risulti effettivo devono trascorrere trenta/novanta giorni a seconda della data del contratto sottoscritto (come detto, per i contratti *ante* 2020 il preavviso è di novanta giorni, mentre per quelli successivi al 2020 è di trenta giorni)⁷².

45. Sulla base degli elementi acquisiti, però, i consumatori, che hanno inteso recedere, hanno subito, in diversi casi, la prosecuzione della fatturazione (i) per incompletezza dell’istanza di recesso senza che Verisure, però, abbia avvisato tempestivamente di ciò il cliente o fornito qualsiasi tipo di riscontro alla sua istanza oppure (ii) per mancata gestione dell’istanza di recesso da parte dell’Ufficio preposto (*Customer Loyalty*).

46. Il Professionista non è stato in grado di fornire il numero effettivo di reclami specifici per tale tipologia di doglianza in quanto, a suo dire, i canali di ricezione sono molteplici (pec, telefono, *online*, etc.) e le categorie utilizzate per classificare i vari tipi di reclami sono ampie. Verisure presume che tali specifici reclami ricadano nella categoria “*problematiche commerciali*”, per le quali sarebbero pervenute [100-5.000] segnalazioni nel 2021; [100-5.000] nel 2022; [100-5.000] alla data del 30 giugno 2023⁷³. Nella categoria delle “*problematiche commerciali*”, però, rientrerebbero tutti i reclami (e richieste a essi assimilabili) attinenti all’applicazione delle condizioni contrattuali. La difficoltà dichiarata da Verisure di fornire dati precisi sul fenomeno rafforza quanto già dichiarato dai segnalanti e riconosciuto dal Professionista stesso, ossia la sussistenza di “*alcuni problemi organizzativi che hanno colpito la funzione customer care*” nel corso del 2022, causando disservizi ai clienti⁷⁴.

47. Verisure ha giustificato tali disservizi nella fase di recesso dal contratto con problematiche organizzative e gestionali, causate da un “picco” di recessi che sarebbe avvenuto, soprattutto, tra settembre 2022 e marzo 2023 (oltre [100-10.000] richieste al mese). Tali disservizi sarebbero considerati dal Professionista “fisiologici” in relazione al numero elevato di richieste di recesso pervenute.

48. In realtà, i dati forniti mostrano una situazione diversa, ossia un incremento significativo delle istanze di recesso sin dal mese di settembre del 2021, incremento che si è consolidato negli anni 2022 e 2023. La situazione descritta non appare, dunque, eccezionale, ma semmai strutturale. Infatti, se nel 2021 la media mensile delle istanze di recesso era di circa [100-10.000], nel 2022 e nel 2023 essa raggiunge la cifra di circa [100-10.000] richieste (cfr. anche tabella A)⁷⁵.

49. Relativamente, invece, all’attività di smontaggio/disinstallazione dell’impianto di allarme, è, preliminarmente, opportuno precisare che il Professionista ha predisposto delle condizioni

⁷⁰ Cfr. doc. nn. 18, 38, 41, 45, 50, 54, 60.

⁷¹ Cfr. docc. nn. 1 e 18. Vale precisare che i clienti *ante* 2020, che oggi dovessero recedere dal contratto, si troverebbero a dover, comunque, pagare il servizio per altri tre mesi dalla data del recesso.

⁷² Cfr. doc. nn. 18 e 41.

⁷³ Cfr. doc. n. 41.

⁷⁴ Cfr. docc. nn. 18, 41, 60 e 90.

⁷⁵ Cfr. doc. n. 90 e relativo all. 19.

contrattuali non chiare e comprensibili. Secondo l'articolo 20.2 delle predette condizioni contrattuali, in vigore fino al 29 ottobre 2023, *"I costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'apparato saranno a carico del CLIENTE"*, anche se nella maggioranza dei casi, tali costi, secondo Verisure, non sarebbero stati richiesti al cliente⁷⁶.

50. In data 30 ottobre 2023 sono entrate in vigore le nuove CGS Verisure che all'articolo 20.2 indicano che *"Gli eventuali costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato saranno esclusivamente a carico di VERISURE."*⁷⁷. Nel contratto, in ogni caso, continua a non essere riportato neppure indicativamente un termine entro il quale il Professionista si impegna a disinstallare e ritirare l'apparato.

51. Anche i dati forniti dal Professionista sui recessi non consentono di determinare il numero di disinstallazioni effettuate negli ultimi tre anni rispetto al totale delle richieste di recesso inoltrate dai consumatori e divenute effettive (cfr. tabella A), in quanto nella cifra degli impianti disinstallati sono state incluse anche le disinstallazioni effettuate su iniziativa di Verisure (*i.e.*, per impossibilità sopravvenuta di fornire la prestazione, oppure per insoluti del cliente e conseguente ritiro dell'apparato) e non solo quelle su richiesta di recesso da parte del consumatore⁷⁸.

⁷⁶ Cfr. doc. nn. 1,41 e 90, all. n. 14. Art. 20.2 delle Condizioni generali del contratto Verisure 01-03-2019 – *"Il CLIENTE, nell'ipotesi di cui al precedente articolo 20.1 (ii) dovrà restituire l'Apparato a VERISURE nelle medesime condizioni in cui lo stesso gli è stato consegnato, salvo il normale deperimento d'uso. A tal fine, VERISURE procederà allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato secondo la procedura aziendale vigente al momento della cessazione del Contratto. I costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'apparato saranno a carico del CLIENTE e verranno determinati in base al Listino VERISURE vigente al momento dell'intervento. Resta inteso che il CLIENTE si impegna a consentire che i tecnici di VERISURE possano accedere alla Proprietà Vigilata (all'ora e nel giorno concordati con il CLIENTE) per procedere allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato"*.

⁷⁷ Cfr. doc. 64, all. nn. 9 e 11 e doc. n. 90, all. n. 5. Art. 20. 2 delle Condizioni generali del contratto Verisure 30-10-2023 *"20.2 Il CLIENTE, nell'ipotesi di cui al precedente articolo 20.1(ii), dovrà restituire l'Apparato a VERISURE nelle medesime condizioni in cui lo stesso gli è stato consegnato, salvo il normale deperimento d'uso. A tale fine, VERISURE procederà allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato secondo la procedura aziendale vigente al momento della cessazione del Contratto. Gli eventuali costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato saranno esclusivamente a carico di VERISURE. Resta inteso che il CLIENTE si impegna a consentire che i tecnici di VERISURE possano accedere alla Proprietà Vigilata (all'ora e nel giorno concordati con il CLIENTE) per procedere allo smontaggio, disinstallazione e ritiro dell'Apparato. Il Cliente prende atto e riconosce che, in virtù dell'attività prestata e delle modalità di esecuzione del servizio di installazione dell'Apparato, a seguito dello smontaggio, Verisure non sarà ritenuta responsabile del ripristino dello stato dei luoghi in cui l'Apparato era stato installato"*.

⁷⁸ Cfr. docc. nn. 41 e 90 all. n. 19.

Tabella A- Dati relativi alle istanze di recesso pervenute a Verisure (2021- 2023)⁷⁹

	2021	2022	2023
Numero di richieste di recesso pervenute da consumatori ⁸⁰	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]
Numero di richieste di recesso da consumatori e divenute effettive	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]
Numero Sistemi di allarme acquistati per effetto di opzione d'acquisto	[1.000- 30.000] per un valore totale di € [30.000-300.000]	[1.000- 30.000] per un valore totale di € [30.000-300.000]	[1.000- 30.000] per un valore totale di € [30.000-300.000]
Numero degli impianti disinstallati	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]	[1.000- 30.000]

52. Comunque, quando lo smontaggio è stato effettuato, nel [10-100] % dei casi la disinstallazione è avvenuta entro [10-200] giorni dalla data di efficacia del recesso, in pochi casi eccezionali dopo oltre [10-500] giorni⁸¹.

53. Inoltre, la mancata o ritardata disinstallazione degli impianti risulta economicamente onerosa per il consumatore, che deve provvedere a proprie spese. Il problema si sarebbe determinato per mancanza di personale tecnico sufficiente a far fronte alle richieste di disinstallazione. Dal mese di settembre del 2022 con il “picco di recessi”, si sarebbe verificata, secondo il Professionista, anche una contestuale e temporanea carenza di personale addetto alla disinstallazione, che la Società avrebbe cercato prontamente di risolvere, assumendo tecnici qualificati alle proprie dipendenze, raddoppiandone il numero⁸². In realtà, tale iniziativa non è stata risolutiva, in quanto, dai dati forniti (cfr. Tabella A) da Verisure, risulta che la situazione relativa agli smontaggi degli impianti si presentava ancora particolarmente critica nel 2023 (solo il [10-100]% degli impianti di allarme Verisure sono stati disinstallati a seguito delle istanze di recesso divenute effettive, un valore elevato, pur tenendo conto del tempo necessario per lo smontaggio degli impianti relativi ai recessi divenuti effettivi verso la fine dell’anno).

54. A titolo esemplificativo, si riportano diverse testimonianze di consumatori, raccolte da Altroconsumo o pervenute direttamente all’Autorità e che confermano quanto ipotizzato:

“Buongiorno, sto cercando di rescindere il contratto con Verisure che è in vigore da più di due anni, per motivi finanziari. Ho spedito una pec con tutti gli identificativi il 1 Dicembre 2022 e una seconda il 2 gennaio 2023. Ho spedito poi loro una raccomandata con ricevuta di ritorno il 10 gennaio 2023 (costata 23.30 euro e ricevuta da loro l’11 gennaio 2023). Nel frattempo, ho scritto altre e-mail e fatto telefonate per perorare la causa. Non siamo nella condizione di pagare questo

⁷⁹ Cfr. doc. n. 90, all. n. 19. Escluse le infattibilità tecniche.

⁸⁰ Numeri riferiti al segmento home.

⁸¹ Cfr. doc. n. 41.

⁸² Cfr. docc. nn. 18, 60 e 90.

servizio, in questo momento, e Verisure non sembra capirlo. Li ho avvertiti che giovedì, 19 gennaio 2023, andrò in banca per chiudere l'erogazione dei pagamenti a loro favore. Vorrei che mi aiutaste a risolvere questa faccenda, per cortesia. Inoltre, vorrei sapere se c'è pericolo di incorrere in qualche bega giudiziaria, dovessi chiudere il contratto unilateralmente tra un paio di giorni. Penso di avere diritto a farlo perché, per legge, Verisure avrebbe dovuto chiudere il servizio già dal 1° gennaio 2023 e non lo ha ancora fatto. Gradirei un Vostro intervento e una Vostra risposta. Grazie e cordiali saluti”⁸³ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 17 gennaio 2023).

“A settembre 2022 ho manifestato l'intenzione di disdire il contratto di servizio con Verisure ed ho chiesto informazioni in merito alle modalità telefonicamente. Invece di ricevere le istruzioni mi hanno proposto uno sconto del 25 % (proposta ricevuta in data 6 settembre e rifiutata in data 10 ottobre, manifestando l'intenzione di procedere con la disdetta). Nel frattempo in data 23 settembre ricevevo l'informativa cessazione contratto [omissis] in cui si specificava che per formalizzare il recesso potevo inviare una pec o una raccomandata e che la richiesta avrebbe avuto efficacia decorso il termine di preavviso di 90 giorni. In data 15 ottobre manifestavo nuovamente via email l'intenzione di chiudere il contratto [omissis] ed in risposta ho ricevuto una email in cui si specificava che la formalizzazione del recesso poteva essere effettuata tramite: - email standard - PEC - Posta ordinaria e che Il termine poteva farsi decadere anticipatamente, alla data in cui viene concordato l'intervento di smontaggio dell'apparato. Allora abbiamo chiesto se l'email già inviata in precedenza era sufficiente per l'avvio della pratica alla quale non c'è stato alcun riscontro. In data 11/11/2022 ho ricevuto l'email “Verisure Italia - informazione installazione contratto [omissis]” in cui si confermava che la richiesta relativa al contratto Verisure n. [omissis], era stata trasmessa all'Ufficio Attenzione Cliente in data 11/11/2022 e si ricordava che, in base alle Condizioni Generali di Contratto, il recesso prevede il termine di preavviso di 90 giorni e che tuttavia, avrebbero provveduto a contattarci nei successivi 30 giorni per una gestione più tempestiva della pratica. Si informava anche che avremmo ricevuto un'ulteriore mail con l'indicazione dell'incaricato che avrebbe seguito direttamente la segnalazione e con la data del contatto telefonico. Nessuna email è seguita se non quelle delle fatture dei mesi successivi. A febbraio 2023, essendo ormai trascorsi i 90 giorni, ho contattato ripetutamente il servizio clienti per un aggiornamento sulla pratica senza riuscire ad avere un contatto diretto con la persona competente sulla pratica, se non fino a ieri 17 febbraio. A febbraio 2023 ho bloccato il pagamento delle fatture in banca, quindi il 7 febbraio ho ricevuto una email in cui si segnala “nonostante i nostri solleciti rileviamo ancora un insoluto pari a € 67.36. Con 3 fatture insolute l'APP sarà sospesa e successivamente cesseremo il servizio.”. Vorrei peraltro specificare che si tratta dell'unico messaggio ricevuto in merito. Durante i ripetuti tentativi di contatto con il servizio clienti, un operatore mi ha anche suggerito di inviare una PEC riassumendo l'accaduto. Questo è stato fatto in data 02 febbraio e sollecito inviato successivamente in data 7 febbraio e 15 febbraio 2023. Peraltro il servizio clienti non può dare nessun aiuto se non inserire la segnalazione immagino in una sorta di gestionale, quindi ogni chiamata era fine a se stessa con la conclusione che un addetto preposto alla pratica mi avrebbe contattato. Gli unici contatti sono stati degli SMS in cui mi segnalavano di aver provato a contattarmi senza successo e quindi tramite un link avrei

⁸³ Cfr. l'allegato del doc. n. 17.

dovuto fissare un appuntamento. Ho ricevuto 3 di questi SMS: 22 novembre, 2 febbraio, 17 febbraio. A nessun di essi corrisponde la registrazione di una chiamata persa al mio numero di telefono! Al servizio clienti ho altresì fatto presente che il mio numero nel loro database in orario di lavoro non riceve chiamate e quindi di chiamare il secondo numero in elenco (loro hanno 4 numeri di telefono) oppure di contattarmi via email. Di seguito il registro delle chiamate al servizio clienti: 16/02 ore 18:57 (8 min) 07/02 ore 18:55 (15 min) 04/07 ore 8:48 (durata 45 sec) e ore 8:59 (2 min) 02/02 ore 7:20 (7 min); 18:30 (8 min) e 18:39 (12 min) Infine l'operatore di ieri era più interessato al recupero crediti per il mancato pagamento della fattura di febbraio che alla risoluzione della problematica relativa alla chiusura del contratto in merito al quale semplicemente sostiene che i 90 giorni decorrono dalla data di ricezione della PEC, quindi dovremmo pagare per altri 3 mesi. Pretesa che alla luce di quanto sopra mi pare assolutamente senza senso e ieri 17 febbraio abbiamo nuovamente scritto al servizio clienti poiché è inaccettabile che **Ricevo ora, dopo 125 giorni, 17/02/23 h10:39, una telefonata dove si segnala che la mail inviata il 15/10/22 che stabilisce che il recesso dal contratto è possibile anche comunicandolo con una mail standard a cliente@verisure.it dà una informazione errata perché tali modalità non si riferiscono al contratto in questione, quando il numero del contratto è riportato nell'oggetto della email stessa e dopo avermi anche comunicato che la pratica era stata presa in carico**"⁸⁴ (sottolineatura ed enfasi aggiunte -18 febbraio 2023).

"Ho inviato richiesta di recesso dal contratto di abbonamento relativo al vostro sistema di sicurezza il 25 giugno 2022, causa decesso titolare. Dopo quasi un anno, l'utenza è ancora attiva e sto continuando a ricevere bollette. In questi mesi, ho contattato il servizio clienti Verisure in diverse occasioni, e mi è stato detto che senza un intervento tecnico sull'impianto non è possibile disconnettere l'utenza."⁸⁵ (sottolineatura ed enfasi aggiunte -12 maggio 2023).

"Buongiorno, è da un anno che cerco di fare la disdetta del servizio di allarme Verisure. Operatori non mi sono di aiuto. E servizio da loro offerto è nullo. Visto che l'impianto di allarme è staccato da 2 mesi dalla presa. Dal servizio Verisure non ho ricevuto nessun avviso!!x un mal funzionamento!!!"⁸⁶ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 29 maggio 2023).

"Io ho fatto un contratto Verisure pochi mesi or sono, impianto mai funzionato, in considerazione di questo comunque il contratto era € 700,00 che ho pagato solo € 350,00 non a loro direttamente ma ad un loro tecnico, con bonifici, chiaramente ho le copie. Alla luce di tutto questo, in considerazione che non ha mai funzionato, ho chiesto l'annullamento del contratto, ed è iniziata la diatriba. Preciso che facevano l'addebito sul mio conto corrente, ho bloccato l'addebito loro per nulla preoccupati hanno cambiato il numero di addebito ed hanno ricominciato ad addebitare le fatture per un impianto spento. Io ho dovuto bloccare il tutto nuovamente. Ho mandato una mail dopo svariati giorni, mi hanno detto che non andava bene volevano una PEC, io ho mandato la PEC, ma continuavano ad arrivare le fatture, colloquio telefonico, mi hanno riferito che la PEC doveva essere accompagnata con un mio documento d'identità, ho rifatto il tutto. Continuano ad

⁸⁴ Ibidem.

⁸⁵ Ibidem.

⁸⁶ Ibidem.

arrivare le fatture e la richiesta da parte di una Società recupero crediti la Clicpay. Hanno mandato un tecnico per prendersi il Fumogeno e così avrebbero chiuso il tutto, nulla di fatto. Mi dovevano fare il lascito del resto dell'impianto a titolo gratuito invece mi hanno chiesto 90,00 Euro, ma i €350 pagati in anticipo dove sono, questi li hanno presi loro o no. Sono letteralmente stanco fate qualcosa grazie, spero nella vostra serietà.”⁸⁷ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 27 luglio 2023).

“Nonostante la disdetta correttamente inviata e consegnata, continuavano gli addebiti in conto corrente, peraltro dell'importo di €56,44 e non 51,80 mensili come contrattualmente previsto [...] Si richiede inoltre: [...] il rimborso di complessivi €451,51, corrispondete al totale indebitamente addebitato [...] per i canoni mensili addebitati da gennaio ad Agosto 2023”⁸⁸ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 28 agosto 2023).

“Buongiorno, premesso che il 14/06/2023 vi ho inviato pec per DISDETTA CONTRATTO [omissis] Verisure. Dopo i miei ripetuti solleciti, a tutt'oggi nessuno mi ha contattato per la rimozione del vostro impianto. Questo mi sta provocando un danno economico, in quanto ho già pagato un nuovo impianto di allarme ma non posso installarlo. Con la presente vi comunico che, in assenza di Vostre comunicazioni, il 18/09/2023 provvederò a rimuovere il vostro impianto inviandovi fattura di spesa e danni.”⁸⁹ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 16 settembre 2023).

“Buongiorno dopo invio pec ho ricevuto un sms che mi informava che era tassativo un ricontatto ai fini della lavorazione della richiesta, solo che tale procedura non è definita da nessuna parte. Il cliente può recedere in qualsiasi momento con raccomandata tempi di 30 giorni. Come già segnalato io sono in convalescenza seguito ad un brutto incidente stradale ho difficoltà a parlare vi chiedo di ricontattarmi esclusivamente nella fascia 15.00-16.00. Questo non è un ufficio 9-20. Grazie”⁹⁰ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 13 novembre 2023).

“Buon pomeriggio, dopo chiamata al servizio clienti per conferma sullo stato della mia pratica. La consulente mi informava che mancava il documento d'identità ma verificando la pec trasmessa in data 10.11.2023, confermo e do evidenza di aver allegato in tale data il documento d'identità. Pertanto nessuna integrazione è necessaria, per il proseguimento della pratica. Cordialmente”⁹¹ (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 17 novembre 2023).

“Nell'anno 2016, ho sottoscritto un contratto per protezione casa con sistema di allarme Verisure, tramite venditore venuto direttamente a casa. Partendo dal presupposto, che lo stesso, dichiarava che il sistema in questione era in vendita completo d'installazione e assistenza futura con un vincolo di 24 mesi dalla sottoscrizione. Ad oggi anno 2023, precisamente in data 07/09/23, non avendo più

⁸⁷ Cfr. doc. n. 20.

⁸⁸ Cfr. doc. n. 42bis.

⁸⁹ Cfr. doc. n. 52.

⁹⁰ Cfr. doc. n. 66.

⁹¹ Cfr. doc. n. 69.

bisogno di utilizzo di questo sistema di allarme, e non avendo più forze economiche per proseguire con il servizio, decido di contattare il reparto amministrativo della Verisure, che mi spiegava la modalità di disdetta, chiedendomi €100 per l'acquisto del pacchetto presente nella mia abitazione, cosa che secondo il venditore era già di mia proprietà sin da subito, ma non avendo bisogno decido di non tenerlo. Mi spiegava poi, di dover effettuare formale disdetta scrivendo una lettera con indicato le mie generalità, numero di contratto e indicando di voler procedere con disdetta immediata e di inviare il tutto tramite pec all'indirizzo da loro indicato. Mi spiegava poi, che per prassi la disdetta avverrà solamente trascorsi 90 giorni dall'invio della stessa. Così immediatamente, preparo il tutto e invio la pec. Nella giornata del 22/10/23 vengo contattato dal servizio Verisure che mi diceva che per la disdetta dovevo allegare anche il documento di riconoscimento e di rinviare il tutto e di attendere altri 90 giorni, con la conseguenza di pagare altri canoni, io rispondevo di aver eseguito alla lettera le loro istruzioni e di aver inviato una pec che è valida come fosse una raccomandata con ricevuta di ritorno e che non ho intenzione di continuare a pagare e utilizzare il loro servizio dopo la scadenza della prima pec da me inviata che è il 07/12/23. Intendo avvalermi dei miei diritti, non intendo proseguire a pagare ancora un servizio del quale non ho bisogno, non ho più le forze economiche per proseguire, trovo questo gesto una truffa, perché nonostante sia stato un cliente doc, senza aver mai saltato una rata dal 2016, ad oggi non riesco a liberarmi di questo fantomatico sistema di allarme che rimane di loro proprietà dopo tutti i soldi che ho dato anche in fase di installazione iniziale. Intendo annullare il rid bancario a partire dalla data del 07/12/23 rinviando nuovamente pec in tale data indicando che trascorsi 90 giorni dalla prima pec mi ritengo libero di attuare ciò.”⁹² (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 27 novembre 2023).

Si riportano anche diverse recensioni negative raccolte su Trustpilot⁹³:

 **Alessio G.**
2 recensioni 

     5 giorni fa

INAFFIDABILITA'

Disattivato l'impianto e i servizi d'allarme a novembre, sono continuate per mesi le fatture, nonostante i pagamenti regolari, gli accordi telefonici e due pec. Adesso è arrivata perfino una lettera da parte di un'azienda incaricata di riscuotere le fatture!!!
E ADESSO DEVO ANCORA PERDERE TEMPO DIETRO ALLA LORO INCOMPETENZA!!!
Dire che non sono professionali è far loro un complimento: VERISURE E' DAVVERO INAFFIDABILE!

Data dell'esperienza: 17 luglio 2023

N.B. Segnalazione del 19 luglio 2023, in quanto è stata acquisita agli atti il 24 luglio 2023

⁹² Cfr. doc. n. 71.

⁹³ Cfr. docc. nn. 14 e 80.

 1 recensione  IT



17 lug 2023

Insoddisfatta, ho disdetto

Al momento dell'installazione mi viene detto che il costo era per l'impianto, alla disdetta ho scoperto che non era così e che dovevo restituirlo e pagare addirittura per la disinstallazione. Il servizio non è quello detto al momento vendita e dal call center, se suona e non ti trovano dicono che vengono chiamate le forze dell'ordine ma, successo due volte, non hanno chiamato nessuna forza di polizia anche se non ero raggiungibile, allora a cosa serve? Il tutto, per un canone sproporzionato. In 3 anni compro un allarme con ponte radio alle forze dell'ordine come avervi prima, funzionava sempre. Farò così

Data dell'esperienza: 06 ottobre 2022

 4 recensioni  IT



7 lug 2023

1 Minuto per attivare il servizio - Troppi mesi per disattivarlo

Dopo vari anni di servizio, a seguito dei continui aumenti di costo, a Febbraio 2023 decido di disdire il servizio.

Mando la PEC e attendo i 90gg contrattuali per la chiusura del servizio.

Scaduti i 90gg mi arriva ancora la fattura, decido di chiamare il supporto il quale mi dice che mancava la copia del documento.

POTEVATE COMUNICARMELO IN QUESTI 90GG ???

Chiedo a quale mail inviare il documento e procedo. L'assistente del callcenter mi comunica che lì a breve sarei stato ricontattato per la chiusura del contratto.

Nessuno si fa vivo e decido io di richiamare. Mi rispondono che è tutto ok e che avrebbero chiuso il contratto.

Passano altri 30gg e vedo arrivare l'ennesima fattura.

Richiamo il supporto e mi dicono che si sono sbagliati, che mi avrebbero rimborsato e che nel giro di qualche giorno mi avrebbero richiamato per chiudere il contratto.

Passano i giorni e nessuno si fa vivo, perciò richiamo per l'ennesima volta il supporto il quale mi comunica che il documento loro non l'hanno mai ricevuto (BUGIA CLAMOROSA in quanto tutte le comunicazioni le ho fatte spedendo da PEC e ho le ricevute di consegna).

L'assistente del call center mi dice che non può farci nulla e che se non invio la mail ad un indirizzo specifico la disdetta è nulla.

Reinvio la mail con i documenti a quest'ultima mail specificata...

Oggi, dopo oltre 5 mesi di tira e molla, sono ancora qui in attesa che si degnino di disattivarvi un servizio che non voglio più e che MAI nella mia vita rifarò con loro.

Bravissimi ad attivare il servizio e a prendere i soldi, pessimi quando te ne vuoi andare...

Data dell'esperienza: 07 luglio 2023

 7 recensioni  IT



29 nov 2023

Pessimo non posso dare 0 stelle perché...

Pessimo non posso dare 0 stelle perché non lo fa fare e più di un mese che sto aspettando che mi vengono a staccare l'impianto chiamo tutti i giorni e mi prendono per il azienda pessima servizio pessimo e non corretto

Data dell'esperienza: 29 novembre 2023

 7 recensioni  IT



29 nov 2023

Non fare il direct debit! Imbrogli

Non fate il direct debit con Verisure!!!
Ho perso i conti quanti email ho inviato a Verisure per fermare i pagamenti! Ho fatto la domanda per disdire l'abbonamento a causa pessimo servizio quando è necessario! Nonostante loro non svolgono il servizio continuano a prendermi i soldi dal conto corrente! Non rispondono mai alle e-mail! Penso di rivolgermi a un avvocato e chiedere rimborsi per quattro mesi e che questa follia finisca !!! Quello che fanno è un imbroglio!!!

Data dell'esperienza: 29 novembre 2023

 2 recensioni  IT



18 nov 2023

dopo 5 mesi dalla disdetta continuate...

dopo 5 mesi dalla disdetta continuate ancora a mandare fatture e prelevare i soldi dalla banca, ogni chiamata per parlare con voi a sempre la stessa risposta, "verrà richiamata in giornata da nostro" e mai sono stato richiamato. Avete 4 pec con conferma di ricevuta per la mia disdetta. Mai più Verisure...

Data dell'esperienza: 18 luglio 2023

 Matteo
3 recensioni  IT



2 dic 2023

SCAPPATE APPENA VEDETE TRUFFASURE!

Ad agosto sono costretto ad effettuare la disdetta in quanto TRUFFASURE non è presente in tutta Italia.
Dovendo fare un trasloco, (i venditori addirittura, ti diranno che sono presenti in tutto il mondo, ma i più furbi diranno sud America ed europa).
Dal 08/23 al giorno 28/11/2023 l'impianto viene smontato e detto al telefono all'operatore (in quanto ho chiamato io visto che a loro non è arrivata nessuna manomissione) in attesa di disdetta, (ps l'impianto non è di tua proprietà ma di verisure) disdetta mai arrivata a sentire il servizio clienti, al ché da agosto a novembre, verisure continua a prendere le mensilità, nonostante abbia intrapreso la disdetta e l'impianto ormai smontato da agosto.
Dopo una recensione negativa su trustpilot, vengo contattato da Grazia, gentile e brava persona, peccato per l'azienda in cui lavora, si risolve la situazione promettendomi la disdetta ufficiale da parte loro e i rimborsi di non utilizzo allarme da agosto a novembre.
Il 28 11 2023, viene il tecnico, (tra l'altro che non sapeva neanche cosa fare facendo 30 chiamate) e viene formalizzata la disdetta, però scrivendo sul rapporto d'intervento che ha ritirato i cartelli da parte mia cosa non avvenuta in quanto non li ho consegnati in quanto sono finiti in pattumiera 😞.
Detto tutto ciò, l'impianto è disattivato dal giorno 28/11/2023, qualcuno mi sa spiegare perché io debba pagare un canone del mese di dicembre 2023 in quanto io non ho fisicamente l'allarme? Mi verranno veramente ridati i soldi ingiustamente presi? Mi verranno addebitati altri addebiti? Questa è la serietà di una azienda eletta come top employers?

Questo sarebbe un reato, ma vedo che non sono l'unico, purtroppo!
Dovremmo fare tutti una denuncia alle opportuni sedi!

Data dell'esperienza: 01 dicembre 2023

★☆☆☆☆ Aggiornata il 3 dic 2023

TRUFFA DA DENUNCIA

Do una stella perché purtroppo non posso darne 0, ho contattato a settembre l'assistenza amministrativa per formalizzare la mia intenzione di disdetta in data 07/09/23, premettendo di essere cliente dal lontano 2016 con un canone iniziale irrisorio e triplicato sino ad oggi, ove il consulente diceva che l'impianto era di mia proprietà, cosa non vera e quindi TRUFFA.

Torniamo a noi, la consulente mi spiega di formalizzare disdetta mediante scrittura semplice ove inserire dati personali anagrafici e codice cliente, ed inviare il tutto tramite Raccomandata A/R o pec, e di attendere 90 giorni secondo il contratto, altra TRUFFA.

Procedo immediatamente a scrivere ed inviare la pec richiesta da mio indirizzo pec certificato e inizio ad attendere i famosi 90 GIORNI, sino a quando in data 22/11/23, quasi allo scadere dei termini previsti e richiesti, vengo contattato dal servizio amministrativo, dicendomi che la pec inviata a settembre non era valida, in quanto era assente di documento di riconoscimento e di dover rinviare nuovamente pec e di attendere altri 90 giorni! TRUFFA

Al che mi inquieto, in quanto la pec utilizzata per l'invio della disdetta porta il mio stesso cognome ed è per legge un indirizzo certificato ove non vi è bisogno di allegare un documento di riconoscimento!

Non ci sto ad attendere altri 90 giorni in quanto non ho bisogno di andare oltre con questo servizio e non ho intenzione di proseguire con i pagamenti.

Denuncerò il tutto a chi si competenza.
State lontani a questi TRUFFATORI.
Vi dicono che l'impianto è vostro poi in fase di disdetta vi chiedono 100 euro per tenere un soprammobile inutilizzabile.

Attenzione a non farvi TRUFFARE

Data dell'esperienza: 02 dicembre 2023

★☆☆☆☆ 6 dic 2023

Da 3 settimane ho sollecitato per la...

Da 3 settimane ho sollecitato per la disinstallazione dell'allarme, al telefono mi continuano a dire che la richiesta è stata presa in carico e che mi ricontatteranno ma nessuno mi sta ricontattando e sta rispondendo alla mia richiesta. Posso dedurre che la società è poco seria.

Data dell'esperienza: 05 dicembre 2023

★☆☆☆☆ 6 dic 2023

PESSIMO...

Tutto bene finché paghi e non succede niente, ma come vuoi disdire entri in una spirale di operatori, mail e telefonate senza fine... e 5 mesi che continuano ad addebitarmi i loro servizi

PESSIMO

Data dell'esperienza: 06 dicembre 2023



94

N.B. Segnalazione del 12 dicembre 2023, in quanto è stata acquisita agli atti il 14 dicembre 2023

55. La Società ha mostrato, tra l'altro, di concentrare la sua attenzione soprattutto sui clienti che hanno pubblicato recensioni negative sulle piattaforme di opinioni o sui *social network*, attivandosi per risolvere in maniera tempestiva i loro problemi connessi al recesso (prosecuzione della fatturazione o mancato smontaggio dell'impianto). A titolo esemplificativo:



(28 novembre 2023)⁹⁵

56. È, infatti, prevista una specifica attività di monitoraggio di tali siti da parte del Professionista al fine di evitare danni d'immagine, chiedendo, tra l'altro, al cliente la rimozione delle proprie recensioni negative in cambio della risoluzione dei problemi lamentati. A titolo esemplificativo, si riporta il commento di un'operatrice del *call center* sull'attività di gestione dei cosiddetti "detrattori", ossia di quei clienti/consumatori che hanno inserito recensioni negative sui siti di opinione. La suddetta operatrice afferma che è stata accordata a una cliente la voltura a titolo gratuito in cambio della cancellazione della recensione da parte della cliente su Trustpilot⁹⁶.

⁹⁴ Cfr. docc. nn. 14 e 80.

⁹⁵ Cfr. doc. n. 80.

⁹⁶ Cfr. doc. 18, all. n. 4. "[omissis]" (sottolineatura aggiunta - 20 febbraio 2022).

e) Inizio della prestazione durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento automaticamente previsto con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure

57. Come noto, per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali è riconosciuto al consumatore il diritto di esercitare il ripensamento entro quattordici giorni dalla sottoscrizione del contratto (articolo 52 del Codice del consumo), ma viene garantita anche la facoltà di poter iniziare la prestazione del servizio durante il periodo di ripensamento, purché questi ne faccia esplicita richiesta su supporto durevole al Professionista (articolo. 50, comma 3, e 51, comma 8, del Codice del consumo).

58. Tenuto conto di ciò, si ravvisa una terza condotta illecita (**condotta sub c)**) posta in essere da Verisure, almeno a partire dal 2019, in quanto, nelle CGS del “*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*” in vigore fino al 29 ottobre 2023, il Professionista ha inserito una clausola non conforme al Codice del consumo (articolo 18 CGS). Infatti, mentre nella prima parte della clausola il diritto di ripensamento è stato esplicitato al consumatore con riferimento alle forme e ai contenuti, nella seconda parte non è stata garantita al consumatore la facoltà di poter richiedere liberamente l’avvio immediato della prestazione del servizio. Infatti, la clausola indica che, sottoscrivendo il contratto, il consumatore autorizza automaticamente l’inizio della prestazione durante il periodo di recesso previsto (quattordici giorni fino al 2019, 30 giorni in un’ottica più favorevole per il consumatore dal 2020⁹⁷), precisando che il consumatore, in caso di successivo esercizio del recesso, si impegna a pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino a quel momento dalla Società:

“Il CLIENTE che abbia sottoscritto il presente Contratto quale “consumatore” ai sensi dell’art. 3 del Codice del Consumo: (i) richiede esplicitamente che la prestazione dei Servizi inizi durante il periodo di recesso di cui sopra e (ii) dichiara di essere stato informato del fatto che, in caso di esercizio del proprio diritto di recesso ai sensi del presente articolo 18, dovrà pagare VERISURE, ai sensi dell’art. 57 del Codice del Consumo, un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui VERISURE è stata informata del recesso.”⁹⁸.

59. Anche se nella nuova versione delle Condizioni Generali del “*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*” in vigore dal 30 ottobre 2023, nell’articolo 18 si precisa che “*Nell’ipotesi di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente art. 18, il CLIENTE avrà diritto al rimborso integrale di tutti i costi sostenuti*” e che “*il rimborso integrale di tutti i costi sostenuti dal CLIENTE, avverrà automaticamente e senza necessità di apposita istanza, entro 30 giorni dalla data di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente articolo*”, risulta invariata la modalità di inizio della prestazione, nelle more del possibile esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore⁹⁹.

60. Nel testo riportato di seguito si fa riferimento alla facoltà del consumatore di “*porre l’installazione dell’Apparato e l’erogazione dei Servizi*”; tali attività, pertanto, in caso di mancata

⁹⁷ Cfr. docc. nn. 1 e 41.

⁹⁸ Cfr. doc. nn. 1 all. 4, n. 2 e 18, all. nn. 38, 41, 45, 50, 54, 60.

⁹⁹ Cfr. docc. 64, all. n. 9 e 90 all. n. 5. “*Nell’ipotesi di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente art. 18, il CLIENTE avrà diritto al rimborso integrale di tutti i costi sostenuti, compresi Canone di Abbonamento, il Corrispettivo Sistema Verisure Base nonché, ove versati dal CLIENTE, il Corrispettivo Sistema Verisure Extras e il Corrispettivo Servizi Opzionali. Resta inteso che (i) i costi di smontaggio, disinstallazione e ritiro dell’Apparato saranno interamente a carico di VERISURE e (ii) il rimborso integrale di tutti i costi sostenuti dal CLIENTE, avverrà automaticamente e senza necessità di apposita istanza, entro 30 giorni dalla data di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente articolo.*”.

richiesta del consumatore di ritardarle, vengono avviate immediatamente dopo la sottoscrizione del contratto.

61. Pertanto, la clausola (articolo 18 CGS), come formulata unilateralmente dal Professionista determina l'automatica attivazione del servizio e la conseguente fatturazione per il suo utilizzo, senza riconoscere, di fatto, al consumatore la facoltà di scegliere, se anticipare l'installazione dell'apparato e l'erogazione del servizio durante i giorni previsti per legge entro cui il consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, ma consentendo al consumatore solo di esercitare tale opzione come "opt out", ossia di attivarsi per posporre i termini¹⁰⁰.

18. RECESSO (SOLO PER I CONTRATTI SOTTOSCRITTI DAL CLIENTE QUALE CONSUMATORE AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO)

18.2 Il CLIENTE ha comunque la facoltà di chiedere di posporre l'installazione dell'Apparato e l'erogazione dei Servizi, restando inteso che, in tale scenario, nulla sarà dovuto dal CLIENTE fino alla data di Installazione dell'Apparato e di avvio dell'erogazione dei Servizi.

62. Le conseguenze di tale modalità operativa emergono chiaramente dalle segnalazioni di seguito riportate, nelle quali viene evidenziato come all'attivazione automatica del servizio durante il periodo di ripensamento seguono difficoltà nell'ottenere il recesso e il rimborso degli importi già versati e la necessità di attendere la disinstallazione dell'impianto.

"Buongiorno, il 13/09/22 ho esercitato ai sensi del Codice del Consumo il diritto al recesso per ripensamento, inviando apposita comunicazione sia per PEC che email ordinaria, all'interno del termine previsto di 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto. Da allora non sono stato contattato né per il ritiro dell'impianto che avete installato presso il mio appartamento né per il rimborso dell'importo corrisposto per l'impianto pari a €970.99 nonché per la restituzione pro rata temporis del canone di abbonamento già pagato ma inutilizzato (€23,47). A nulla sono valsi i miei solleciti al vostro call center. Chiedo l'immediato rimborso delle somme versate come previsto dal Codice del Consumo"¹⁰¹. (29 settembre 2022)

"Buongiorno, Il giorno 20/12/22 ho ricevuto visita a casa di 2 commerciali/tecnici che hanno elaborato un preventivo di 1200€ un impianto antifurto e un abbonamento mensile di 35€ base + 7€ per i servizi extra (per i primi 6 mesi). Il giorno dopo, il 21/12/22, hanno provveduto a installare l'impianto e nel contempo hanno richiesto 2 mie firme su un tablet per la conferma del contratto che non ho potuto leggere per intero e che dessi il consenso al trattamento dei dati con una procedura via email e sms. Inoltre mi viene comunicato che la cifra finale richiesta sarà di 1208,98€; provvedo al bonifico per l'intera somma. Finita l'installazione richiedo copia del contratto e mi viene risposto che presto mi sarebbe stato inviato telematicamente. Ricevo una prima fattura di questa somma il 23/12/22. Poi ricevo una prima fattura per il servizio di una parte del mese di Dicembre il 31/12/22 per un totale di 24,21€ dalla quale non riesco a comprendere i costi mensili. Intanto aspetto telematicamente il contratto. Il 01/01/23 ricevo una seconda fattura mensile, in

¹⁰⁰ Cfr. docc. 64 all. n. 9 e 90 all. n. 5

¹⁰¹ *Ibidem*.

anticipo per i servizi di Gennaio, di 58,29€ in cui capisco più chiaramente di star pagando più di quanto concordato a voce con i commerciali. Quindi attendo il contratto per poterlo leggere e capire i miei diritti ma il 17/1/23, non avendo ricevuto ancora nulla, contatto il servizio clienti per ricevere il contratto che mi viene inviato poco dopo. Nel leggerlo mi accorgo che effettivamente mi sono stati addebitati costi mensili maggiori e vengo a conoscenza dei veri termini per il recesso. Ritenendo la situazione non gestita con professionalità mi confronto con i consulenti legali di Altroconsumo che mi fanno presente che il recesso nei 14 giorni è possibile solo dalla firma del contratto all'inizio dei servizi ma essendo essi contestuali non ne ho potuto usufruire. Nel frattempo ho provato a testare la qualità dei servizi e dei prodotti rimanendone deluso e non ritenendo che quanto offerto risponda alle mie esigenze. Considerato tutto ciò ho deciso di avvalermi della facoltà offerta da Verisure, come pubblicizzato sulla documentazione presente sul preventivo, dell'offerta "30 giorni Soddisfatti o Rimborsati" quindi chiedo informazioni al servizio clienti che mi dice di inviare un email a cliente@verisure.it e così faccio in data 19 Gennaio esprimendo la mia intenzione di recedere. Ricevo poco dopo una risposta automatica che dice che la mia richiesta sarà presa in carico entro 5 giorni. Non ricevendo alcuna risposta dopo 14 giorni e considerando che nel contratto non è ben esplicitata la possibilità espressa sul volantino dei "30 giorni Soddisfatti o rimborsati", non voglio rischiare di non poter godere dei miei diritti. Quindi oltre alla mia richiesta di aderire all'offerta "Soddisfatto o rimborsato" voglio usufruire del recesso nei 14 giorni nel suo ultimo giorno visto che ritengo si debbano iniziare a contare da quando mi è stato possibile leggere il contratto. Per tutte queste ragioni chiedo di ricevere risposta il prima possibile, confermare il mio recesso e ricevere il rimborso completo di tutte le spese sostenute da dall'inizio fino a quando non mi sarà annullato il contratto: 1208,98€ di installazione + 24,21€ mensile Dicembre + 58,29€ mensile Gennaio + 58,29€ mensile Febbraio. Per un totale di 1349,77€. Grazie mille"¹⁰². (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 31 gennaio 2023)

"Salve, ho installato l'antifurto VERISURE il 15 Settembre 2022 dopo 4 giorni ho chiesto il Diritto di recesso e la disinstallazione dell'impianto. Hanno mandato un SMS dove dicevano di prenotare per essere richiamati...fatto almeno 20 volte. Niente. Sono passati più di 5 mesi ed ancora non mi hanno ridato i soldi e tolto l'impianto dalla mia abitazione. Ho fatto almeno 30 telefonate ed inviato mail alla loro mail e alla loro PEC ti ignorano completamente. Se chiedete di installare l'impianto vi dicono "Va bene domani?" ma per toglierlo non gliene importa nulla. Sarò costretto ad agire per vie legali. Non è una questione di soldi ma di rispetto verso le persone"¹⁰³. (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 17 febbraio 2023)

"Il 25 gennaio 2023 ho installato un sistema di allarme con Verisure, ma per problemi di copertura della linea telefonica e internet ho dovuto disattivarlo e quindi ho inviato disdetta del contratto in data 3 febbraio 2023, avendo già anticipato euro 333,000 per l'installazione. Da quel momento, nonostante le mie ripetute telefonate a Verisure non sono stato ancora contattato perché qualcuno venga a riprendersi l'impianto; non solo mi continuano ad arrivare solleciti di pagamento dei canoni che ovviamente io mi guardo bene da saldare. Preciso che oltre via mail ho inviato anche

¹⁰² Cfr. l'allegato del doc. n. 17.

¹⁰³ *Ibidem*.

*la disdetta del contratto via raccomandata con ricevuta di ritorno in data 11 febbraio 2023 con richiesta di rimborso degli importi già versati*¹⁰⁴. (sottolineatura ed enfasi aggiunte - 9 marzo 2023)

Il Professionista ha dichiarato che il numero di ripensamenti formulati entro 30 giorni dall'installazione del sistema di allarme è stato pari a [100-2.000] nel 2021, [100-2.000] nel 2022 e [100-2.000] nel 2023. Il numero totale dei consumatori che hanno esercitato il ripensamento è, quindi, pari a [100-2.000] (su un totale di circa [100.000-500.000] clienti Home al 31 dicembre 2023) e “*la quasi totalità di essi non ha sostenuto alcun costo*”, a eccezione di casi in cui i clienti hanno sostenuto costi per motivi specifici quali irreperibilità, esercizio dell'opzione di acquisto o successiva riattivazione del servizio per trasloco o trasferimento¹⁰⁵.

f) Scarsa chiarezza circa il foro competente in caso di eventuali controversie

64. L'ultima condotta illecita (**condotta sub d**) contestata al Professionista riguarda l'ambiguità della clausola relativa al foro territoriale di competenza in caso di controversie tra consumatore e Professionista. Secondo l'art. 26 delle Condizioni generali del “*Contratto di sistema di sicurezza Verisure*” (CGS) “*fatte salve inderogabili previsioni di legge che prevedano il foro esclusivo nel domicilio o residenza del CLIENTE, qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma*”¹⁰⁶.

65. Il Professionista non ha reso esplicito il diritto del consumatore previsto dall'articolo 66-bis del Codice del consumo, in base al quale, per le controversie civili inerenti al contratto, la “*competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore*”. Verisure ha utilizzato una formula poco trasparente “*fatte salve inderogabili previsioni di legge*”, e rimarcando che “*qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto*” è “*competenza esclusiva del Foro di Roma*”.

66. Il 30 ottobre 2023 con l'entrata in vigore delle nuove CGS, la Società ha modificato il testo dell'articolo 26 nel modo seguente: “*nell'ipotesi di controversie tra Verisure e clienti che ricoprono la qualifica di Consumatore si prevede la competenza esclusiva del giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente*”¹⁰⁷.

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

67. Innanzitutto, Verisure ha evidenziato il comportamento collaborativo della Società nel corso del procedimento¹⁰⁸, sostanziatosi:

(i) sin dal mese di agosto del 2023, nella modifica dei cartelloni contestati e diffusione di nuovi *spot* televisivi;

(ii) a partire dal 29 settembre 2023, nella richiesta della Società ai propri fornitori terzi di pubblicità *online* di cessare la diffusione dei messaggi promozionali contestati;

¹⁰⁴ *Ibidem*.

¹⁰⁵ Cfr. doc. n. 90.

¹⁰⁶ Cfr. doc. nn. 1 all. 4, 2 e n. 18 all. nn. 38, 41, 45, 50, 54, 60.

¹⁰⁷ Cfr. doc. n. 64 all. nn. 9 e 11 e doc. n. 90 all. n. 5.

¹⁰⁸ Cfr. doc. n. 90.

(iii) a partire dal mese di settembre del 2023, nelle ulteriori iniziative di formazione per i propri dipendenti (addetti alle vendite e al personale addetto ai servizi di assistenza post vendita) per incrementare la trasparenza delle comunicazioni nei confronti dei consumatori, oltre a una complessiva revisione dei materiali di *training* per i dipendenti;

(iv) a partire dal 30 ottobre 2023, nelle modifiche alla documentazione contrattuale (CGS, al c.d. Modulo Contrattuale, all'Informativa Precontrattuale e alla c.d. *Offerta Limited*, di seguito "OLE");

(v) dalla metà del mese di febbraio del 2024, nell'adozione di una nuova procedura pre-contrattuale con invio automatico al consumatore, al suo indirizzo *email*, dell'Informativa Pre-contrattuale già all'inizio della visita presso l'abitazione;

(vi) nella rapida gestione e risoluzione dei reclami dei consumatori segnalanti, avvenuta nella quasi totalità dei casi in maniera soddisfacente e miglioramento delle procedure interne di gestione dei reclami, con specifico riguardo alle doglianze inerenti al recesso dal contratto.

68. Verisure, nel merito delle quattro condotte oggetto del procedimento istruttorio, ha sollevato per ciascuna le eccezioni di seguito riportate¹⁰⁹:

Condotta sub a) Ingannevolezza nell'attività promozionale del sistema d'allarme

1) Differenze tra servizi di vigilanza e produzione/vendita di sistemi di sicurezza

69. Il Professionista afferma che vi sono significative differenze tra la propria attività e quella svolta dagli operatori tradizionali che si limitano a rivendere e/o installare dispositivi di sicurezza (detti, "*Peace of Mind*"). Verisure fornisce, invece, servizi di vigilanza da remoto tramite una centrale operativa di ricezione allarmi. Le due attività, pertanto, secondo il Professionista, afferiscono a mercati diversi: *alarm monitoring and response* per i servizi come quello offerto da Verisure e *peace of mind* per i dispositivi di sicurezza non connessi a una centrale di monitoraggio. Un consumatore che fosse solo interessato all'acquisto e installazione di un dispositivo d'allarme non avrebbe, secondo la Società, alcun interesse a rivolgersi a Verisure.

2) Applicazione di un erroneo standard di "consumatore medio"

70. Secondo il Professionista la nozione di "*consumatore medio*" da considerare, nel caso di specie, dovrebbe essere diversa rispetto a quella assunta dall'Autorità, che, in tal modo avrebbe falsato l'applicazione della normativa del Codice del consumo.

71. Per "*consumatore medio*" - argomenta Verisure - si intende "*un soggetto normalmente informato e ragionevolmente avveduto, tenuto conto delle caratteristiche del mercato in cui un tale tipo opera le proprie scelte*". Ne consegue che, per valutare il livello di "conoscenza" del consumatore, l'Autorità dovrebbe considerare anche le "*caratteristiche proprie dei beni e/o dei servizi coniugate con le "eventuali" peculiarità del settore merceologico di riferimento*". Le campagne promozionali di Verisure sarebbero rivolte a uno specifico *target* di clientela qualificabile come "*determinato gruppo di consumatori*" (articolo 20, comma 2, Codice del consumo), ossia a soggetti che intendono proteggere le proprie abitazioni da furti e effrazioni, per cui il "*membro medio*" del gruppo di consumatori cui si rivolge Verisure "*ragionevolmente*" disporrebbe "*di conoscenze più specifiche in relazione al settore dei prodotti e servizi di sorveglianza rispetto a un*

¹⁰⁹ *Ibidem*.

consumatore medio, il che incide direttamente sulla valutazione della pratica commerciale in oggetto”.

72. Tra l’altro, osserva Verisure, la decisione di acquistare servizi di sorveglianza o dispositivi d’allarme non viene assunta “d’impulso”, ma è ponderata e preceduta da ricerche ed approfondimenti, in quanto è necessario considerare diversi elementi (caratteristiche dell’abitazione da proteggere, la complessità tecnica dei servizi e prodotti, prezzo di acquisto e installazione tendenzialmente elevato e necessità di effettuare interventi all’interno delle abitazioni per l’installazione dei dispositivi d’allarme).

73. I potenziali clienti Verisure, in media, dunque, secondo il Professionista, disporrebbero di conoscenze specifiche sul settore in esame tali da consentire loro di comprendere pienamente la natura giuridica del rapporto contrattuale con Verisure, sapendo distinguere tra la proposizione commerciale di un fornitore di servizi di allarme integrati (come Verisure) e quella di un mero rivenditore di dispositivi di sicurezza.

3) Non ingannevolezza dei messaggi promozionali, considerando la nozione di “consumatore medio”

74. Sulla base di tale parametro di valutazione, i messaggi contestati veicolati da Verisure attraverso i vari canali di comunicazione non sarebbero stati ingannevoli. Secondo l’articolo 22, comma 3, del Codice del consumo, *“qualora il mezzo di comunicazione impiegato per la pratica commerciale imponga restrizioni in termini di spazio o di tempo, nel decidere se vi sia stata un’omissione di informazioni, si [deve tener] conto di dette restrizioni e di qualunque misura adottata dal professionista per rendere disponibili le informazioni ai consumatori con altri mezzi”.*

75. Le pubblicità contestate sono state oggetto di diffusione su canali soggetti a restrizioni in termini di tempo e spazio (in particolare, *spot* TV e cartellonistica stradale). Tra l’altro, l’offerta Verisure, essendo particolarmente articolata, non potrebbe essere descritta in tutta la sua complessità su mezzi soggetti a limiti spaziali e temporali.

4) Processo di negoziazione e informazione adottato da Verisure nella fase che precede la conclusione del Contratto

76. Secondo il Professionista, i consumatori verrebbero pienamente informati in merito alla natura del contratto ben prima di sottoscriverlo; nella fase di negoziazione che la precede, al consumatore verrebbero fornite informazioni esaustive in ordine a ogni elemento dell’offerta, compreso il comodato d’uso gratuito del sistema di allarme. Preliminarmente, verrebbe effettuato lo studio di sicurezza, e l’esito di tale studio sarebbe essenziale per la decisione del consumatore di concludere il Contratto (solo il [10-100] % dei consumatori che lo ricevono sottoscrivono il contratto).

77. In tale fase “pre-contrattuale”, il cliente sarebbe, dunque posto, nella condizione di comprendere pienamente che il Sistema d’Allarme è fornito in comodato, in quanto sarebbe possibile evincerlo o trovarlo indicato esplicitamente nella OLE, nell’Informativa Precontrattuale, nelle Condizioni Generali di Servizio. Prima della sottoscrizione del contratto, l’esperto di sicurezza mostrerebbe al cliente una Informativa Precontrattuale contenente le principali caratteristiche del rapporto contrattuale con Verisure, che quest’ultimo deve confermare di aver letto. Le CGS, e le Condizioni Speciali (*i.e.* Modulo Contrattuale), presenti sul modulo contrattuale verrebbero, poi, mostrate al cliente, che sottoscrive il contratto direttamente sul *tablet*.

78. Tali informazioni sarebbero fornite, comunque, in maniera ancor più chiara nelle CGS vigenti a far data dal 30 ottobre 2023.

5) Esiguità delle segnalazioni e scarsa affidabilità delle recensioni negative

79. Ad avviso del Professionista, il numero di segnalazioni e recensioni negative acquisite al fascicolo riguardanti l'addebito in esame sarebbe esiguo. Esse non potrebbero garantire un elevato valore probatorio in considerazione del portafoglio di clienti Verisure (segmento "Home") che, al 31 dicembre 2023, era pari a n. [30.000- 250.000].

80. Secondo il Professionista, verrebbe attribuito, pertanto, un eccessivo rilievo a tali segnalazioni. Gli elementi acquisiti agli atti, tra l'altro, escluderebbero l'esistenza di una strategia di Verisure volta a trarre in inganno i consumatori sul "comodato d'uso", considerato che: (i) la forza vendita sarebbe addestrata a fornire informazioni corrette ai clienti. Le segnalazioni costituiscono casi isolati dovuti a "errori umani" e (ii) il processo pre-contrattuale sopra descritto sarebbe stato implementato proprio per evitare che i consumatori vengano indotti in inganno su elementi specifici dell'offerta.

81. Per quanto concerne le recensioni *online* e, in particolare, quelle estratte da Trustpilot, il Professionista dubita dell'affidabilità delle stesse, considerato l'elevato rischio di non corrispondenza a una reale esperienza commerciale dell'utente.

82. Da ultimo, la tesi accusatoria, secondo cui i consumatori non sarebbero stati in grado di comprendere pienamente la natura del contratto con Verisure, sarebbe smentita dallo stesso comportamento dei clienti della Società, considerando i dati sui recessi forniti. Infatti, sia coloro che hanno optato per la disinstallazione del sistema d'allarme, sia coloro che hanno deciso di versare un corrispettivo per il suo acquisto, implicitamente hanno riconosciuto di non essere proprietari del sistema d'allarme.

6) Durata della condotta

83. In merito al fatto che alcuni messaggi promozionali "ambigui" sarebbero ancora online, Verisure sostiene che essi sono stati diffusi da soggetti terzi e non dalla Società che, invece, avrebbe tempestivamente ordinato a tali fornitori terzi di cessare la diffusione delle immagini in questione. La persistente diffusione di tali messaggi da parte dei *sub* editori potrebbe essere dovuta a motivi tecnici, per cui le campagne online avrebbero richiesto alcuni giorni per essere modificate secondo le indicazioni della Società. Pertanto, la presunta violazione deve ritenersi cessata entro e non oltre il 30 ottobre 2023.

84. Anche l'avvio della condotta contestata non può essere fatto risalire al 2021, considerando che i *claim* pubblicitari potenzialmente "ingannevoli" non risulterebbero essere stati diffusi prima del 2022. I messaggi pubblicitari diffusi nel 2021 presentavano un contenuto assolutamente chiaro e comprensibile, in considerazione delle dimensioni e del testo dei *disclaimer* posti nei cartelloni (cfr. figura 1.1).

Condotta sub b) Ostacoli al recesso dal contratto e pagamento per un servizio non più richiesto

1) Esiguità delle segnalazioni e recensioni negative

85. L'intero impianto accusatorio si basa su un numero esiguo di segnalazioni e recensioni negative senza tener conto delle dimensioni di Verisure e del numero di richieste di recesso ricevute. Eventuali "disagi" nella gestione dei recessi sarebbero stati episodi isolati.

86. La presenza di un modesto numero di disservizi nella gestione dei recessi sarebbe, invero, pressoché "fisiologica" per una Società delle dimensioni di Verisure, soprattutto nell'ipotesi in cui si verificano "picchi" di recessi come avvenuto nel corso del 2022, e anche in ragione di alcuni problemi organizzativi che avrebbero colpito la funzione *Customer Care* nel medesimo periodo e la temporanea carenza di tecnici addetti alla disinstallazione, che avrebbe ulteriormente influito sulla capacità della Società di completare le disinstallazioni.

87. Verisure avrebbe, comunque, provveduto nel minor tempo possibile alla verifica dello *status* dei suddetti reclami, alla risoluzione delle problematiche riscontrate e al rimborso ai segnalanti delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto (ove il reclamo fosse fondato e il rimborso dovuto). Il Professionista dichiara che i reclami pervenuti sino al 19 gennaio 2024 in relazione alla condotta *sub b)* risulterebbero risolti.

88. In ogni caso, Verisure avrebbe: (i) cessato di addebitare importi al cliente a far data dal momento della cessazione del contratto (che, nell'ipotesi di recesso, si verifica alla data di scadenza del periodo di preavviso) e a prescindere dalla data di smontaggio del sistema d'allarme; (ii) rimborsato automaticamente entro trenta giorni e senza necessità di alcuna richiesta, gli eventuali importi addebitati al cliente a seguito della data di cessazione del contratto (tipicamente, si tratta dell'ultimo canone di abbonamento che viene addebitato all'inizio del mese in cui il recesso acquista efficacia); (iii) sostenuto tutti i costi connessi alla disinstallazione del sistema d'allarme.

89. Nonostante quanto suindicato, la Società ha deciso, comunque, di modificare la propria *policy* interna, inserendo nella documentazione contrattuale che Verisure cessa automaticamente qualsiasi fatturazione al cliente a partire dalla data di efficacia del recesso. Pertanto, il cliente non riceve alcun addebito del canone di abbonamento dal giorno successivo alla data di efficacia del recesso, anche se i servizi continuano ad essere erogati fino allo scadere del periodo di preavviso; di conseguenza, non vi sarebbe più il rischio che al cliente venga addebitato il canone di abbonamento dell'intero mese in cui diventa effettivo il recesso (e, simmetricamente, Verisure non dovrà rimborsare nulla *ex post* a tali consumatori in quanto non avranno ricevuto alcun addebito post-cessazione del Contratto). Da quando è stata attuata tale modifica, il Professionista afferma che non sarebbero pervenuti reclami in relazione a richieste di recesso.

90. Infine, la Società ha affermato di non comprendere la valutazione negativa dell'Autorità circa l'impegno profuso da Verisure nell'attività di monitoraggio delle recensioni negative pubblicate dai clienti sulle piattaforme di opinioni o sui *social network* e della relativa celere risoluzione delle problematiche ivi segnalate. Tale condotta, dovrebbe, invece, essere apprezzabile e degna di nota, in quanto consente alla Società di usufruire di un ulteriore canale di pronta reperibilità per tenere traccia dei reclami dei clienti e per offrire loro una tempestiva occasione di risoluzione degli stessi.

2) Sulla ritardata o mancata disinstallazione degli apparati

91. Ai fini della definizione della procedura di recesso, la riconsegna dell'allarme alla Società non sarebbe necessaria da parte del consumatore, posto che esso è fornito ai clienti ai fini dell'erogazione del servizio di vigilanza. Oggetto della richiesta di recesso è solo l'interruzione del servizio erogato da Verisure.

92. Pertanto, dalla mera circostanza della ritardata o mancata disinstallazione dell'apparato da parte dei tecnici Verisure, a seguito dell'esercizio del diritto di recesso, non potrebbe in alcun modo desumersi l'adozione da parte della Società di comportamenti dilatori/ostativi, né l'attuazione di una strategia orientata a non dare seguito alle istanze di recesso dei consumatori. Verisure, infatti: *(i)* si occuperebbe direttamente dello smontaggio e del ritiro dell'apparato e *(ii)* non addebiterebbe alcuna penale o costo aggiuntivo al cliente in pendenza dello smontaggio dei sistemi di allarme. Una volta scaduto il termine di preavviso (di trenta o novanta giorni) per la risoluzione formale del contratto a seguito dell'esercizio del recesso da parte del consumatore, il contratto si intenderebbe risolto e la Società cesserebbe la fatturazione dei canoni al cliente, a prescindere dal fatto che l'impianto sia stato già disinstallato o meno.

93. A prescindere dalla formulazione letterale della precedente versione dell'articolo 20 delle CGS, Verisure precisa che nella prassi non sarebbero mai stati addebitati ai clienti i costi per la disinstallazione del sistema d'allarme al termine del rapporto, i quali sono integralmente posti in capo a Verisure, come riporta la nuova versione della documentazione contrattuale in vigore dal 30 ottobre 2023. Tale situazione, dunque, non determinerebbe un pregiudizio economico al consumatore.

94. I ritardi nella disinstallazione sarebbero, comunque, stati cagionati da fattori esterni, non dipendenti da Verisure, e rappresentati dal "picco di recessi" e contestuale temporanea carenza di personale per la disinstallazione nel settembre del 2022 e dalla disponibilità dei clienti recedenti a fissare un appuntamento presso il proprio domicilio per effettuare la disinstallazione.

95. Per questo motivo Verisure non avrebbe voluto imporre un termine temporale preciso per lo svolgimento di tale attività al fine di non limitare la loro discrezionalità nel decidere quando consentire l'accesso ai propri locali. La mancata previsione di un termine entro il quale la Società si impegna a disinstallare il sistema d'allarme non potrebbe, dunque, in alcun modo essere qualificata come un "ostacolo al recesso".

3) Durata della condotta

96. Alla luce di quanto esposto, secondo il Professionista la condotta non potrebbe aver avuto inizio prima del mese di settembre del 2022, periodo in cui si sono verificati i primi "disservizi" nella gestione dei recessi e delle disinstallazioni. Inoltre, la condotta dovrebbe ritenersi cessata a partire dal mese di ottobre 2023, data di entrata in vigore della nuova procedura di gestione dei reclami e della nuova documentazione contrattuale.

Condotta sub c) Inizio della prestazione durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento automaticamente previsto con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure

1) Periodo di ripensamento più lungo (trenta giorni) e rimborso dei costi sostenuti

97. Verisure garantirebbe un periodo di ripensamento più favorevole al consumatore (trenta giorni) a partire dal 2020, essendo maggiore di quanto previsto rispetto a quello fissato per legge (quattordici giorni), e rimborserebbe, di fatto, integralmente ai consumatori che esercitano il ripensamento, ogni costo sostenuto, rispetto all'installazione e attivazione, nonché al primo canone di abbonamento.

98. Secondo il Professionista il consumatore che si rivolge alla Società avrebbe già maturato la consapevolezza di voler attivare il sistema di sicurezza e avrebbe quindi l'interesse - e spesso anche la necessità - che il contratto produca immediatamente i suoi effetti, vale a dire la messa in sicurezza dell'immobile il prima possibile, senza che ciò implichi la preclusione dell'esercizio di alcun diritto. Ciò sarebbe testimoniato dall'esiguo numero di ripensamenti (circa [100-2.000] in tre anni) formulati entro trenta giorni dall'installazione del sistema di allarme e la quasi totalità di essi non avrebbe sostenuto alcun costo.

99. Verisure ha apportato anche ulteriori modifiche alle CGS e all'Informativa Precontrattuale per fornire ai consumatori un'informativa ancora più chiara circa l'esercizio del diritto di ripensamento. Ad avviso del Professionista, l'assenza di una esplicita richiesta di prestazione immediata del servizio durante il periodo di ripensamento, non provoca alcun pregiudizio verso i consumatori.

2) Durata della pratica

100. Secondo Verisure la condotta dovrebbe ritenersi cessata dal mese di agosto del 2023, a seguito del miglioramento delle comunicazioni relative al diritto di recesso e ripensamento o, comunque, non oltre la data di entrata in vigore della nuova documentazione contrattuale (il 30 ottobre 2023).

Condotta sub d) Scarsa chiarezza circa il foro competente in caso di eventuali controversie con i consumatori

1) Chiarezza della clausola relativa al foro competente in caso di controversie

101. Secondo il Professionista la clausola delle CGS vigenti prima del 30 ottobre 2023 farebbe chiaramente riferimento alle "inderogabili previsioni di legge che prevedono il foro esclusivo nel domicilio o residenza del CLIENTE", ossia all'articolo 66-bis del Codice del consumo, in quanto individuerrebbe con chiarezza e trasparenza due diversi fori, a seconda della "qualifica" del cliente che intendeva agire nei confronti di Verisure: (i) il foro inderogabile del consumatore nell'ipotesi in cui il cliente rivesta tale qualifica e (ii) il Foro di Roma nell'ipotesi in cui il cliente non sia qualificabile come consumatore.

102. Secondo Verisure, i consumatori intenzionati ad avviare un contenzioso nei confronti della Società non potrebbero in alcun modo incorrere in errore rispetto all'individuazione del foro competente. Infatti, dal 2019 a oggi, nessun consumatore avrebbe mai instaurato un giudizio presso un foro diverso da quello dotato di competenza esclusiva, indicato dalla Legge nonché dallo stesso articolo 26 delle CGS.

2) Durata della pratica

103. In ogni caso, secondo il Professionista la presunta condotta illecita deve ritenersi cessata in data 30 ottobre 2023 poiché l'articolo 26 della versione delle CGS entrata in vigore in tala data presenta una formulazione più chiara del foro competente.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

104. In data 22 gennaio 2024¹¹⁰ veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCOM"), ai sensi dell'articolo 27 comma 6, del Codice del consumo, dal momento che la condotta *sub a*) è stata diffusa attraverso *internet* e *spot* televisivi.

105. Con delibera n. 32/24/CONS, assunta in data 6 febbraio 2024, l'AGCOM ha espresso il proprio parere, pervenuto in data 8 febbraio 2024¹¹¹.

106. In esso, l'AGCOM ha precisato che *"la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dai Professionisti tramite internet, cartelloni pubblicitari e spot televisivi"*, indicando che *"con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal Professionista, tramite gli spot televisivi potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle modalità di promozione e vendita utilizzate"*.

107. Pertanto, l'AGCOM ha concluso che *"allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, internet, i cartelloni pubblicitari, gli spot televisivi siano strumenti di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata"*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

108. Il provvedimento ha ad oggetto quattro distinte violazioni del Codice del consumo:

- a) L'ingannevolezza nell'attività promozionale del sistema d'allarme per la mancata evidenziazione o assenza del riferimento al comodato d'uso gratuito;
- b) Gli ostacoli al recesso dal contratto e il pagamento per un servizio non più richiesto;
- c) L'inizio della prestazione durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento automaticamente previsto con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure;
- d) La scarsa chiarezza circa il foro competente in caso di eventuali controversie con i consumatori.

109. Prima di entrare nel merito della valutazione di ciascuna condotta è opportuno precisare che l'impianto probatorio a esse relativo non può essere messo in discussione dal Professionista richiamando l'asserita esiguità delle segnalazioni/recensioni pervenute o individuate rispetto al portafoglio di clienti e al numero di contratti stipulati con essi da Verisure.

¹¹⁰ Cfr. doc. n. 91.

¹¹¹ Cfr. doc. n. 100.

110. Invero, oltre alla rilevanza e numerosità delle segnalazioni – provenienti anche da associazioni di consumatori (alcune delle quali parti del presente procedimento) – in ogni caso, sotto un profilo giuridico, rileva il consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa in base al quale caratteristica dell'illecito consumeristico è quella di essere di mero "pericolo" con la conseguenza che "è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta", rilevando anche "la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso"¹¹². Ne deriva, inoltre, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili "contra legem" della stessa, non essendo richiesta "l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato, infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale"¹¹³.

Condotta sub a)

111. L'insieme degli elementi di prova acquisiti (segnalazioni, recensioni, cartelloni e volantini, *screenshot* del sito *web*, *spot* televisivi, *email* interne alla Società) fanno emergere l'assenza e/o scarsa evidenziazione, sin dal 2021, del riferimento al comodato d'uso gratuito dell'impianto di allarme nell'attività promozionale. Si tratta di un'informazione di grande rilevanza in quanto afferente alla stessa natura giuridica del rapporto contrattuale che i consumatori vengono ad instaurare con il Professionista relativamente all'impianto d'allarme.

112. Sul punto, è nota e consolidata la giurisprudenza amministrativa che ribadisce "il principio secondo cui la chiarezza, trasparenza e comprensibilità delle comunicazioni commerciali deve sussistere sin dal "primo contatto" ed al fine di evitare "agganci ingannevoli"¹¹⁴. Inoltre, "Il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l'altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare ex post l'inadempimento dell'onere informativo imposto all'operatore"¹¹⁵. Infatti, una volta determinatosi il c.d. aggancio pubblicitario del consumatore, che lo porta ad attivarsi per valutare la proposta del Professionista, l'intento promozionale può dirsi già raggiunto.

113. Il messaggio pubblicitario, dunque, deve contenere – in maniera chiara e trasparente - in sé gli elementi più importanti dell'offerta (contenuto, prezzo, durata, modalità di fruizione, etc.), o

¹¹² Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152.

¹¹³ Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 1751.

¹¹⁴ Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 6 dicembre 2021, n. 8155.

¹¹⁵ Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 1751, PS9884 - *Guardian Sismalarm*. Conformi a tale sentenza anche: Consiglio di Stato, sez. VI, 14 dicembre 2022, n. 10939, PS9452 - *Illumia S.p.A. Promozione «led» per risparmio energetico*; Consiglio di Stato, sez. VI, 4 luglio 2018, n. 4110, PS6576 - *Titel-Corso di informatica*; Consiglio di Stato, sez. VI, 2 ottobre 2019, n. 6036, PS1100 - *Aurum Hotels-Disagi soggiorno*; Consiglio di Stato, sez. VI, 19 settembre 2017, n. 4878, PS891 - *Bioscalin crescita capelli*; Tar Lazio, sez. I, 8 marzo 2019, n. 3095, PS8940 - *Soluzione Casa - Fidelity Card*.

quanto meno un invito ad approfondirli, per consentire al consumatore di assumere una decisione commerciale consapevole.

114. Si consideri anche che ai messaggi pubblicitari che non riportavano o non rendevano chiaramente visibile il riferimento al comodato d'uso gratuito si sono aggiunti anche altri elementi di contesto, che consentono di qualificare tale condotta come ingannevole. Si tratta di circostanze fuorvianti per il consumatore, rappresentate da:

- eventuali comportamenti ingannevoli o poco trasparenti degli incaricati Verisure, che, come riportato in alcune segnalazioni, hanno rassicurato i consumatori sulla proprietà dell'impianto d'allarme, affermando che i costi richiesti sarebbero stati finalizzati all'acquisto del prodotto;
- l'impossibilità di visionare accuratamente il contratto da sottoscrivere in quanto sottoposto sul *tablet*;
- l'assenza anche nel modulo contrattuale da firmare del riferimento al "comodato d'uso" del sistema di allarme.

115. Nel caso di specie, la notevole rilevanza dell'informazione sulla natura di comodato d'uso relativamente all'impianto fornito da Verisure è confermata dalla documentazione interna rinvenuta in sede ispettiva. Risulta, infatti, che Verisure ha scelto di rendere sempre meno evidente tale informazione, fino ad eliminarla del tutto in alcuni casi. Non si può sottacere, infatti, che il Professionista ha oscurato questa informazione, nella consapevolezza di quanto ciò potesse favorire la propria attività commerciale inducendo in errore il consumatore nella fase della scelta se concludere o meno un rapporto contrattuale con Verisure¹¹⁶, come il documento interno del 2021 sul "Comodato d'uso gratuito" riporta testualmente:

"Allineare il messaggio alla strategia della comunicazione commerciale" per "Mantenere un messaggio facilitato in fase di proposizione commerciale, glissando sul Comodato d'Uso", "Neutralizzare le differenze tra Comodato e Acquisto rispetto all'esperienza del Cliente" e "Anestetizzare i Social dalle recensioni negative sui temi di costi e comodato".

"Difficoltà a veicolare correttamente il messaggio in fase di Vendita – sovrapposizione tra costo di installazione e costo di acquisto".

Comodato d'uso - Criticità del messaggio

"Capacità di retention depotenziata dal disallineamento tra le informazioni fornite in fase di Vendita e quelle offerte durante la gestione della disdetta (smontaggio dell'impianto o pagamento per riscatto)"

"In fase di disdetta, solo 1 su 10 dei Clienti acquisiti ante 2020 (alto costo di riscatto) risulta a conoscenza del Comodato d'uso, il rapporto sale a 4 su 10 per i Clienti acquisiti con il contratto 2020 (basso costo di riscatto)" (sottolineature aggiunte)¹¹⁷.

¹¹⁶ Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 6 dicembre 2021, n. 8155, PS0214 cit.: "19.5. Le appellanti hanno, infine, criticato la sentenza per essersi limitata a riproporre le argomentazioni dell'Autorità e per aver dato rilevanza ad una mail, reperita dall'Autorità, in cui l'autore scrive che "Bisogna cercare di spiegare la politica carburante in maniera migliore", dimostrando con ciò consapevolezza della mancanza di chiarezza della pratica.

19.6. La censura è assolutamente destituita di fondamento, obliterando uno dei principi fondamentali vigenti in materia di pubblicità scorretta, ovvero il principio secondo cui la chiarezza, trasparenza e comprensibilità delle comunicazioni commerciali deve sussistere sin dal "primo contatto" ed al fine di evitare "agganci ingannevoli" (ex multis, C.d.S., 4 luglio 2018, n. 4110; 11 maggio 2017, n. 2178)".

¹¹⁷ Cfr. doc. n. 18 all. n. 119.

116. La consapevolezza di Verisure circa la confusorietà ed ingannevolezza della comunicazione commerciale relativa alla natura del contratto emerge chiaramente anche dalla citata *email* del Responsabile dell'Ufficio Legale (avente ad oggetto: “*Reclama facile: Pubblicità ingannevole*”) ad altri dirigenti Verisure (ottobre 2021) in cui si indica testualmente:

*“O decidiamo che l’allarme è in comodato d’uso gratuito e il cliente paga l’installazione (e attivazione, collegamento, ...ecc.) oppure paga l’allarme e l’installazione è gratuita! Il messaggio che passa invece in questa email pubblicitaria [riportata sopra alla Fig. 3] **può senz’altro essere considerato ingannevole e noi già siamo stati attenzionati in passato dall’AGCM per cui suggerisco di modificare il testo. Lato nostro, vedremo di accordare una risposta per la cliente che ci esponga meno ad eventuali approfondimenti dell’Autorità**”* (sottolineatura ed enfasi aggiunte)¹¹⁸. Di questi documenti, Verisure, non ha sostanzialmente fornito spiegazione.

117. Pertanto, le giustificazioni addotte dal Professionista circa la scarsa rilevanza della mancata evidenziazione o omissione dell’informazione sulla mera dazione in comodato dell’impianto appaiono fattualmente infondate, così come appaiono infondate anche le altre motivazioni addotte: in primo luogo, l’inconsistenza della motivazione relativa alle limitazioni spaziali e temporali dei mezzi promozionali utilizzati. Infatti, a partire dal mese di settembre del 2023 è stato inserito, senza particolari difficoltà, un riferimento chiaro e ben visibile al comodato d’uso gratuito del sistema di allarme nella cartellonistica (cfr. figura 4 i)¹¹⁹, nel mese di ottobre del 2023 negli *spot* televisivi (cfr. figura 4 ii)¹²⁰ e dal 30 ottobre 2023 nella documentazione contrattuale aggiornata (cfr. figura 5)¹²¹.

118. Inoltre, appare non condivisibile l’interpretazione di Verisure circa la nozione di “consumatore medio” per valutare la condotta in esame, considerando che il sistema di allarme Verisure afferirebbe ad un mercato specifico diverso da quello della mera vendita/installazione degli impianti di allarme. La condotta contestata riguarda lo svolgimento dell’attività promozionale, che, considerando i canali utilizzati, viene rivolta a tutti i consumatori e non ad uno specifico *target*.

119. Qualora, inoltre, si voglia considerare il gruppo di coloro che sono interessati a un servizio di allarmistica/sicurezza, ritenendolo costituito da persone mediamente informate sulle caratteristiche dei prodotti in questione, l’informazione sulla cessione dei sistemi di allarme o sulla fornitura dei soli servizi di sorveglianza con fornitura in comodato degli apparati è, comunque, di grande rilievo per la scelta del consumatore. Se il “consumatore medio” è “un soggetto normalmente informato e ragionevolmente avveduto, tenuto conto delle caratteristiche del mercato in cui un tale tipo opera le proprie scelte”, a maggior ragione le caratteristiche del sistema d’allarme Verisure - in particolare il comodato d’uso gratuito che lo caratterizza e lo differenzia da altri prodotti/servizi - devono essere chiaramente indicate nell’attività promozionale. Ciò, specie a fronte della richiesta di pagamento di rilevanti importi ai consumatori. Infine, non è comunque ammissibile – sulla base delle norme sulle pratiche commerciali scorrette e stante la natura di “*illecito di pericolo*” delle fattispecie in esso contemplate - che un professionista possa consapevolmente fornire informazioni ingannevoli o comunque non trasparenti ai consumatori, a prescindere dalle conoscenze di cui essi siano, in ipotesi, dotati.

¹¹⁸ Cfr. doc. n. 18 all. n. 69.

¹¹⁹ Cfr. doc. n. 90, all. n. 1.

¹²⁰ Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.

¹²¹ Cfr. doc. n. 90 e relativo all. n. 6.

120. La diligenza professionale richiesta ad ogni operatore commerciale si esprime anche attraverso un dovere di completa e corretta informazione da veicolare alla platea di consumatori, che recepiscono i messaggi promozionali.

121. In considerazione delle modifiche apportate ai messaggi pubblicitari veicolati attraverso i vari canali di comunicazione adottati e alla documentazione contrattuale (in particolare, al Modulo Contrattuale) integrata, ove necessario, con un esplicito riferimento al comodato d'uso gratuito a partire dal 30 ottobre 2023, si ritiene di poter considerare cessata da tale data la condotta contestata, che ha avuto inizio almeno dal 2021.

Condotta sub b)

122. I consumatori hanno lamentato che nella fase di sottoscrizione del servizio la Società mostra massima tempestività nella sua attivazione, mentre nella fase di cessazione del contratto la gestione del recesso appare insoddisfacente. Dall'istruttoria è emerso che il Professionista fornisce indicazioni fuorvianti nelle CGS (indicazioni tuttora presenti) rispetto all'effettiva procedura adottata dalla Società in merito al recesso.

123. Secondo le CGS, sarebbe sufficiente inviare una comunicazione scritta a Verisure (via *e-mail* o via posta) per recedere, calcolando, dall'invio della comunicazione scritta, il periodo di preavviso di 30/90 giorni per la cessazione delle fatturazioni. In realtà, l'istanza di recesso inviata, inizialmente, dal cliente, come il Professionista ha specificato in diversi documenti (cfr. verbale ispettivo e memorie), necessita di una riconferma. Le segnalazioni dei consumatori hanno, già, fatto emergere come le informazioni fornite dal *Customer Care* spesso non siano chiare o complete in merito alle modalità attraverso le quali comunicare il recesso (via *e-mail*, posta, pec, raccomandata), i dati da fornire (anche il codice cliente) e gli eventuali documenti da allegare (documento d'identità).

124. Verisure, prima di considerare effettiva una richiesta di recesso ricontatta telefonicamente il cliente per un "*tentativo di retention*". In caso di esito negativo di tale tentativo, il cliente deve, comunque, confermare il recesso, formalizzando la richiesta. Solo successivamente a tale riconferma ha inizio il decorso di 30 o 90 giorni (per i contratti fino al 2019) per la risoluzione formale del contratto.

125. Questa situazione, da sola, è sufficiente a spiegare le doglianze dei consumatori, in quanto tale doppia istanza di recesso (tra l'altro, non chiaramente indicata nel contratto nemmeno nella nuova versione delle CGS del 30 ottobre 2023) costituisce per il consumatore, di fatto, di per sé una condizione ostativa all'esercizio del recesso. Se, poi, si aggiungono a tale procedura oscura e articolata, i problemi organizzativi del *Customer Care* e la carenza di personale tecnico, lamentati e ammessi dal Professionista stesso, almeno a partire dal 2022, è legittimo ritenere che l'intero processo di recesso dal contratto sia stato gestito in modo estremamente inefficiente e disfunzionale per il consumatore:

- per la ritardata o mancata attivazione delle procedure di cessazione a seguito di richieste anche inviate via *pec* o tramite raccomandata;
- per l'assenza di riscontri al cliente a fronte delle richieste di cessazione, non comunicando la necessità di integrare le richieste considerate incomplete;

- per la prosecuzione delle fatturazioni per diversi mesi successivi alla richiesta di recesso, ricorrendo talvolta anche alle Società di recupero crediti e procedendo con notevole ritardo agli eventuali rimborsi per gli addebiti non dovuti;

- per la ritardata o mancata disinstallazione degli apparati.

126. Pertanto, la condotta posta in essere da Verisure relativa agli addebiti ingiustificati successivi alla richiesta di recesso dal contratto non può essere considerata né episodica, né riconducibile ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione, visto che il Professionista stesso ha riconosciuto che nel corso del 2022 si sono verificati disservizi nella gestione dei recessi, che hanno determinato tale situazione a danno di alcuni consumatori.

127. La condizione, nella quale si vengono a trovare i clienti recedenti, che non ricevono più alcuna risposta alle istanze di recesso e ai ripetuti reclami per fatturazioni successive alla data di cessazione del contratto e/o per mancata disinstallazione e smontaggio dell'impianto di allarme, si configura come la conseguenza di un comportamento del Professionista, che si può considerare, a tutti gli effetti, aggressivo.

128. Anche a voler ritenere che Verisure possa non aver voluto intenzionalmente ostacolare il recesso dei propri clienti, di fatto, ha assunto comportamenti negligenti e disinteressati nei loro confronti, per cui, in ogni caso, si è prodotto un effetto negativo, di uguale gravità per il pregiudizio che esso può aver determinato.

129. Verisure esercita, in tal modo, un indebito condizionamento nei confronti di tali consumatori, limitandone, di fatto o potenzialmente, la libertà di scelta, per cui essi si vedono costretti a ricontattare più volte la Società, riconfermando via email, pec, raccomandata l'originaria istanza di recesso formulata, a bloccare i pagamenti bancari automatici, a rinunciare alle somme già acquisite da Verisure, ad attendere, senza alcuna indicazione temporale, lo smontaggio del sistema d'allarme dal Professionista o a provvedervi a proprie spese, procrastinando la possibilità di installare un altro tipo di impianto d'allarme.

130. Verisure ha provveduto, dopo l'avvio del procedimento, a verificare lo *status* dei reclami, pervenuti anche all'Autorità, alla risoluzione delle problematiche riscontrate e al rimborso ai segnalanti delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto (ove il reclamo fosse fondato e il rimborso dovuto).

131. Tuttavia, in generale, i reclami pervenuti direttamente a Verisure spesso non hanno avuto seguito, a differenza di quelli che sono stati espressi indirettamente sulle piattaforme di opinioni o sui *social network*. In questi casi il Professionista, che effettua un attento monitoraggio su questi canali, è intervenuto tempestivamente a risolvere le doglianze lamentate al solo fine di evitare un danno d'immagine. Infatti, alcuni consumatori, che avevano già presentato reclamo alla Società direttamente senza ottenere alcun riscontro, non sapendo come risolvere la propria situazione, hanno tentato di richiamare l'attenzione sulle proprie doglianze, facendo ricorso ai siti di opinione o ai *social network*. L'esito positivo delle loro segnalazioni su tali siti ha dimostrato come il comportamento del Professionista non sia orientato a rispondere in maniera efficiente alle richieste del proprio cliente, ma piuttosto a non rischiare di perdere l'opportunità di acquisire nuovi clienti a seguito della diffusione di giudizi negativi.

132. Questo è uno degli aspetti contestabili della condotta di Verisure, in quanto il monitoraggio di tali siti non appare, come sostenuto dal Professionista, come *“un ulteriore canale di pronta reperibilità per tenere traccia dei reclami dei clienti e per offrire loro una tempestiva occasione di*

risoluzione degli stessi”, quanto piuttosto un criterio per selezionare i reclami da considerare e su cui intervenire effettivamente.

133. Una menzione a parte merita la questione relativa ai dati forniti sui reclami ricevuti dal Professionista, che Verisure sostiene che siano particolarmente pochi. In effetti, il Professionista ha dichiarato di non essere in grado di fornire il numero di reclami specifici per tale tipologia di condotte, in quanto i reclami verrebbero classificati per ampie categorie.

134. Il Professionista non può, comunque, affermare che il fenomeno sia limitato, in quanto le persistenti, numerose e articolate doglianze acquisite direttamente ed indirettamente al fascicolo per il 2022 e il 2023 e il dato relativo agli impianti disinstallati nel 2022 e ancor più nel 2023 rispetto ai recessi effettivamente accolti, costituiscono elementi probatori più certi. Tra l’altro, i reclami al Professionista e le segnalazioni all’Autorità e sui siti di opinioni devono essere sempre considerati, comunque, come la parte emergente e non esaustiva di un fenomeno.

135. Lo stesso tipo di valutazione di aggressività può valere relativamente all’altra problematica connessa alla cessazione del rapporto contrattuale, ossia la disinstallazione e lo smontaggio dell’impianto, che il Professionista, seppur sollecitato, o non effettua o ritarda ad effettuare.

136. Da questo punto di vista, e contrariamente a quanto sostenuto dal Professionista, la mancata riconsegna dell’allarme alla Società è in grado di cagionare un pregiudizio economico al consumatore. Non si può, infatti, escludere che la mancata disinstallazione dell’impianto potrebbe:

(i) sia ingenerare nel consumatore il convincimento che il costo di abbonamento del servizio debba essere pagato fino alla effettiva disinstallazione dell’impianto o all’esercizio dell’Opzione di acquisto dello stesso, risultando giustificata una eventuale fatturazione post-recesso, che, infatti, si sarebbe effettivamente verificata in alcuni casi;

(ii) sia costringere il consumatore, di fatto, in assenza dell’intervento del Professionista dopo diversi mesi, a provvedere allo smontaggio dell’impianto a proprie spese.

137. Il Professionista, inoltre, non può sollevarsi da una sua effettiva responsabilità, imputando i ritardi nella disinstallazione a fattori esterni, non dipendenti da Verisure, e rappresentati da un “picco di recessi”, con contestuale e temporanea carenza di personale nel settembre del 2022, e/o da una indisponibilità dei clienti recedenti a fissare un appuntamento presso il proprio domicilio per effettuare la disinstallazione. Tali circostanze non risultano sufficienti a giustificare tutte le criticità riscontrate, in quanto i dati forniti dal Professionista stesso sulle disinstallazioni e le segnalazioni pervenute o riscontrate sui siti di recensioni mostrano che il fenomeno è diffuso nel corso dell’intero biennio 2022-2023.

138. Opportunistica, infine, appare l’affermazione che la mancata specificazione, nelle CGS, di un termine temporale definito per lo svolgimento dell’attività di disinstallazione e smontaggio, sarebbe dettata da una presunta volontà di Verisure di non limitare la discrezionalità dei clienti nel poter decidere quando consentire l’accesso ai propri locali. Di fatto, tale mancata previsione nelle CGS lascia, soprattutto, al Professionista un ampio margine di manovra, non vincolandolo al rispetto di una condizione chiaramente espressa.

139. La decisione di modificare la propria *policy* interna con la cessazione automatica di qualsiasi fatturazione al cliente a partire dalla data di efficacia del recesso, senza attendere lo scadere del periodo di preavviso (trenta/novanta giorni), non è sufficiente a far ritenere risolta la questione. Resta ancora non esplicitata, infatti, in maniera chiara nelle CGS, in vigore dal 30 ottobre 2023, la procedura per la presentazione ed accoglimento dell’istanza di recesso da parte dei consumatori (ad

es. nessun riferimento al ricontatto telefonico di Verisure e alla necessità di una riconferma dell'istanza di recesso). Inoltre, dalla documentazione agli atti le persistenti difficoltà segnalate dai consumatori per recedere dal contratto¹²² e i dati, forniti dal Professionista, estremamente bassi degli smontaggi degli impianti (meno della metà rispetto alle istanze di recesso, escludendo ovviamente coloro che hanno esercitato l'opzione di acquisto) per i mesi di novembre e dicembre del 2023 attestano che, di fatto, non vi sia stata una effettiva inversione di tendenza¹²³.

Condotta sub c)

140. Per quanto attiene alla **condotta sub c)**, risulta illegittima la prassi adottata dal Professionista, che, sulla scorta delle CGS, dà inizio all'esecuzione del contratto nelle more del termine per l'esercizio del diritto di recesso in assenza di una esplicita richiesta del consumatore in tal senso. Essa impedisce, in concreto, al consumatore di fruire per intero del termine di legge previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali.

141. Tale illegittimità non viene meno in ragione dell'estensione sino a 30 giorni, da parte del Professionista, del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, a partire dal 2020, (art. 18 delle CGS), in quanto tale estensione risulta, comunque, nei fatti vanificata dalla carenza di una richiesta espressa del consumatore per l'inizio della fornitura durante il periodo di ripensamento.

142. Né può valere a giustificazione di tale carenza l'affermazione del Professionista che il consumatore, al momento della conclusione del contratto, avrebbe già maturato la consapevolezza di attivare il sistema di allarme, volendo mettere in sicurezza l'immobile il prima possibile, senza che ciò implichi la preclusione dell'esercizio di alcun diritto e provochi alcun pregiudizio. Tali affermazioni si basano su mere presunzioni e non possono in alcun modo legittimare il comportamento di Verisure, anche perché il Professionista stesso ha riconosciuto che vi sono stati casi in cui il consumatore avrebbe patito effettivamente le conseguenze di tale condotta.

143. Questo è evidente, in quanto il consumatore viene, di fatto, vincolato attraverso la sottoscrizione del contratto al rispetto degli obblighi contrattuali con Verisure, ossia fino al 30 ottobre 2023 (data di modifica delle CGS) a pagare in caso di recesso dopo l'inizio della prestazione *“un importo proporzionale a quanto fornito da Verisure fino al momento in cui Verisure è stata informata del recesso”* (art. 18 CGS), che, al di là della prassi di Verisure, che dichiara di non aver richiesto mai tale importo, poteva in qualsiasi momento pretendere.

144. La clausola in vigore almeno sin dal 2019 è stata modificata a far data dal 30 ottobre 2023 con l'entrata in vigore delle nuove CGS. Anche nella nuova versione dell'art. 18 delle CGS permane l'illegittima, tacita attivazione immediata del servizio. Al consumatore viene garantita solo la possibilità di essere rimborsato automaticamente e integralmente dei costi sostenuti e di ottenere che la disinstallazione e lo smontaggio degli impianti avvengano a carico di Verisure, diversamente da quanto era indicato nella precedente versione del suddetto articolo delle CGS. Ciò non può essere sufficiente a ritenere cessata la condotta contestata, considerando, tra l'altro, proprio la difficoltà che ancora riscontrano i consumatori a recedere dal contratto, una volta sottoscritto con il Professionista (cfr. condotta *sub b)*).

¹²² Cfr. docc. nn. 66, 69, 71 e 80.

¹²³ Cfr. doc. n. 90 all. doc. n. 19.

Condotta sub d)

145. Infine, Verisure ha violato il Codice del consumo in quanto non ha reso esplicito il diritto del consumatore previsto dall'art. 66-bis, ossia che, in caso di controversie civili inerenti al contratto, il consumatore può ricorrere nei confronti del Professionista presso il tribunale del luogo di residenza o di domicilio del consumatore stesso.

146. Verisure, infatti, non aveva inserito nelle Condizioni Generali di Servizio (art. 26), informando chiaramente e correttamente il consumatore, che la competenza territoriale è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, ma ha fatto ricorso ad una formula ambigua, indicando genericamente che sono *“fatte salve inderogabili previsioni di legge che prevedono il foro esclusivo nel domicilio o residenza del CLIENTE”*, al contempo, rimarcando in via generale che *“qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma”*.

147. L'affermazione del Professionista secondo cui la formulazione di tale clausola contrattuale era dettata dalla volontà di distinguere due tribunali, a seconda della “qualifica” del cliente che intendeva agire nei confronti di Verisure (il foro inderogabile del consumatore nell'ipotesi in cui il cliente rivesta tale qualifica e il Foro di Roma nell'ipotesi in cui il cliente non sia qualificabile come consumatore) non è suffragata dalla lettura della clausola. Essa appare, in ogni caso, incontestabilmente ambigua. La mancanza di un'indicazione precisa e chiara in merito a tale aspetto, rendeva, pertanto, possibili applicazioni arbitrarie da parte di Verisure nella scelta del foro presso cui risolvere le controversie con il consumatore.

148. La clausola in vigore almeno sin dal 2019 è stata modificata e resa chiara, eliminando ogni possibile ambiguità, solo a far data dal 30 ottobre 2023 con l'entrata in vigore delle nuove CGS.

149. In conclusione, si ritiene che la documentazione istruttoria acquisita consenta di determinare che Verisure abbia posto in essere:

- a partire dal 2021 sino al 30 ottobre 2023 una condotta commerciale ingannevole, consistente nella omissione/mancata evidenziazione, nell'attività promozionale, dell'informazione relativa al comodato d'uso gratuito del sistema di allarme Verisure. Tale condotta è stata posta in essere in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22, commi 1, 2 e 4, lettera a), del Codice del consumo. L'assenza e/o la mancata evidenziazione di tale informazione sul sito *web* del Professionista, nella cartellonistica pubblicitaria, nei volantini, negli *spot* televisivi, nella documentazione contrattuale, etc. sono idonee ad indurre in errore il consumatore e a fargli effettuare una scelta commerciale non consapevole;

- a partire dal 2022 una condotta commerciale aggressiva consistente nell'indebito condizionamento esercitato da Verisure nella fase di recesso dal contratto attraverso una serie di comportamenti ostativi che il Professionista ha assunto nei confronti dei propri clienti recedenti, rappresentati dal mancato o ritardato accoglimento delle istanze di recesso, dalla prosecuzione delle fatturazioni nei mesi successivi alla cessazione effettiva del rapporto contrattuale, dalla ritardata o mancata disinstallazione degli impianti di allarme. Tali comportamenti, in violazione degli articoli 20, 24 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del consumo, sono l'espressione di una negligenza professionale, ed impediscono di fatto, ai clienti, che ne manifestano la volontà, di cessare il rapporto contrattuale senza subirne conseguenze pregiudizievoli;

- a partire dal 2019 una condotta in violazione degli articoli 50, comma 3, 51, comma 8, e 57, comma 4, lettera a), n. 2, del Codice del consumo, rappresentata dall'avvio della prestazione del servizio

durante il periodo di esercizio del diritto di ripensamento in assenza di una richiesta espressa del consumatore, in quanto l'autorizzazione all'inizio immediato della prestazione risulta automaticamente prevista con la sottoscrizione del contratto predisposto da Verisure;
- a partire dal 2019 sino al 30 ottobre 2023 una condotta in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera g), in combinato disposto con l'articolo 66-*bis* del Codice del Consumo, rappresentata dall'indicazione, nelle condizioni contrattuali, non fornita chiaramente al consumatore circa il foro competente a cui rivolgersi in caso di eventuali controversie con il Professionista.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

150. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la condotta commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro¹²⁴, tenuto conto della gravità e della durata della violazione

151. In caso di procedimento, come quello di specie, 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, sentenza del Consiglio di Stato, Sezione VI, 19 gennaio 2012, n. 209). Pertanto, nel presente procedimento si procederà all'applicazione del cumulo materiale delle sanzioni per le quattro violazioni accertate.

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

Sulla condotta sub a)

153. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, anzitutto della rilevanza economica del Professionista, operatore di elevata notorietà nel settore, che presenta ricavi pari a oltre 170 milioni di euro con un margine operativo lordo superiore a 26 milioni di euro¹²⁵ e della diffusione della condotta, considerando, soprattutto, la pluralità dei mezzi utilizzati di comunicazione (*web*, *spot* televisivi, cartelloni pubblicitari etc.).

154. Si tiene anche conto della natura della condotta, derivante dall'ingannevolezza ed omissività dell'informazione relativa alla concessione in comodato gratuito del sistema di allarme, non in proprietà, determinando confusione sulla natura del rapporto contrattuale che il consumatore poteva ritenere di sottoscrivere con il Professionista.

155. Infine, va considerato che la condotta, posta in essere a partire dal 2021¹²⁶, si è protratta ben oltre la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023. Sulla base della documentazione agli atti si ritiene che essa possa considerarsi cessata a partire dal 30 ottobre 2023, ossia dalla data

¹²⁴ L'importo massimo della sanzione è stato innalzato da 5 a 10 milioni di euro dal D.Lgs. n. 26/2023, entrato in vigore in data 2 aprile 2023.

¹²⁵ Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.

¹²⁶ Cfr. docc. nn. 18, all. nn. 69, 70-73, 119.

in cui è entrata in vigore la documentazione contrattuale aggiornata, predisposta da Verisure¹²⁷. Infatti, il riferimento al comodato d'uso gratuito è stato inserito nella homepage del sito del Professionista dopo l'avvio del procedimento¹²⁸, nella cartellonistica a partire dall'11 settembre 2023¹²⁹, negli *spot* televisivi a partire dal mese di ottobre 2023¹³⁰. A partire dal 30 ottobre 2023, tutta la nuova documentazione contrattuale (le CGS, l'Informativa Precontrattuale, il Modulo Contrattuale e la OLE) è stata integrata con ulteriori riferimenti e spiegazioni inerenti al tema del comodato d'uso, al fine di aumentare la trasparenza informativa circa la natura del contratto per i consumatori¹³¹.

156. Alla luce di tali elementi, si ritiene congruo quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 1.200.000 € (unmilione duecentomila euro).

Sulla condotta sub b)

157. Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, oltre alla rilevanza economica del Professionista (cfr. sulla condotta *sub a)* precedente)¹³², si ritiene necessario tenere conto della natura aggressiva della condotta posta in essere da Verisure, che ha assunto una serie di comportamenti che hanno, di fatto, ostacolato i clienti nella propria volontà di recedere dal contratto (informazioni fuorvianti fornite per il recesso con conseguente mancato o ritardato accoglimento delle istanze presentate dai clienti, prosecuzione delle fatturazioni nei mesi successivi alla cessazione effettiva del rapporto contrattuale, ritardata o mancata disinstallazione degli impianti di allarme). La predetta condotta riguarda una platea di consumatori potenzialmente assai vasta; si consideri che, sulla base delle informazioni fornite da Verisure, le istanze di recesso presentate nel periodo considerato (2022-2023) sono state pari a [10.000-100.000], di cui [10.000-100.000] divenute effettive¹³³.

158. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire da gennaio 2022¹³⁴ e che sia ancora in corso¹³⁵, considerate le indicazioni tuttora incomplete fornite nelle CGS in merito alla procedura di recesso, le segnalazioni dei consumatori e la persistenza di problemi di disinstallazione e smontaggio degli impianti (meno della metà degli impianti disinstallati rispetto ai recessi effettivi), protraendosi, pertanto, ben oltre la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023.

159. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 2.500.000 € (duemilionicinquecentomila euro).

¹²⁷ Cfr. docc. nn. 64 (si vedano, in particolare, gli allegati nn. 5, 7, 9, 10 e 11) e 90 (si vedano, in particolare, gli allegati nn. 5-8).

¹²⁸ Cfr. doc. n. 80.

¹²⁹ Cfr. doc. n. 90, all. n. 1.

¹³⁰ Cfr. doc. n. 90, all. n. 2.

¹³¹ Cfr. doc. n. 90 all. nn. 5-8.

¹³² Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.

¹³³ Cfr. doc. n. 90.

¹³⁴ Cfr. docc. nn. 14, 18, 41, 42 e 90.

¹³⁵ Cfr. docc. nn. 80 e 90 all. nn. 5 e 19, 66, 69 e 71.

Sulla condotta sub c)

160. Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, oltre alla rilevanza economica del Professionista (cfr. sulla condotta *sub a*) precedente)¹³⁶, va considerata anche la numerosità dei consumatori potenzialmente interessati (circa [10.000-200.000]¹³⁷) e il fatto che Verisure non abbia del tutto eliso tale condotta pregiudizievole, continuando a prevedere nelle CGS, all'articolo 18, l'attivazione immediata ed automatica del servizio, pur in assenza di una espressa volontà del consumatore in tal senso¹³⁸. L'attivazione immediata e automatica del servizio senza un consenso consapevole espresso da parte del consumatore può essere causa di situazioni pregiudizievoli per il consumatore stesso, connesse alle operazioni di installazione e disinstallazione nell'immobile e ai costi a lui richiesti in termini di tempo e di eventuali spese per recedere dal contratto, ormai stipulato, anche in considerazione di quanto rilevato per la condotta *sub b*).

161. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal mese di marzo 2019¹³⁹ e che non risulti del tutto cessata, neppure a seguito della modifica delle CGS¹⁴⁰, protraendosi, pertanto, ben oltre la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023.

162. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

Sulla condotta sub d)

163. Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, come per la condotta precedente, va considerata, oltre alla rilevanza economica del Professionista e alla numerosità dei consumatori interessati, anche l'ambiguità insita nelle Condizioni contrattuali relativa al foro competente a cui il consumatore può rivolgersi in caso di eventuali controversie con il Professionista¹⁴¹.

164. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal mese di marzo 2019¹⁴² e si può ritenere cessata al 30 ottobre del 2023¹⁴³, ben oltre quindi la data di entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 26/2023.

165. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Verisure per la condotta in esame nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

RITENUTO, in conformità del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub a*) descritta al paragrafo II.2 integra

¹³⁶ Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e doc. n. 90.

¹³⁷ Cfr. doc. n. 41. Il dato si riferisce al numero di contratti sottoscritti dal 2021 fino al 29 luglio 2023.

¹³⁸ Cfr. doc. n. 90 all. n. 5.

¹³⁹ Cfr. doc. nn. 1 all. 4, 2 e n. 18 all. docc. nn. 38, 41, 46, 50, 54, 60.

¹⁴⁰ Cfr. doc. n. 64, all. nn. 9 e 11 e Doc. n. 90 all. n. 5.

¹⁴¹ Cfr. doc. n. 90 all. nn. 5 e 14.

¹⁴² Cfr. doc. nn. 1 all. 4, 2 e n. 18 all. docc. nn. 38, 41, 45, 50, 54, 60.

¹⁴³ Cfr. doc. n. 64 all. nn. 9 e 11 e doc. n. 90 all. n. 5.

la violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22 commi 1, 2 e 4, lettera a), del Codice del Consumo per l'omissione o mancata evidenziazione, nell'attività promozionale, dell'informazione relativa al comodato d'uso gratuito del sistema di allarme Verisure;

RITENUTO, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub b)* descritta al par. II.3 integra la violazione degli articoli 20, 24 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del consumo per aver posto ai consumatori ostacoli al recesso dal contratto per mancato o ritardato accoglimento delle istanze presentate dai clienti con conseguente pagamento per un servizio ormai non più richiesto e ritardata o mancata disinstallazione degli impianti di allarme;

RITENUTO, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub c)* descritta al par. II.4 integra la violazione degli articoli 50, comma 3, 51, comma 8, e 57, comma 4, lettera a), n. 2 del Codice del consumo per l'avvio automatico, a seguito della sottoscrizione del contratto, della prestazione del servizio durante il periodo di esercizio del diritto di ripensamento in assenza di una richiesta espressa del consumatore;

RITENUTO, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub d)* descritta al paragrafo II.5 integra la violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera g), in combinato disposto con l'articolo 66-*bis* del Codice del consumo per l'ambigua indicazione, nelle condizioni contrattuali, del foro competente a cui il consumatore può rivolgersi, in caso di eventuali controversie con il Professionista;

DELIBERA

a) che la condotta *sub a)* descritta al punto II.4 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 22, commi 1, 2 e 4, lettera a), del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

b) che la condotta *sub b)* descritta al punto II.5 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del consumo e ne vieta la continuazione;

c) che la condotta *sub c)* descritta al punto II.6 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli articoli 50, comma 3, 51, comma 8, e 57, comma 4, lettera a), n. 2, del Codice del consumo e ne vieta la continuazione;

d) che la condotta *sub d)* descritta al punto II.7 del presente provvedimento, posta in essere da Verisure Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera g), in combinato disposto con l'articolo 66-*bis* del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

e) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.200.000 € (unmilione duecentomila euro);

f) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.500.000 € (duemilione cinquecentomila euro);

g) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);

h) di irrogare alla società Verisure Italy S.r.l. con riferimento alla condotta descritta al punto d) una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

i) che Verisure Italy S.r.l. comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti b) e c).

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

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

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

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

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

IP367 - MULPOR-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY

Avviso di proroga del termine per la conclusione del procedimento

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di proroga del termine per la conclusione del procedimento, ai sensi dell'art. 19, commi 2 e 3, 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* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411, in relazione al procedimento IP367 - *MULPOR-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY*.

La pubblicazione della presente comunicazione sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato viene effettuata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 19, comma 2 e 3, del Regolamento, atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione alla società IBCM International Business Convention Management Ltd del provvedimento di avvio del procedimento, operato in data 14 dicembre 2023 mediante richiesta di collaborazione all'Ambasciata d'Italia a Nicosia (Cipro). L'Ambasciata ha rappresentato, infatti, che non è stato possibile notificare l'atto presso la sede di registrazione della predetta società.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione credito, assicurazioni, poste, servizi, turismo e sport del Dipartimento tutela del consumatore – 2 e il riferimento IP367.

IP367 - MULPOR-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY

Comunicazione di proroga del termine per la conclusione del procedimento

OGGETTO: proroga del termine di conclusione del procedimento IP/367, ai sensi dell'art. 7, comma 3, 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.

Con riferimento al procedimento in oggetto, avviato in data 28 novembre 2023, nei confronti della Mulpor Company s.r.l. e della IBCM International Business Convention Management Ltd., si comunica che l'Autorità, nella sua adunanza del 26 marzo 2024, ha deliberato di prorogare di 58 giorni il termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'esigenza di assicurare un pieno esercizio dei diritti di difesa delle parti e delle sopravvenute esigenze istruttorie. Pertanto, il termine di conclusione del procedimento è prorogato al **24 maggio 2024**.

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXXIV- N. 13 - 2024

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi
statistici
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
