



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXV - n. 24

**Publicato sul sito www.agcm.it
23 giugno 2025**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I801AC - SERVIZI DI PRENOTAZIONE DEL TRASPORTO TAXI - ROMA - INOTTEMPERANZA	
<i>Provvedimento n. 31578</i>	5
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	7
AS2085 – CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRINO – AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI	7
AS2086 - AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MAR TIRRENO CENTRO SETTENTRIONALE - RILASCIO DI UNA CONCESSIONE DEMANIALE PER L'OCCUPAZIONE DI PARTE DEL PIAZZALE DEL PORTO COMMERCIALE DI GAETA	11
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	13
PS11930 - GRIMALDI LINES-POLIZZA ANNULLAMENTO	
<i>Provvedimento n. 31579</i>	13
PS12828 - WWW.VOLTURACONTRATTO.COM DI ELITE MEDIA APPLICATIONS S.L.	
<i>Provvedimento n. 31580</i>	16
PS12879 - VIRGIN ACTIVE ITALIA-OSTACOLI DIRITTI CONTRATTUALI	
<i>Provvedimento n. 31581</i>	23

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

1801AC - SERVIZI DI PRENOTAZIONE DEL TRASPORTO TAXI - ROMA - INOTTEMPERANZA

Provvedimento n. 31578

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 giugno 2025;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

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

VISTO, in particolare, l'articolo 15, comma 2, della citata legge, nella parte in cui prevede che, in caso di inottemperanza alla diffida di cui al comma 1 dello stesso articolo, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria fino al dieci per cento del fatturato ovvero, nei casi in cui sia stata applicata la sanzione di cui al comma 1, di importo non inferiore al doppio della sanzione già applicata con un limite massimo del dieci per cento del fatturato, determinando altresì il termine entro il quale il pagamento della sanzione deve essere effettuato;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 1998, n. 217;

VISTO il proprio provvedimento n. 27244 del 27 giugno 2018, confermato dal Consiglio di Stato con sentenza n. 7991 del 14 dicembre 2020, con il quale l'Autorità ha accertato che le società Radiotaxi 3570 - Società Cooperativa, Cooperativa Pronto Taxi 6645 - Società Cooperativa e Samarcanda - Società Cooperativa hanno posto in essere intese restrittive della concorrenza con riferimento alla previsione, negli atti che disciplinano i rapporti tra le predette società e i tassisti aderenti, di clausole che individuano specifici obblighi di non concorrenza, che, nel loro insieme, sono suscettibili di produrre effetti anticoncorrenziali impedendo od ostacolando l'ingresso di imprese concorrenti nel mercato della fornitura di servizi di raccolta e smistamento della domanda del servizio taxi nel Comune di Roma.

VISTO il proprio provvedimento n. 31428 del 17 dicembre 2024, con il quale è stato deliberato di contestare a Radiotaxi 3570 - Società Cooperativa la violazione di cui all'articolo 15, comma 2, della legge n. 287/1990 per reiterata inottemperanza al richiamato provvedimento dell'Autorità n. 27244 del 27 giugno 2018;

VISTA la richiesta della società Mytaxi Italia S.r.l. di partecipazione al procedimento pervenuta il 3 aprile 2025 e accolta il successivo 4 aprile c.a.;

CONSIDERATA, la necessità di assicurare il contraddittorio tra le Parti e il più ampio esercizio del diritto di difesa;

RITENUTO, pertanto, di dover prorogare il termine di chiusura del procedimento, che allo stato deve concludersi entro centottanta giorni dalla notificazione del provvedimento n. 31428/2024 e, dunque, entro il 17 giugno 2025, ai fini di valutare compiutamente i profili oggetto del procedimento;

DELIBERA

di prorogare al 30 settembre 2025 il termine di conclusione del procedimento.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS2085 – CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRINO – AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

Roma, 10 giugno 2025

Consorzio di Bacino Alessandrino
per la raccolta ed il trasporto dei
rifiuti solidi urbani

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 4 giugno 2025, ha deliberato di formulare alcune osservazioni, ai sensi dell'articolo 21 della legge n. 287/1990, in merito allo stato dell'affidamento e dell'andamento della gestione del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nel sub-ambito di area vasta "01-Alessandrino", affidato a due società *in house* - Amag Ambiente S.p.A. e A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l. - entrambe partecipate dai Comuni appartenenti al sub-ambito, nonché dal Consorzio di Bacino Alessandrino per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti solidi urbani (anche "Consorzio").

(i) Sull'inottemperanza del Consorzio a procedere con affidamenti conformi alla normativa vigente e secondo quanto prospettato all'Autorità

L'Autorità è già intervenuta nel corso del 2023 nei confronti di codesto Consorzio, con un parere motivato *ex* articolo 21-*bis* della legge n. 287/1990¹ e una segnalazione *ex* articolo 21 della medesima legge².

In particolare, il parere motivato contestava l'affidamento *in house* alla società Amag Ambiente S.p.A. del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nel Comune di Alessandria, disposto con la deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 5 del 29 maggio 2023, vista la partecipazione diretta del Consorzio al capitale sociale del gestore (in violazione degli articoli 6, comma 2, e 33, commi 1 e 2, del d.lgs. n. 201/2022³) e la significativa carenza di motivazione analitica circa la modalità di affidamento scelta e le ragioni del mancato ricorso al mercato (in violazione degli articoli 14 e 17 del d.lgs. n. 201/2022).

In riscontro al parere, il Consorzio dava atto della propria intenzione di aderire alle contestazioni formulate dall'Autorità - attraverso la dismissione della propria quota di partecipazione nel capitale sociale del gestore e l'affidamento della gestione del servizio a una società mista pubblico-privata,

¹ AS1915 *Consorzio di Bacino Alessandrino - affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani* del 25 luglio 2023, in Bollettino n. 39/2023.

² AS1925 *Consorzio di Bacino Alessandrino - affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani* del 2 novembre 2023, in Bollettino n. 44/2023.

³ Recante il *Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*.

previa indizione di una gara a doppio oggetto - e revocava l'atto oggetto di contestazione, prorogando l'affidamento in essere per il periodo necessario all'espletamento della gara.

Pertanto, preso atto dell'adeguamento del Consorzio, l'Autorità deliberava di non proporre ricorso contro la deliberazione contestata.

In seguito, il Consorzio comunicava di aver deliberato di procedere alla cessione della partecipazione detenuta nella società Amag Ambiente S.p.A., anche al fine di garantire l'ingresso nel suo capitale ai Comuni dalla stessa serviti.

Successivamente, con la segnalazione *ex* articolo 21 della legge n. 287/1990, l'Autorità rilevava alcune criticità concorrenziali anche in relazione all'affidamento *in house* alla società A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l. del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nei Comuni di Valenza, Bassignana, Castelletto Monferrato, Pecetto di Valenza, Rivarone e San Salvatore Monferrato consistenti, in particolare, nella partecipazione diretta del Consorzio al capitale sociale del gestore (in violazione degli articoli 6, comma 2, e 33, commi 1 e 2, del d.lgs. n. 201/2022) e nella proroga *sine die* della durata dell'affidamento (in violazione dell'articolo 19 del d.lgs. n. 201/2022). La proroga era stata giustificata dal Consorzio dapprima dalla presunta necessità di perfezionare una gara per il nuovo affidamento e successivamente dalla asserita esigenza di predisporre la documentazione necessaria per un nuovo affidamento *in house*.

Anche a fronte di quest'ultimo intervento, il Consorzio dava atto della volontà di conformarsi alle indicazioni dell'Autorità, comunicando di aver deliberato di: (i) dare mandato ai vertici del Consorzio di verificare se confermare la scelta sulla modalità di gestione del servizio mediante società mista anche nel territorio servito da A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l.; (ii) procedere alla cessione della partecipazione del Consorzio nel capitale del gestore; (iii) prendere atto delle criticità relative alla gestione affidata a A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l., ritenute non superabili e tali da non permettere di giustificare l'affidamento *in house* in luogo del ricorso al mercato, e richiedere al Comune di Valenza, socio di maggioranza del gestore, di esprimersi sulla possibilità di affidare il servizio ad una società mista.

Premesso quanto sopra, si osserva che - a distanza di quasi due anni dal primo degli interventi dell'Autorità - codesto Consorzio non ha ancora provveduto a porre in essere affidamenti conformi alla normativa vigente né ha adempiuto agli impegni assunti nei confronti dell'Autorità, non avendo ancora bandito alcuna gara per la scelta del socio privato della società Amag Ambiente S.p.A., né deliberato la scelta della modalità di gestione del servizio per il territorio servito dalla società A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l. e non essendo ancora uscito dal capitale sociale dei due gestori.

Infatti, nonostante l'Ente abbia informato l'Autorità sull'adozione di atti di indirizzo, non sono state mai fornite informazioni sulle tempistiche previste per l'indizione e/o l'aggiudicazione della gara a doppio oggetto nel territorio servito dalla società Amag Ambiente S.p.A., né per la scelta motivata del nuovo affidamento del servizio nel territorio servito dalla società A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l..

Inoltre, permane l'illegittima partecipazione del Consorzio al capitale sociale dei gestori, sebbene dal piano di revisione delle partecipazioni *ex* articolo 20 del d.lgs. n. 175/2016 (recante il "*Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica*", anche "TUSPP"), risulti disposta la dismissione delle partecipazioni detenute nelle società Amag Ambiente S.p.A. e A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l. entro il 31 dicembre 2025.

Tale inottemperanza ha determinato e determina tuttora la proroga *sine die* dei precedenti affidamenti, senza trovare fondamento in alcuna base giuridica che legittimi la prosecuzione del rapporto contrattuale, per giunta a fronte di una situazione gestionale del servizio non ottimale, soprattutto dal punto di vista dell'efficienza e della qualità del servizio, come si vedrà più avanti.

(ii) Sulla proroga sine die della durata degli affidamenti

L'articolo 19 del d.lgs. n. 201/2022 prevede che, fatte salve le discipline di settore, la durata degli affidamenti di servizi pubblici locali di rilevanza economica sia temporalmente limitata, ispirata a criteri di proporzionalità e giustificata sulla base di valutazioni tecniche, economiche e finanziarie, al fine di evitare la preclusione dell'accesso al mercato e consentire all'amministrazione medesima di conseguire i vantaggi di efficienza derivanti da una maggiore alternanza, nel tempo, nella gestione dei servizi pubblici locali. Anche in caso di affidamenti che richiedono investimenti, la durata non dovrebbe essere superiore al periodo di tempo necessario al recupero degli investimenti da parte del concessionario e all'equa remunerazione del capitale investito.

Gli assunti sopra illustrati valgono anche nel caso di proroghe o di rinnovi degli affidamenti. Come più volte sottolineato dall'Autorità⁴, infatti, la proroga impedisce il ricorso a gestioni dei servizi pubblici locali maggiormente efficienti, per cui è essenziale che tale strumento sia confinato a situazioni eccezionali ed imprevedibili non altrimenti gestibili, tali cioè da non eccedere le reali esigenze delle Amministrazioni, in un'ottica di necessità e proporzionalità, e per favorire un utilizzo efficiente delle risorse pubbliche.

Nel caso di specie, come confermato dal Consorzio: (i) l'affidamento in favore della società Amag Ambiente S.p.A. risulta prorogato con la deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 12 del 20 settembre 2023⁵ “per il periodo necessario al perfezionamento dell'operazione de qua [i.e., l'indizione della gara a doppio oggetto per la scelta del socio privato]”; (ii) l'affidamento in favore di A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l. si trova in regime di *prorogatio* di fatto dal 1° gennaio 2014, dal momento che l'ultimo atto di proroga formale adottato dal Consorzio risulta la deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 18 del 21 dicembre 2012, che disponeva la proroga dell'affidamento fino al 31 dicembre 2013, alla quale hanno fatto seguito mere prese d'atto del regime di proroga in corso da parte del Consorzio.

Pertanto, la proroga *sine die* della durata degli affidamenti *in house* disposta dal Consorzio in favore delle società Amag Ambiente S.p.A. e A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l. - giustificata dalla asserita esigenza di predisporre la documentazione necessaria per i nuovi affidamenti, ad oggi non ancora predisposti - per definizione si traduce in una condotta contraria ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, temporaneità degli affidamenti e di apertura al mercato. Oltretutto, tale condotta si è concretizzata in una mera prassi dilatoria, volta esclusivamente a ritardare l'attuazione delle riforme in materia di servizi pubblici locali e a far conseguire un indebito vantaggio alle società partecipate - pur a fronte di un andamento insoddisfacente delle gestioni, come si dirà meglio nel prosieguo - non rivestendo la proroga alcun carattere di eccezionalità, né essendo altrimenti giustificabile alla stregua di una proroga tecnica, non ricorrendone i presupposti di necessità e temporaneità.

(iii) Sulla ricognizione della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati nel territorio di competenza del Consorzio

In base all'articolo 30, comma 1, del d.lgs. n. 201/2022, la ricognizione della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica deve rilevare il concreto andamento di ogni servizio pubblico locale affidato dagli enti competenti, dal punto di vista economico, dell'efficienza,

⁴ Cfr., *ex multis*, AS1999 Ricognizione SPL 2023, del 1/06/2024, in Bollettino n. 25/2024; AS1914 Regione Calabria - Trasporto pubblico locale su gomma, del 12/06/2023, in Bollettino n. 38/2023; AS1910 Roma Capitale - Affidamento servizi di trasporto pubblico locale, del 23/05/2023, in Bollettino n. 35/2023; AS1730 Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza anno 2021, del 22/03/2021, in Bollettino n. 13/2021; AS1550 Concessioni e criticità concorrenziali, del 20/12/2018, in Bollettino n. 48/2018.

⁵ Con tale atto il Consorzio aveva revocato in autotutela la deliberazione contestata dall'Autorità con il parere motivato *ex* articolo 21-bis della legge n. 287/1990.

della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico e tenendo conto anche degli atti e degli indicatori adottati dalle autorità di regolazione (per i servizi a rete) e dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (per i servizi non a rete). La ricognizione deve, altresì, indicare la misura del ricorso agli affidamenti *in house* e gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

Dall'analisi della relazione adottata da codesto Consorzio e pubblicata sul portale dell'ANAC in data 3 marzo 2025, emergono alcune criticità e carenze rispetto agli elementi di valutazione richiesti dal citato articolo 30, comma 1, del d.lgs. n. 201/2022, con riguardo all'efficienza e alla qualità del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani.

Relativamente alla qualità tecnica del servizio, dalla ricognizione emergono dati negativi sulla percentuale di raccolta differenziata raggiunta dai gestori nel sub-ambito di area vasta "01-Alessandrino", nonché sul quantitativo dei rifiuti urbani prodotti. Infatti, nel 2023, la percentuale di raccolta differenziata realizzata ha registrato valori (52,20% nel territorio gestito dalla società Amag Ambiente S.p.A. e 52,28% nel territorio gestito dalla società A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l.) nettamente inferiori rispetto alla percentuale registrata nella Provincia di Alessandria (66%), a livello regionale (67,9%), nonché rispetto al dato nazionale (66,64%). Inoltre, il quantitativo di rifiuti prodotti per abitante (254,25 kg nel territorio gestito dalla società Amag Ambiente S.p.A. e 220 kg nel territorio gestito dalla società A.M.V. Igiene Ambientale S.r.l.) risulta di gran lunga superiore rispetto ai dati medi provinciali (165 kg/abitante) e regionali (162 kg/abitante). Infine, manca qualsiasi indicatore sull'efficienza del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza.

Con riguardo agli obblighi previsti nei contratti di servizio, nella ricognizione viene indicato che i contratti sono in via di aggiornamento per recepire il modello ARERA, ma non vengono fornite informazioni sulle relative tempistiche di aggiornamento.

In ragione delle considerazioni sopra esposte, l'Autorità auspica che codesto Consorzio si adoperi tempestivamente per far sì che i servizi in parola siano affidati in modo conforme alla normativa pro-concorrenziale vigente e siano gestiti con alti livelli di qualità e alle migliori condizioni economiche, a beneficio degli utenti, anche visti gli attuali risultati gestionali insoddisfacenti. È questa, del resto, la *ratio* della riforma pro-concorrenziale operata dal d.lgs. n. 201/2022 e, in particolare, dall'articolo 30 che ha stabilito un principio di trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni, proprio al fine di raggiungere e mantenere quegli obiettivi di universalità, qualità e accessibilità dei servizi che sono alla base della stessa ragion d'essere del servizio pubblico.

Si invita quindi codesta Amministrazione a comunicare, entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della presente segnalazione, le iniziative adottate per rimuovere le criticità sopra rilevate. La presente segnalazione sarà pubblicata sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

AS2086 - AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE DEL MAR TIRRENO CENTRO SETTENTRIONALE - RILASCIO DI UNA CONCESSIONE DEMANIALE PER L'OCCUPAZIONE DI PARTE DEL PIAZZALE DEL PORTO COMMERCIALE DI GAETA

Roma, 9 giugno 2025

Autorità di Sistema Portuale del
Mar Tirreno Centro-Settentrionale

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, facendo seguito alle segnalazioni pervenute da alcune imprese che svolgono operazioni portuali nel porto di Gaeta, nell'ambito dei compiti ad essa assegnati dall'articolo 22 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287, nella sua adunanza del 4 giugno 2025, ha deliberato di formulare alcune osservazioni in merito al procedimento che potrebbe condurre al rilascio di una concessione demaniale marittima, ex articolo 18 della legge 84/1994 e ss.mm.ii., per l'utilizzo di parte del Piazzale Regina Sofia – cioè dell'area retrostante la banchina Cicconardi del porto di Gaeta.

Come ben noto a codesta Autorità di Sistema Portuale, la presenza del Fosso Arzano rende difficoltoso l'accesso al Piazzale Regina Sofia. La viabilità prevista dal Piano di Utilizzazione delle Aree Portuali approvato con Decreto n. 29/2023 affida un ruolo centrale al nuovo ponte di scavalco del Fosso Arzano, che collega la banchina Salvo D'Acquisto al Piazzale Regina Sofia dando accesso alla viabilità interna del Piazzale. A tale viabilità si potrebbe accedere anche da un altro ponte posto nei pressi della radice della banchina Salvo d'Acquisto, che tuttavia, a parere degli operatori, soffre di limitazioni oggettive che ne impediscono l'uso da parte di molti mezzi pesanti e operativi.

L'agevole accesso al Piazzale Regina Sofia da parte delle imprese autorizzate a svolgere operazioni portuali nel porto di Gaeta e la disponibilità di adeguate aree anche per le imprese autorizzate a tali operazioni ma non concessionarie di aree (aree previste dall'articolo 18, comma 4, della legge 84/1994) appaiono precondizioni essenziali per lo svolgimento in concorrenza delle operazioni portuali nel porto di Gaeta, in modo da favorire lo sviluppo efficiente dei traffici commerciali nel porto.

Per tale motivo, si ritiene che le istanze di concessione che rendessero difficoltosa la libera fruibilità del suddetto ponte di scavalco per accedere alle aree logistiche del Piazzale Regina Sofia sarebbero in contrasto con i principi concorrenziali di cui alla legge n. 287/1990.

Per lo stesso motivo, l'estensione dell'area dell'eventuale concessione esclusiva dovrebbe essere limitata e individuata in modo da non svantaggiare ingiustificatamente le imprese non concessionarie autorizzate ex articolo 16 della legge 84/1994 nella concorrenza per l'espletamento delle operazioni portuali e la fornitura di servizi portuali; occorrerebbe ad esempio evitare che le aree logistiche non riservate siano di dimensioni e/o conformazione e/o localizzazione che ne rendano disagevole o economicamente poco attrattivo l'utilizzo.

Quanto alla durata della concessione, anche per quelle rilasciate su istanza di parte valgono le prescrizioni dell'articolo 2 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti del 28

dicembre 2022, n. 202, secondo cui la durata (massima) della concessione dovrebbe essere determinata “*tenendo conto del periodo di tempo, sulla base di criteri di ragionevolezza, per l’ammortamento degli investimenti da parte del concessionario [...] e dell’esigenza di non restringere eccessivamente la libera concorrenza*”, criterio meglio articolato nelle Linee Guida ministeriali del 21 aprile 2023.

L’Autorità scrivente osserva che una durata pluridecennale, quale quella richiesta da uno degli istanti, sembrerebbe eccessivamente restrittiva della concorrenza alla luce della tipologia di investimenti previsti e della loro vita utile, tenuto anche conto che il valore residuo non ammortizzato di tali investimenti potrebbe essere corrisposto al concessionario uscente da quello entrante in caso di nuova gara.

Si invita pertanto codesta Autorità di Sistema Portuale a voler attentamente valutare la durata dell’eventuale concessione, in modo da bilanciare adeguatamente l’esigenza del concessionario di sviluppare efficacemente le attività previste nel piano di impresa con la necessità di restringere la concorrenza solo quanto strettamente necessario a tale sviluppo efficiente.

L’Autorità auspica che le osservazioni sopra svolte possano essere tenute in debita considerazione da parte dell’Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centro-Settentrionale nelle decisioni relative all’eventuale rilascio di una concessione demaniale marittima per lo svolgimento di operazioni e servizi portuali sul Piazzare Regina Sofia del porto di Gaeta.

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

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11930 - GRIMALDI LINES-POLIZZA ANNULLAMENTO

Provvedimento n. 31579

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 giugno 2025;

SENTITO il Relatore, Presidente Ruberto Rustichelli;

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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 27 maggio 2021 con la quale è stato avviato il procedimento PS11930 - *Grimaldi line-Annullamento polizza* volto a verificare l'esistenza di una eventuale violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), del Codice del consumo, posta in essere da Grimaldi Group S.p.A. e avente a oggetto la insistente sollecitazione all'acquisto, anche nel corso del 2020 e nel vivo dell'emergenza sanitaria da Covid-19, di biglietti per servizi di trasporto passeggeri in abbinamento alla polizza assicurativa nonostante detta polizza escludesse dalla copertura proprio l'evenienza di "*epidemie aventi caratteristiche di pandemia, di gravità e virulenza tale da comportare un'elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile, quarantene*".

VISTO il proprio provvedimento del 4 novembre 2021, n. 29880, con il quale l'Autorità ha deliberato di rendere obbligatori nei confronti della società Grimaldi Group S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, gli impegni proposti dal Professionista, senza accertare l'infrazione;

VISTA la comunicazione del 26 gennaio 2023, con la quale l'Autorità ha reso noto alla Parte di aver preso atto delle misure adottate in esecuzione del provvedimento n. 29880/2021;

VISTA la comunicazione del 7 marzo 2025, integrata il 23 maggio 2025, con la quale Grimaldi Group S.p.A. ha proposto la revisione di alcune misure dell'Impegno n. 3 rese vincolanti con il provvedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Grimaldi Group S.p.A. (di seguito anche "Grimaldi" o "Professionista") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo.

II. L'ISTANZA DI REVISIONE DEGLI IMPEGNI RESI OBBLIGATORI CON IL PROVVEDIMENTO N. 29880 DEL 4 NOVEMBRE 2021

2. Con istanza del 7 marzo 2025, integrata il successivo 23 maggio, Grimaldi ha chiesto una parziale modifica degli impegni, assunti a esito del procedimento istruttorio PS11930, in ragione del fatto che le ragioni sottese alla adozione delle misure di trasparenza informativa adottate con specifico

riferimento alle casistiche di annullamento del viaggio in conseguenza dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e delle relative restrizioni alla circolazione non risultano più attuali alla luce del mutato contesto di fatto e di diritto.

3. Nel dettaglio, il professionista propone la revisione dell'Impegno n. 3 ("*Misure di trasparenza informativa*"), limitatamente alle misure n. 4), 5) e 6). In particolare, propone di adeguare il contenuto informativo delle sezioni del sito *internet* dedicate, all'assicurazione Multirischio, all'annullamento e variazione dei biglietti acquistati e alla maschera di prenotazione *on-line*:

i) eliminando i riferimenti specifici al diritto dei passeggeri che non possono viaggiare a causa di una infezione da Covid-19 o delle connesse restrizioni alla circolazione di richiedere l'emissione di un *voucher*, ai sensi dell'articolo 88-*bis* del decreto legge 17 maggio 2020, n. 18 (recante, "*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19*") e

ii) mantenendo invariati i riferimenti alla circostanza che l'operatività della copertura assicurativa è complementare rispetto alle tutele previste dalla legge e il rinvio all'articolo 18 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

4. Si precisa che le misure n. 1), 2) e 3) dell'Impegno n. 3 non sono oggetto di istanza di revisione poiché riguardano sezioni informative del sito *internet* emendate con l'inserimento di un invito, formulato in termini generali, a verificare l'ambito e i limiti di operatività della polizza assicurativa rispetto alle tutele previste dalla legge. Non sono oggetto di revisione gli ulteriori impegni di natura restitutoria/compensativa resi vincolanti con il provvedimento n. 29880/2021.

III. VALUTAZIONI

5. La proposta di revisione parziale dell'Impegno n. 3 presentata dal Professionista nei termini anzidetti merita accoglimento.

6. Con la richiesta revisione di parte dell'Impegno 3, assunto senza limiti di durata, il Professionista intende adeguare alcune delle pagine del proprio sito *internet* <https://www.grimaldi-lines.com/it>, limitatamente alle informative sul diritto dei passeggeri di richiedere l'emissione di un *voucher* ai sensi dell'articolo 88-*bis* del decreto legge n. 18/2020, qualora impossibilitati a viaggiare a causa dell'infezione da Covid-19 o delle connesse restrizioni alla circolazione.

7. Al riguardo, rileva che i rimedi speciali (*i.e. voucher*) previsti dall'articolo 88-*bis* del decreto legge n. 18/2020 sono di fatto inattuati perché condizionati a misure di contenimento e limitazione della libertà di circolazione strettamente legate allo stato di emergenza dichiarato chiuso al 31 marzo 2022. Al contempo, rimangono invariati i riferimenti alla natura complementare della polizza assicurativa per rischi rispetto alle tutele previste dalla legge e il rinvio all'articolo 18 del menzionato Regolamento (UE) n. 1177/2010, di talché la revisione non altera gli *standard* informativi richiesti dall'Autorità riguardanti i limiti di operatività della polizza assicurativa offerta in abbinamento al biglietto.

9. Nel caso di specie, pertanto, ricorre la modificazione della situazione di fatto che legittima la revisione degli impegni e le revisioni proposte dal professionista risultano aderenti al mutato contesto fattuale e giuridico.

RITENUTO, pertanto, di disporre l'obbligatorietà della modifica proposta da Grimaldi Group S.p.A. agli impegni, nei termini sopra indicati, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

DELIBERA

a) di rendere obbligatoria, per la società Grimaldi Group S.p.A. la modifica proposta, nei termini sopra indicati, agli impegni allegati al provvedimento n. 29880 del 27 novembre 2021;

b) che la società Grimaldi Group S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione del modificato Impegno n. 3.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12828 - WWW.VOLTURACONTRATTO.COM DI ELITE MEDIA APPLICATIONS S.L.

Provvedimento n. 31580

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 giugno 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

VISTA la comunicazione del 16 luglio 2024, con la quale è stato avviato il procedimento PS12828 nei confronti della società Elite Media Applications S.L.;

VISTA la propria decisione del 18 marzo 2025 con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 30 agosto 2024, con la quale la società Elite Media Applications S.L. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata, nella versione definitiva e consolidata, in data 27 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Elite Media Applications S.L. (di seguito anche "Elite Media" o "Professionista") è una società di diritto spagnolo, iscritta al registro delle imprese (Registro Mercantil) di Barcellona, NIF B67444869, che gestisce in Italia il sito www.volturacontratto.com, attraverso il quale offre un servizio di voltura con riferimento a contratti di varie forniture (e.g. energia, gas naturale).

2. Codici Lombardia e Confconsumatori, associazioni di consumatori.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Sulla base di alcune segnalazioni¹, nonché di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo², al Professionista è stata contestata la violazione degli articoli 20, 21 comma 1, lettere *b)* ed *f)*, 22, 24, 25 comma 1, lettera *d)*, del Codice del consumo.

4. In primo luogo, Elite Media avrebbe veicolato attraverso il sito www.volturacontratto.com, mediante grafiche e messaggi, informazioni ingannevoli o, comunque, idonee a indurre i

¹ Cfr. docc. nn. 1-3; 10; 21-24; 27-31; 32; 36; 38 e 39 dell'indice del fascicolo.

² Cfr. docc. nn. 4 e 16 dell'indice del fascicolo.

consumatori a considerare tale sito *web* un canale ufficiale, adibito alle operazioni di voltura relative alle utenze. In particolare, il sito avrebbe utilizzato i loghi di imprese terze in modo da indurre l'utente a ritenere di navigare all'interno di una pagina collegata al - o autorizzata dal - proprio fornitore.

5. Il Professionista avrebbe, altresì, fornito informazioni carenti o, comunque, tali da non consentire ai consumatori di comprendere le caratteristiche del servizio reso, l'estensione e le modalità di esecuzione delle obbligazioni a carico della società. Nello specifico, le indicazioni fornite da Elite Media non avrebbero permesso ai consumatori di comprendere che la stessa si pone come mero intermediario nell'invio della richiesta di voltura, limitandosi a mettere a disposizione degli utenti, a fronte del pagamento di un corrispettivo, un *webform* per l'inoltro delle informazioni necessarie ai fini della presentazione dell'istanza di voltura al fornitore della relativa utenza.

6. Inoltre, al Professionista è stato contestato di avere frapposto ostacoli al diritto di recesso e reclamo. Segnatamente, Elite Media non avrebbe consentito agli utenti di comprendere l'effettivo momento di presa in carico, né quello di evasione, della richiesta formulata tramite *webform*, esigendo altresì formalità aggiuntive per l'esercizio del diritto di recesso dal contratto in assenza di adeguate informazioni in merito alla decadenza dal diritto di ripensamento o al foro competente in caso di controversia.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L'iter del procedimento*

7. Sulla base degli elementi in atti, in data 16 luglio 2024, è stato comunicato a Elite Media l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12828³ in relazione alle pratiche commerciali descritte, in possibile violazione degli articoli 20, 21 comma 1, lettere *b)* ed *f)*, 22, 24, 25 comma 1, lettera *d)*, del Codice del consumo, in quanto connotate da profili di possibile ingannevolezza e omissività e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, in relazione all'acquisto del servizio reso tramite il sito *www.volturacontratto.com*, nonché suscettibili di determinare un indebito condizionamento dei consumatori rispetto all'esercizio dei propri diritti in costanza del rapporto contrattuale.

8. Il Professionista ha trasmesso, il 6 agosto 2024, la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio⁴ e ha avuto accesso agli atti del fascicolo il 13 agosto 2024 e il 18 aprile 2025⁵.

9. In data 30 agosto 2024, Elite Media ha presentato una proposta di impegni, integrata nella versione definitiva e consolidata il 27 febbraio 2025⁶.

10. Il 25 settembre 2024, il Professionista è stato sentito in audizione, a esito della quale ha reso ulteriori informazioni il 16 ottobre 2024 e il 2 gennaio 2025⁷.

11. Confconsumatori ha avuto accesso agli atti del fascicolo il 31 marzo e il 4 aprile 2025.

12. In data 27 marzo 2025, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Nuovo Regolamento ed è stato assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentare al Collegio⁸.

³ Cfr. doc. n. 40 dell'indice del fascicolo.

⁴ Cfr. doc. n. 52 dell'indice del fascicolo.

⁵ Cfr. doc. nn. 54 e 87 dell'indice del fascicolo.

⁶ Cfr. doc. n. 69 dell'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. doc. nn. 63 e 65, dell'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. doc. nn. 76, 77 e 78 dell'indice del fascicolo.

13. In data 15 aprile 2025, Confconsumatori ha presentato memorie⁹.
14. In data 28 aprile 2025, Elite Media ha depositato controdeduzioni¹⁰.
15. In data 28 aprile 2025, è stato richiesto, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo, il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹¹ che è pervenuto il 20 maggio 2025¹².

2) *Gli elementi acquisiti*

16. Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

17. Il Professionista, utilizzando diversi *claim* che promettono assistenza e supporto per ottenere la voltura contrattuale, propone agli utenti la possibilità di inviare, attraverso il sito *web*, la relativa richiesta all'azienda fornitrice del servizio. A tal fine, l'utente deve compilare un *webform*, denominato "*formulario di richiesta di gestione*", presente all'interno del sito *web* in un'apposita pagina dove sono riprodotti, in posizione preminente, il logo e il nome dell'azienda fornitrice a cui l'utente intende trasmettere la richiesta di voltura. Una volta inseriti i dati richiesti e accettati i termini e le condizioni di contratto, l'utente procede con il pagamento immediato del corrispettivo. Secondo quanto riportato dal Professionista, l'attività in oggetto, svolta attraverso il suddetto sito *web*, sarebbe iniziata nel 2022¹³.

18. Nelle segnalazioni pervenute, i consumatori hanno riferito di essersi avvalsi del sito *web* perché credevano di affidarsi a un servizio di assistenza in vista dell'ottenimento della voltura ovvero in quanto ritenevano erroneamente che lo stesso fosse collegato ai propri fornitori di servizi energetici, data la presenza di marchi e denominazioni riconducibili a essi. Altri segnalanti hanno lamentato che la richiesta di voltura, trasmessa tramite il sito *web*, non sarebbe andata a buon fine, senza però avere ricevuto alcuna informazione in merito. Infine, alcuni consumatori hanno lamentato che il Professionista avrebbe rigettato le richieste di recesso dal contratto, eccependo di avere già iniziato a processare la richiesta di voltura, senza però avere fornito alcuna comunicazione al riguardo.

19. Da quanto emerso, sebbene sulle pagine del sito *web* siano presenti loghi e denominazioni di società di *utilities*, Elite Media non intrattiene alcun rapporto di collaborazione con le stesse, rimanendo il sito *web* un canale terzo e non ufficiale per inviare le richieste di voltura. A tal riguardo, come confermato dallo stesso Professionista, il servizio offerto consiste nel mettere a disposizione un *tool* per facilitare la compilazione e l'invio dell'istanza di voltura. L'attività svolta da Elite Media si limita, quindi, all'inoltro della richiesta redatta con i dati inseriti dall'utente, senza fornire alcuna consulenza¹⁴. Una volta redatto il *webform*, il Professionista trasmette una *e-mail* con la quale conferma di avere preso in carico l'ordine, senza indicarne le tempistiche di evasione, e che il servizio è da intendersi eseguito immediatamente, a fronte del semplice inoltro della richiesta di voltura.

⁹ Cfr. doc. n. 84 dell'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 88 dell'indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. n. 55 dell'indice del fascicolo.

¹² Cfr. doc. n. 91 dell'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. n. 52, cit..

¹⁴ Cfr. doc. nn. 52 e 62 dell'indice del fascicolo.

3) *Gli impegni del Professionista*

20. In data 27 febbraio 2025, Elite Media ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, una versione consolidata degli impegni - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - i quali prevedono:

- 1) l'eliminazione dei *claim* e dei messaggi idonei a indurre il pubblico a ritenere esistente un rapporto commerciale, di qualsivoglia natura, tra il Professionista e il fornitore del servizio al quale è rivolta la richiesta di voltura, nonché la pubblicazione nella pagina principale di un *banner*, con testo in evidenza, che indica, sin dall'iniziale ingresso dell'utente nel sito *web*, l'estraneità del Professionista rispetto alle società di *utilities*;
- 2) la modifica del sito *web* affinché i loghi di imprese terze non vengano più utilizzati individualmente, con posizione preminente, in associazione con il servizio reso dal Professionista, venendo invece esibiti unicamente in una carrellata a scorrimento, con dimensione ridotta, per finalità puramente esemplificative;
- 3) l'eliminazione dei *claim* e delle informazioni presenti sul sito *web* suscettibili di qualificare il servizio reso dal Professionista come oggetto di un'obbligazione di risultato rispetto alla corretta evasione della pratica di voltura;
- 4) la pubblicazione di un messaggio fisso che espliciti che il servizio ha la funzione di semplificare l'attività di inoltrare di una richiesta di voltura, attraverso il mero instradamento della stessa una volta che sia stata compilata sul sito *web*, rispetto alla possibilità esistente per il consumatore di ottenere l'evasione della pratica di voltura direttamente da parte del gestore, in alcuni casi anche a titolo gratuito;
- 5) la modifica delle Condizioni generali di contratto, per predisporre una dettagliata informativa in merito all'esercizio del diritto di recesso, eliminando gli oneri di forma prima richiesti;
- 6) l'inserimento di appositi *box*, nel corso del processo di compilazione del *webform* per la richiesta di voltura, per mezzo dei quali il consumatore prende atto che il servizio reso dal Professionista si intende pienamente eseguito con l'invio della richiesta di voltura e autorizza il Professionista a inoltrare l'istanza, accettando di non poter esercitare il diritto di ripensamento una volta che la richiesta di voltura sia stata inviata. A ciò si aggiunge l'implementazione di un sistema di duplice conferma tramite *e-mail*, in virtù del quale il consumatore verrà informato della presa in carico della richiesta di invio dell'istanza di voltura, del tempo massimo di elaborazione, della possibilità di recedere prima dell'instradamento del *webform* alla società fornitrice dell'utenza da volturare e, infine, dell'avvenuto inoltrare della richiesta di voltura.
- 7) la modifica delle Condizioni generali di contratto in modo da chiarire l'applicazione del foro del consumatore nelle eventuali controversie tra il Professionista e i clienti qualificabili come consumatori.
- 8) l'implementazione di un programma di *compliance*, finalizzato alla valutazione e mitigazione dei rischi concernenti la normativa consumeristica, comprensivo di procedure di revisione, di un sistema di monitoraggio dell'adempimento delle proprie linee guida interne e di piani di formazione dedicati al personale;
- 9) il rimborso integrale del corrispettivo versato, in favore di tutti i consumatori che abbiano presentato un reclamo dal gennaio 2022 a dicembre 2024, indipendentemente dall'oggetto della contestazione, attraverso una piattaforma *online*, dove il cliente potrà verificare il credito spettante, i dati per l'accredito e il rimborso stesso. Elite Media ha specificato che ai clienti che abbiano inviato un fondato reclamo dal gennaio 2022 a dicembre 2024 (pari a oltre cinquemila consumatori) ha già offerto pieno ristoro e si è, altresì, impegnata a offrire un rimborso integrale anche a tutti gli ulteriori

reclamanti, cui *prima facie* era stato rigettato (oltre mille consumatori), per un ammontare pari a oltre 40.000 euro. Il Professionista provvederà a dare comunicazione tramite gli indirizzi *e-mail* forniti dai clienti. I ristori avverranno attraverso un'apposita piattaforma, che consenta a tutti i consumatori che abbiano diritto al rimborso di gestire e tracciare le operazioni di rimborso.

21. Il Professionista si è impegnato a dare attuazione alle misure, ove non già attuate, nel termine di sessanta giorni dall'accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità, riservandosi di inviare una relazione di ottemperanza a comprova delle modifiche effettuate.

IV. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI

22. Confconsumatori ha presentato osservazioni critiche circa l'idoneità degli impegni a sanare le criticità contestate al Professionista, ribadendo l'ingannevolezza della condotta derivante dall'uso dei marchi delle società di gestione del servizio idrico e di vendita di gas e luce, nonché la necessità di tutela del diritto di ripensamento.

23. Nelle proprie controdeduzioni Elite Media ha rivendicato l'eshaustività delle misure proposte ai fini della rimozione dei profili di criticità contestati, nonché la legittimità dell'uso puramente descrittivo dei segni distintivi delle società di *utilities*, anche alla luce degli impegni assunti in merito alla pubblicazione sul sito *web* di indicazioni che segnalano l'estraneità del Professionista rispetto a tali imprese fornitrici.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

24. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 28 aprile 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

25. Con parere pervenuto in data 20 maggio 2025, la suddetta Autorità ha ritenuto che l'utilizzo di *internet* da parte del Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti *app/social* utilizzati dal Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

26. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata al Professionista nella comunicazione di avvio del 16 luglio 2024.

27. Complessivamente, le misure proposte sanano i profili di omissività e confusorietà contestati nella comunicazione di avvio, fornendo ai consumatori un'adeguata informazione circa le caratteristiche dei servizi offerti dal Professionista.

28. In questo senso rilevano, in particolare, gli impegni nn. 1-4, in quanto intesi a superare le criticità dovute alla carenza informativa con riguardo all'estraneità del Professionista rispetto al fornitore energetico destinatario della richiesta di voltura e alle caratteristiche del servizio di intermediazione offerto da Elite Media.

29. Gli impegni consentono, inoltre, di rimuovere i profili di contestazione relativi alle carenze informative sulle modalità di esecuzione del servizio e all'indebito condizionamento dei consumatori in relazione all'esercizio dei diritti contrattuali (*in primis* il diritto di recesso), in quanto, da un lato, le informazioni messe a disposizione dei consumatori vengono integrate e vengono

eliminati taluni *claim*, consentendo così agli utenti di comprendere meglio la natura dell'attività svolta dal Professionista, nonché la posizione di terzietà dello stesso rispetto alle società fornitrici di servizi menzionate sul sito *web*; dall'altro lato, i consumatori sono resi edotti dei loro diritti e, in particolare, del fatto che l'autorizzazione alla trasmissione della richiesta di voltura comporta l'immediata esecuzione del servizio, con conseguente rinuncia al diritto di ripensamento, allorché il Professionista abbia provveduto all'inoltro. Al fine di consentire un'effettiva conoscenza delle tempistiche di svolgimento del servizio, il Professionista informerà il consumatore sia della presa in carico dell'ordine sia della sua esecuzione, una volta che la trasmissione della richiesta di voltura è avvenuta.

30. Quanto all'impegno restitutorio, esso si colloca in un'ottica di piena tutela del consumatore e appare idoneo a ristorare quanti, direttamente incisi dalle pratiche contestate, abbiano presentato un reclamo, considerato che il Professionista si è impegnato a rimborsare tutti i reclamanti, estendendo la misura anche a coloro ai quali la contestazione era stata inizialmente rigettata. Inoltre, l'invio di un'apposita comunicazione a tutti i soggetti interessati e la predisposizione di una piattaforma *ad hoc* per la gestione dei rimborsi consentono di assicurare un'adeguata informativa, anche alla luce delle caratteristiche del servizio e del rapporto in essere con il Professionista, già esauritosi con l'invio della richiesta di voltura, permettendo altresì ai consumatori di tracciare le operazioni di ristoro.

31. Alla luce delle su esposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Elite Media Applications S.L., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Elite Media Applications S.L.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Elite Media Applications S.L., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, gli impegni dalla stessa proposti, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

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

c) che la società Elite Media Applications S.L., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PS12879 - VIRGIN ACTIVE ITALIA-OSTACOLI DIRITTI CONTRATTUALI*Provvedimento n. 31581*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 giugno 2025;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

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

VISTA la comunicazione del 17 dicembre 2024 (prot. n. 110682) con cui è stato avviato il procedimento PS12879 nei confronti della società Virgin Active Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Virgin Active Italia S.p.A. (P.I. 03641880962) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del consumo, è una società che opera nel settore della gestione di centri per l'offerta di servizi di *fitness* e benessere fisico, anche tramite l'utilizzo di strumenti digitali. Nel 2023, la Società ha realizzato un fatturato pari a 162.526.940 euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le condotte di Virgin Active Italia S.p.A. (di seguito, anche "VAI") nei confronti degli utenti abbonati ai servizi di *wellness* e *fitness* dei centri gestiti da VAI, consistenti:

- a) nell'adottare modalità per la sottoscrizione del contratto di abbonamento ai servizi *fitness* e *wellness* offerti da VAI non idonee a fornire adeguate informazioni al consumatore sui termini e le condizioni di adesione, di rinnovo, di disdetta e di recesso anticipato da tale contratto, ostacolando la conoscenza e valutazione da parte del consumatore di tali condizioni;
- b) nel non fornire ai propri abbonati alcuna comunicazione preventiva, in prossimità della scadenza dell'abbonamento, finalizzata a ricordare il rinnovo automatico dell'abbonamento e il termine entro cui è possibile formulare la relativa disdetta;
- c) nel non comunicare adeguatamente ai propri abbonati (ad esempio, via posta elettronica, App o SMS) gli aumenti di prezzo praticati, da ultimo, ad aprile 2024 e ad agosto 2024;
- d) nel frapporre ostacoli all'esercizio della facoltà di risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**III.1. L'iter del procedimento**

3. Sulla base delle segnalazioni pervenute nel corso del 2024 e alla luce delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo¹, in data 17 dicembre 2024, è stato comunicato alla società Virgin Active Italia S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12879

¹ Cfr. Acquisizione documentazione agli atti del fascicolo, del 12 settembre 2024.

volto a verificare la sussistenza delle condotte sopra descritte in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera f), e 65-bis del Codice del consumo².

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

5. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 10 gennaio 2025 e 18 aprile 2025, e ha risposto in data 17 gennaio 2025 alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento³.

6. In data 18 aprile 2025, è stata comunicata al Professionista la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di 30 giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio⁴.

7. In data 16 maggio 2025 sono pervenute le controdeduzioni del Professionista alla contestazione degli addebiti⁵.

III.2. Le evidenze acquisite

8. Nel corso del procedimento istruttorio sono state acquisite evidenze documentali che confermano le contestazioni oggetto di avvio istruttorio relative alla condotta posta in essere da VAI. Oltre alle segnalazioni pervenute successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento⁶, ulteriori elementi fattuali a supporto della valutazione finale sono stati forniti dallo stesso Professionista nei documenti presentati all'Autorità.

9. Preliminarmente, occorre richiamare alcune delle principali disposizioni contrattuali che regolano i servizi *fitness* e *wellness* offerti da VAI, in relazione ai profili oggetto del presente procedimento. Tali disposizioni sono contenute nelle condizioni generali di abbonamento (di seguito, anche solo le "Condizioni di Abbonamento"), nella versione entrata da ultimo in vigore il 1° agosto 2024, le quali si compongono di 14 articoli sviluppati su 7 pagine, che prevedono, tra l'altro, il meccanismo del rinnovo tacito dell'abbonamento.

10. In particolare, per gli abbonamenti annuali, sulla base dell'art. 1.b.3 delle Condizioni di Abbonamento, "*alla scadenza dei primi 12 (dodici) mesi di durata dell'Abbonamento, l'Abbonamento 'OPENI2' si rinnova tacitamente per ulteriori 12 mesi e così di 12 mesi in 12 mesi*"⁷. Il medesimo art. 1.b.3 prevede altresì che tale meccanismo di rinnovo possa essere evitato attraverso una "*disdetta scritta da comunicarsi ai sensi dell'art. 11.d, entro il giorno 15 del mese nel quale intendi avvalerti di tale facoltà con le modalità di cui all'art. 14*". Il richiamato art. 11.d delle Condizioni di Abbonamento disciplina le modalità di disdetta dell'abbonamento, prevedendo la possibilità per il cliente di esercitare tale facoltà "*dandone preavviso scritto a VA entro il giorno 15 del mese di scadenza dell'Abbonamento*" con le modalità di cui all'art. 14. Tale articolo 14

² Cfr. Comunicazione di avvio del procedimento del 17 dicembre 2024, prot. 0110682.

³ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, prot. 0003275.

⁴ Cfr. Comunicazione contestazione addebiti del 18 aprile 2025, prot. 0029745.

⁵ Cfr. Controdeduzioni scritte al Collegio in riscontro alla contestazione degli addebiti del 16 maggio 2025, prot. 0037839.

⁶ Cfr. tra gli altri, segnalazioni: prot. 0000460 del 7-1-2025; prot. 0000702 dell'8-1-2025; prot. 0002073 del 13-1-2025; prot. 0005452 del 27-1-2025; prot. 0007620 del 4-2-2025; prot. 0013171 del 21-2-2025; prot. 0013920 del 25-2-2025; prot. 0015450 del 3-3-2025; prot. 0013171 del 21-2-2025; prot. 0016800 del 6-3-2025; prot. 0018936 del 17-3-2025; prot. 0028109 del 14-4-2025.

⁷ Analogamente, per gli abbonamenti trimestrali, "*alla scadenza dei primi 3 (tre) mesi di durata dell'Abbonamento, l'Abbonamento 'OPENFLEXI' si rinnova tacitamente di 1 (un) mese e così di seguito di mese in mese*" (art. 1.a.4).

disciplina, a sua volta, le modalità di comunicazione tra cliente e VAI, prevedendo (i) i Canali Digitali (ove disponibili); (ii) la compilazione e sottoscrizione dell'apposita modulistica presente presso le *reception* delle sedi di VAI; (iii) via PEC a servizioclientivai@pcert.postecert.it o raccomandata A/R da indirizzarsi presso l'indirizzo della sede VAI di appartenenza.

11. Distinta dalla sopra descritta facoltà di “disdetta” (finalizzata, come visto, ad evitare il rinnovo tacito dell'abbonamento), è la facoltà di “recesso anticipato” dal contratto di abbonamento, disciplinata all'art. 1.b.4 delle Condizioni di Abbonamento, con la quale il cliente può sciogliere immediatamente il contratto prima della sua naturale scadenza senza alcuna motivazione; tale facoltà viene riconosciuta solo a partire dal decorso del sesto mese di durata dell'abbonamento e corrispondendo in un'unica soluzione un importo pari al 50% delle mensilità residue. La richiesta di recesso deve essere trasmessa a VAI entro il giorno 15 del mese nel quale il cliente intende avvalersi di tale facoltà, altrimenti il recesso avrà effetto al termine del mese successivo⁸. Inoltre, all'art. 11.e delle Condizioni di Abbonamento è disciplinata la risoluzione per impossibilità sopravvenuta prevedendo che “*Nei casi di cui ai precedenti punti (ii), (iii) e (iv) del precedente art. 11.a.2 [grave infortunio o malattia, trasferimento per motivi di lavoro in una provincia in cui non sia presente una sede VAI e perdita involontaria dell'impiego a tempo indeterminato], qualora venga accertato tramite opportuna idonea documentazione il perdurare dell'oggettivo impedimento di usufruire della prestazione in via definitiva*” è riconosciuta al cliente la facoltà di richiedere la risoluzione dell'abbonamento mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di cui all'art. 14.

a) La carenza ed inadeguatezza delle modalità informative sulle condizioni contrattuali

12. Con riferimento alle modalità con cui VAI veicola ai consumatori le informazioni essenziali sopra descritte, dalla documentazione in atti è emerso che le stesse non sono contenute nei messaggi promozionali diffusi dalla Società, come emerge dal messaggio di VAI del gennaio 2023⁹, né risultano adeguatamente veicolate prima della sottoscrizione del contratto, avuto riguardo soprattutto alla procedura di sottoscrizione dei contratti di abbonamento adottata presso le sedi del Professionista¹⁰.

13. Al riguardo, la Parte ha dichiarato che il personale di VAI dedicato alle vendite verrebbe specificamente formato al momento dell'assunzione e che verrebbe incaricato di descrivere al cliente

⁸ Secondo quanto disciplinato dall'art. 13 delle Condizioni di Abbonamento, VAI riconosce al cliente la facoltà di recedere dall'abbonamento entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, ma solo la prima volta che lo stesso viene “contrattualizzato” da VAI (dal momento che tale facoltà è esclusa nei casi di rinnovo dell'abbonamento, nei casi di clienti già tali nei 12 mesi antecedenti alla conclusione del contratto, nonché nei casi di variazione della formula di abbonamento o del livello di servizio o di trasferimento ad altra sede di VAI). Il richiamato art. 13 fa “salvo il disposto di cui all'art. 52 Codice del Consumo”, che disciplina il diritto di recesso da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali (cd. “diritto di ripensamento”). Come precisato da VAI nella risposta alla richiesta di informazioni, il diritto di recesso ex art. 13 delle Condizioni di Abbonamento è riconosciuto anche ai contratti stipulati presso una delle sedi di VAI. Cfr. risposta di VAI alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, del 17-01-2025, cit..

⁹ “*Formula di abbonamento: SPECIAL 12 DAY/NIGHT (FASCE ORARIE + HOME CLUB)*”

Data inizio abbonamento: 04/01/2023

Promozione 39€ ATTIVAZIONE + GEN e FEB GRATUITI + DA MARZO 112€x12MESI

La promo con attivazione a 39€ è valida fino a domani 06/01/2025”. (Cfr. segnalazione del 12-09-2024, prot. 84812).

¹⁰ “*Non viene rivelato al Consumatore, in fase di sottoscrizione, che si sta stipulando un ABBONAMENTO RINNOVABILE AUTOMATICAMENTE E TACITAMENTE A VITA. Non è poi possibile, nel momento in cui viene reso noto quanto sopra, dopo 6 giorni della scadenza annuale, a scadenza avvenuta (e non prima!! ...guarda un po'), rescindere dall'abbonamento rinnovato automaticamente a Vita, seppur dimostrando con documentazione alla mano: 1. di non essere mai stato informato di ciò dal consulente; 2. Di non frequentare il centro sportivo di cui c'è il reportage degli ingressi visibile al computer, di vivere ed essere residente in un'altra città etc.*” (enfasi nel testo), cfr. segnalazione: prot. 84812 del 12-09-2024.

interessato all'abbonamento i servizi inclusi nello stesso e le principali clausole contrattuali, tra cui quelle relative al rinnovo automatico, ai prezzi e alle modalità di disdetta.

14. Inoltre, sulla base delle informazioni fornite dalla Società, è emerso che la sottoscrizione del contratto presso le sedi di VAI avviene attraverso una procedura digitale che - per quel che qui rileva - prevede l'impiego di un *device* posizionato sul banco delle *reception* della Società (c.d. *tablet*), che consente l'acquisizione della sottoscrizione digitale del contratto, "**invitando** il cliente a visualizzare in anteprima l'intera copia del contratto a lui riferito" [enfasi aggiunta], composto da Modulo di Iscrizione, Condizioni Generali di Abbonamento e Modulo Privacy, per un totale di 7 pagine, visualizzabili sullo schermo del citato *tablet* e "*se del caso, procedendo anche con l'ingrandimento del testo tramite l'apposito tasto zoom*"¹¹. In alternativa alla visualizzazione su tale dispositivo, la Parte dichiara che le *reception* dei Club sarebbero tenute a mettere a disposizione della clientela che ne faccia richiesta una copia cartacea delle Condizioni Generali.

15. In relazione alla procedura digitale di sottoscrizione del contratto, VAI ha prodotto la videoregistrazione di una simulazione della stessa.

16. Da tale simulazione emerge che il cliente che intende sottoscrivere il contratto, visualizza le Condizioni di Abbonamento sul *tablet* messo a sua disposizione dal personale VAI solo se ne fa espressa richiesta. In mancanza di tale richiesta, sul *tablet* compare solo un *box* bianco nel quale il consumatore deve apporre la firma digitale, senza che lo stesso possa vedere il testo delle clausole che sta sottoscrivendo e a cui si sta vincolando.

17. Sul punto, rileva quanto lamentato da un consumatore in merito all'impossibilità di vedere cosa stesse firmando¹². In particolare, le doglianze del segnalante riguardavano la procedura di firma del contratto tramite il *tablet* al bancone sul quale non era visionabile il contratto, con i prezzi e le condizioni, in quanto lo schermo del computer era rivolto verso l'operatore di VAI e sul *tablet* era visibile soltanto lo spazio per firmare ("*Perché quando mi è stato chiesto di firmare il contratto tramite il tablet al bancone non ho mai potuto vedere cosa stavo firmando? Non c'era una copia scritta (se non un fogliettino, tipo post-it, con tanti prezzi sopra scritti sul momento consulente commerciale al bar), lo schermo del pc era rivolto verso chi stava al bancone e sul tablet vedevo soltanto lo spazio per firmare. In sostanza, affidandomi al consulente commerciale e a chi stava al bancone, ho firmato "al buio" e quando ho chiesto spiegazioni mi è stato risposto tipo "le firme servono solo per l'accettazione del contratto, tanto poi eventualmente puoi dare disdetta/esercitare il recesso*"¹³). In un'altra segnalazione si lamenta: "*Il Vostro personale, assicurando di poter soddisfare le richieste del mio assistito, ha proposto l'abbonamento per 3 mesi al costo mensile di € 141,00, senza alcuna spiegazione delle clausole capestro riportate nel modulo di iscrizione, che non è stato neppure consegnato. Gli è stato solamente chiesto di apporre delle firme digitalmente su un tablet, senza che le condizioni contrattuali fossero visibili e senza consegnargli una copia cartacea del modulo né inviarla via e-mail. (...) il Vs. Team servizio clienti ha risposto con e-mail in data 28.12.2023, manifestando "dispiacere" per l'accaduto e per il "problema di comunicazione", nonché per "non aver ricevuto" il sig. copia del contratto "come richiesto*"¹⁴. Ancora, un'altra segnalante riferisce: "*Mi sono recata in sede per un'offerta di abbonamento e ho ricevuto verbalmente informazioni su prezzo, durata e condizioni, senza mai vederle scritte*".

¹¹ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit.

¹² Cfr. segnalazione del 21-02-2025 (prot. n. 13171).

¹³ Cfr. segnalazione prot. n. 0013171 del 21 febbraio 2025.

¹⁴ Cfr. segnalazione del 13 -1-2025, prot. 0002073.

18. Una volta apposta la firma digitale da parte del cliente, secondo quanto dichiarato dalla Società, viene automaticamente generato un documento in formato PDF contenente il contratto sottoscritto, che verrebbe caricato nell'area personale del cliente all'interno del sito *web* di VAI, dove può essere consultato e scaricato; di ciò il cliente verrebbe informato attraverso una "welcome email" che viene generata automaticamente dal gestionale al momento della creazione dell'anagrafica.

19. Al riguardo, rileva che nelle segnalazioni pervenute all'Autorità i consumatori hanno lamentato, invece, l'impossibilità di acquisire il contratto tramite la propria area personale ("Peraltro, ad oggi, ancora non vedo sull'app la copia che ho sottoscritto; vedo soltanto alcune caratteristiche contrattuali, ma non certo tutto il contratto"¹⁵).

20. La Società dichiara infine che il contratto sottoscritto è trasmesso "principalmente a richiesta del cliente" anche via posta elettronica oppure viene stampato e consegnato a mani, a seconda delle preferenze espresse dal cliente medesimo¹⁶.

21. Tuttavia, come ammesso dalla stessa VAI nella replica alla comunicazione di avvio, "l'invio a mezzo e-mail del Contratto e la stampa della copia cortesia, ad oggi, sono attività soggette a flusso manuale principalmente a richiesta del cliente e, come tali, soggette a possibili ritardi o anomalie". Per tale ragione, il Professionista ha espresso che è in corso la valutazione di "una soluzione tecnica volta all'invio automatizzato del Contratto tramite il proprio gestionale clienti".

22. In effetti, diversi consumatori lamentano di non aver ricevuto né la stampa del contratto, né l'invio tramite posta elettronica ("Perché non mi è stato stampato il contratto? Va bene il risparmio di carta, ma allora perché non mi è stato inviato per e-mail? E perché non mi è stato detto dove reperirlo?"¹⁷).

b) Il mancato avviso sul termine per effettuare la disdetta contrattuale ed evitare il rinnovo automatico

23. Sulla base delle evidenze in atti, risulta che alcuni consumatori, che avevano sottoscritto un abbonamento presso i centri di VAI già dal 2022, non hanno ricevuto alcuna comunicazione sull'approssimarsi della scadenza annuale dell'abbonamento e sul termine utile per richiedere l'eventuale disdetta, e che tale circostanza ha impedito agli stessi di effettuare una scelta alternativa al rinnovo automatico. Tali consumatori si sono quindi ritrovati vincolati ai servizi resi da VAI per un ulteriore anno, accorgendosi spesso dell'intervenuto rinnovo automatico solo attraverso gli addebiti del relativo costo¹⁸. Sul punto rileva, in particolare, quanto affermato in data 17 luglio 2024 dai dipendenti della Società a un cliente che lamentava il mancato preavviso sulla scadenza del contratto: "Virgin Active comunica la modalità di recesso del rinnovo automatico già 12 mesi prima" ovvero "nel contratto stipulato e che lei ha firmato di cui le riportiamo il testo"¹⁹.

24. In merito a tale profilo, VAI ha rappresentato che dal 1° luglio 2024, trenta giorni prima della scadenza del contratto, la Società invia con cadenza mensile (*i.e.* l'ultimo giorno di ogni mese) - tramite posta elettronica o SMS (per gli SMS il sistema sarebbe stato implementato in data 31 luglio 2024) - apposita comunicazione scritta ai propri clienti, ricordando la data di scadenza del contratto

¹⁵ Cfr. segnalazione prot. n. 0013171 del 21 febbraio 2025.

¹⁶ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 6.

¹⁷ Cfr. segnalazione prot. n. 0013171 del 21 febbraio 2025.

¹⁸ Cfr. tra gli altri, segnalazioni: prot.0068709 del 11-07-2024; prot.0071932 del 22-07-2024; prot.0071973 del 22-07-2024; prot.0074389 del 22-07-2024; prot. 0080229 del 26-08-2024; prot. 0082071 del 4-9-2024.

¹⁹ Cfr. messaggio di posta elettronica di VAI al segnalante del 17-07-2024, allegato a segnalazione prot. 74389 del 29-7-2024.

e avvisando della data entro la quale il cliente può inviare formale disdetta e le relative modalità. Al riguardo, la Società ha fornito evidenze dei tabulati relativi a tali invii a partire da luglio 2024 e in merito alla suddetta tempistica ha rilevato che l'implementazione di tali comunicazioni ha richiesto sviluppi di natura tecnica connessi all'integrazione tra diversi gestionali interni²⁰.

25. Prima dell'introduzione di tale comunicazione, quindi, il rinnovo automatico avveniva senza un preventivo avviso al cliente.

26. Con riferimento al testo del suddetto SMS, si rileva che esso non contiene alcun richiamo all'aumento del prezzo dell'abbonamento che sarà applicato al momento del rinnovo.

27. Risulta, inoltre, che VAI - contrariamente a quanto asserito, senza fornire alcuna evidenza²¹ - non ha consentito il recesso dal contratto ai consumatori che, non avendo ricevuto la suddetta comunicazione preventiva sul termine per disdettare l'abbonamento, hanno presentato disdetta successivamente al rinnovo automatico, continuando ad addebitare a tali consumatori i costi del servizio nonostante la volontà di recesso dagli stessi manifestata²².

28. Sul punto, la Società ha dichiarato che, nel 2024, le complessive richieste di disdetta, recesso e risoluzione anticipata, sono state pari a [50.000-100.000]*, di cui [500-1.000] relative a richieste di disdetta anticipata dopo il rinnovo del contratto. Il numero complessivo dei reclami relativi a motivi di disdetta e/o recesso anticipato riferiti dalla Società sono pari a [500-1.000]²³.

c) Carenze e inadeguatezze informative sugli aumenti di prezzo praticati

29. Per quanto riguarda le comunicazioni sugli aumenti di prezzo degli abbonamenti praticati da VAI, la Società ha rappresentato che le variazioni tariffarie avvengono sostanzialmente in due casi e che, in entrambi i casi, sono applicate al momento del rinnovo dell'abbonamento, anche se il cliente verrebbe informato della variazione con un preavviso di 30 giorni. Si tratterebbe della: 1) variazione del listino per singolo Club derivante dall'aumento del suo livello di servizio nel qual caso i clienti del Club interessato riceverebbero una *e-mail* contenente la data di decorrenza del passaggio di livello e l'anteprima dei nuovi servizi offerti; 2) variazione del listino prezzi a livello nazionale per esigenze commerciali, come quella avvenuta ad agosto 2024²⁴.

30. Come si vede nella Figura 1 seguente, le comunicazioni inviate da VAI in merito all'incremento di livello di alcune sedi a partire dal febbraio 2024 (per Venezia-Mestre e Reggio Emilia) e dal maggio 2024 (per Milano Baranzate) non menzionano alcuna variazione delle condizioni economiche che sarebbero state applicate presso tali centri a seguito del mutamento di livello, né tantomeno riportano in allegato il nuovo listino applicato. Esse si limitano, infatti, a riportare *“In più, per te che hai sempre dimostrato di essere parte della community Virgin Active, abbiamo pensato ad un'OFFERTA SPECIALE. Scopri come ottenere i vantaggi Life Metro a un prezzo Life Province. Per saperne di più e per accedere all'offerta il nostro staff è a tua disposizione”*²⁵. Tali comunicazioni non contengono, quindi, una espressa informazione su un

²⁰ Cfr. Controdeduzioni alla comunicazione di contestazione degli addebiti, del 16 maggio 2025, cit., alleg. 1.

²¹ Cfr. Controdeduzioni alla comunicazione di contestazione degli addebiti, del 16 maggio 2025, cit., pag. 5.

²² Cfr. tra gli altri, segnalazioni: prot. 0071932 del 22-7-2024; prot. 0071973 del 22-7-2024; prot. 0074389 del 29-7-2024; prot. 0078314 del 12-8-2024; prot. 0082071 del 4-9-2024; prot. 0095171 del 22-10-2024; prot. n. 95171-95196-95818 del 22 e 23-10-2024; prot. 101679 del 14-11-2024; prot. 0005452 del 27-1-2025.

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

²³ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit..

²⁴ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit..

²⁵ Cfr. allegati 8, 9 e 10 della risposta alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

aumento tariffario automatico che interverrà al momento del rinnovo dell'abbonamento per effetto della variazione di livello.

Figura 1 – Esempio di messaggio inviato agli abbonati per il cambio di livello di alcune sedi da febbraio 2024²⁶

Ciao contact.firstname,

dal 1° febbraio, il tuo club Virgin Active Venezia Mestre sale di livello passando da Life Province a Life Metro.

Sai cosa significa questo? Che avrai ancora più servizi inclusi nell'abbonamento e la tua esperienza sarà ancora più ricca.

A tua disposizione a partire dal mese di gennaio, una **Gym Floor completamente rinnovata** con una pavimentazione che sarà realizzata in un materiale tecnico molto utile nei tuoi allenamenti, che vedrà anche l'inserimento di nuovi **macchinari di ultima generazione**. E se questo non bastasse lo **Studio Yoga** verrà ampliato e rinnovato per regalarti più spazio e più divertimento.

In più, per te che hai sempre dimostrato di essere parte della community Virgin Active, abbiamo pensato ad un'**OFFERTA SPECIALE**. Scopri come ottenere i vantaggi Life Metro a un prezzo Life Province. Per saperne di più e per accedere all'offerta il nostro staff è a tua disposizione.

Ti aspettiamo al club entro il **31/12/23**.

31. La comunicazione per il Club Roma – Valle Aurelia di agosto 2024, diversamente da quelle su citate, riporta quanto segue: “*Approfitta ora dell’OFFERTA PER BLOCCARE IL PREZZO del tuo abbonamento. Scopri come ottenere i vantaggi Premium Plus ad un prezzo Premium*”. In questo caso, sebbene il testo della comunicazione lasci intendere che ci sarà un aumento di prezzo, la formulazione non contiene le informazioni essenziali sulle variazioni economiche, quali, ad esempio, il nuovo listino.

32. Per quanto riguarda le modifiche del listino prezzi a livello nazionale e, in particolare, quelle attuate da VAI ad aprile e agosto 2024, la Società ha fatto presente che i clienti sono stati informati della variazione attraverso dei manifesti nelle bacheche presenti nelle aree a maggior affluenza del Club (ad esempio, gli spogliatoi) e attraverso l’esposizione del listino aggiornato, sia tramite apposito cartello in *plexiglass* sia tramite pubblicazione dello stesso all’interno di una cornice digitale, entrambi posti sul bancone della *reception* del Club. A tale riguardo, VAI ha trasmesso una copia delle comunicazioni esposte nei Club (v. Figura 2).

²⁶ Cfr. Allegato 8 - Comunicazione servizio (Venezia Mestre), della risposta alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

Figura 2 – Esempio di un listino prezzi esposto nei Club²⁷

FORMULE DI ABBONAMENTO	Virgin Active Milano Baranzate
Open 24	87,00 €
Open 12	95,00 €
Open Flexi 2 Start	120,00 €
Special 12 AGE NEW22	84,00 €
Special 12 AGE OVER 65	87,00 €
Special 12 Day&Night 14-20	84,00 €
Special 12 Day 14	79,00 €
Special Flexi 2 Start AGE NEW22	113,00 €
Special Flexi 2 Start OVER 65	116,00 €
Special Flexi 2 Start Day&Night 14-20	113,00 €
SMART Open Flexi	69,00 €
Active	76,00 €
CARNET 10 INGRESSI	160,00 €

Open Flexi**	120,00 €
Special Flexi Day&Night*	113,00 €
Open 12 Special Time*	95,00 €
Special 12 Day*	84,00 €
Special 12 Night*	84,00 €
Off Peak Day*	84,00 €
Off Peak Night*	84,00 €
Special Flexi Day*	113,00 €
Special Flexi Night*	113,00 €
Flexi Special Time*	120,00 €
Open 3*	120,00 €
Young 3*	113,00 €
Open Mese*	120,00 €
SMART Open 12*	57,00 €

* Formule non più vendibili
** Formula vendibile con limitazioni

Dal 01/08/2024 le seguenti formule di abbonamento subiranno un cambio del nome:

SMART Active, SMART Special 12 AGE NEW22, SMART Special 12 Day&Night diventano SMART Open 12

Special 12 Age 30* e Young 12* diventano Special 12 Age New22
Open 12 Special Age* e Open 12 Under 30* diventano Open 12
Flexi Special Age* diventa Open Flexi

I seguenti abbonamenti subiranno variazioni in base all'età del Socio al momento del rinnovo

*** Se l'età è fino uguale o superiore ai 65 anni:
Senior* diventa Special 12 AGE OVER 65
Special Flexi Age* diventa Special 12 AGE OVER 65
Week End diventa Special 12 Day&Night 14-20

Trovi l'offerta completa delle formule di abbonamento e dei servizi di Virgin Active su Virginactive.it

33. Come si evince dalla lettura di tali comunicazioni, VAI si è limitata ad affiggere presso le palestre un listino prezzi e un avviso riguardante il cambio di denominazione degli abbonamenti (“*Dal 01/08/2024 le seguenti formule di abbonamento subiranno un cambio del nome: ...*”) [enfasi aggiunta], mentre in nessuna sezione di tale avviso viene comunicata la variazione del listino prezzi.

34. Con riferimento a tali modalità di comunicazione, rilevano altresì le doglianze dei segnalanti che lamentano le modifiche unilaterali dei prezzi dei servizi applicate da VAI e comunicate ai clienti attraverso la sola esposizione presso le sedi societarie dei nuovi listini (“*Nello specifico essi asseriscono che l’abbonamento sia aumentato da 54 a 92 euro mediante semplice avviso nel club, che io mai ho visto. La società è in chiara malafede, essendo in possesso di tutti i miei contatti e avendo scelto deliberatamente di non utilizzarli in modo da fare sì che io non fossi a conoscenza dell’aumento, su base annuale di quasi il 100%*”)²⁸.

35. Inoltre, dalla documentazione in atti e da quanto rappresentato dalla stessa Società, in data 28 giugno 2024 VAI ha inviato a tutta la propria base clienti una comunicazione (vedi Figura 3 seguente) sull’adozione del nuovo listino prezzi, rappresentando la possibilità di usufruire di una promozione così presentata: “*(...) abbiamo pensato di garantirti l’attuale prezzo in vigore se deciderai di rinnovare in anticipo entro il 31 luglio*”.

²⁷ Cfr. Allegato 12.1 alla risposta alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

²⁸ Cfr. segnalazione prot. n. 0000460 del 7 gennaio 2025.

Figura 3 – Esempio di messaggio inviato agli abbonati in occasione dell'aumento praticato dal 1° agosto 2024

Ciao ,

nell'ottica di offrirvi un servizio sempre più premium e spazi funzionali e accoglienti, siamo chiamati a rivedere i nostri prezzi di vendita.

Pertanto, a partire dal prossimo 01 agosto 2024, entrerà in vigore il nuovo Listino Virgin Active Italia valido sia per le nuove iscrizioni che per i rinnovi.

Ci rendiamo conto che questo possa essere un disagio per te e per dimostrarti la nostra riconoscenza per averci sempre scelto in questi anni, abbiamo pensato di garantirti l'attuale prezzo in vigore se deciderai di rinnovare in anticipo entro il 31/07/24.

Non importa quale sia la data di scadenza del tuo contratto, se lo vorrai, potrai fissare ora il prezzo del tuo rinnovo per altri 12 o 24 mesi.

36. Dall'esame di tale comunicazione è emerso, dunque, che VAI - pur richiamando una revisione dei prezzi di vendita a partire dal successivo mese di agosto - non ha trasmesso al cliente le informazioni sui nuovi prezzi, non fornendo quindi allo stesso alcun elemento per valutare le variazioni tariffarie.

37. Inoltre, dalla suddetta comunicazione è risultato che la Società ha offerto, al cliente che avesse deciso di rinnovare il proprio abbonamento in anticipo rispetto alla relativa originaria scadenza, la possibilità di mantenere "l'attuale prezzo in vigore", lasciando intendere, quindi, che lo stesso avrebbe potuto in tal modo evitare l'aumento tariffario. Ed, invero, alcuni dei consumatori segnalanti che hanno rinnovato in anticipo il proprio abbonamento al solo fine di aderire alla promozione ricevuta, si sono visti aumentare il prezzo del servizio e costretti, quindi, a causa del rinnovo anticipato dell'abbonamento, a pagare un prezzo più elevato di quello che avrebbero continuato a pagare se non avessero aderito all'asserita promozione²⁹.

38. Al riguardo, la Società si difende limitandosi a rilevare che: "*Si precisa tuttavia che, qualora un Club avesse operato un aumento di Livello di Servizio, il rinnovo avrebbe comportato l'applicazione del listino tariffario vigente in forza dell'upgrade del Club.*"³⁰.

39. Pertanto, come tardivamente precisato dal personale di VAI ad un'abbonata, a seguito della decisione di aumento di agosto 2024: "*a nessuno poteva essere garantito il blocco del prezzo che sta pagando, bensì il blocco del prezzo di listino*"³¹.

²⁹ Cfr. segnalazioni: prot. 68708 dell'11-7-2024; prot. n. 0086851 del 20-09-2024.

³⁰ Cfr. risposta di VAI alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

³¹ Cfr. segnalazioni: prot. n. 0067498 dell'8-07-2024; prot. n. 0086851 del 20-09-2024. prot. n. 0071932 del 22-07-2024

d) Ostacoli all'esercizio della facoltà di risoluzione contrattuale per impossibilità sopravvenuta

40. Dalla documentazione in atti³², ivi incluse segnalazioni di consumatori pervenute nel 2025³³, risulta che VAI ha rigettato varie richieste di risoluzione del contratto di abbonamento per impossibilità sopravvenuta, motivate da quelle causali che le stesse condizioni di abbonamento qualificano come impedimenti oggettivi che consentono lo scioglimento del vincolo contrattuale, quali ragioni di salute, trasferimenti in altre città o perdita del lavoro. In questi casi VAI ha rifiutato - senza valide argomentazioni - tali istanze o ha ostacolato lo scioglimento del contratto con ridondanti richieste di documentazione, nonostante le istanze fossero supportate da attestazioni circa la ricorrenza della causa ostativa.

41. Anche nei casi di mancato accoglimento delle richieste di cessazione del contratto motivate da sopravvenuti impedimenti oggettivi o da rinnovi automatici del contratto non preceduti da preavviso, VAI, oltre a continuare ad addebitare i costi per un servizio non voluto e non usufruito, ha inoltrato le pratiche a società di recupero crediti³⁴. La Società ha dichiarato che nel 2024 il numero delle pratiche affidate al recupero crediti è stato pari a [5.000-10.000]³⁵.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

42. Nella citata risposta alla richiesta di informazioni formulata in avvio, VAI ha premesso di avere aggiornato le Condizioni generali di abbonamento, a far data 1° agosto 2024, con una versione contraddistinta dalla dicitura "U.V. 01.08.2024", che differisce da quella precedentemente utilizzata e risalente al 09.09.2022.

43. Per quanto concerne le modalità di sottoscrizione del contratto, VAI ha sostenuto che *"il consulente Virgin Active è incaricato di descrivere puntualmente le caratteristiche dei servizi inclusi nell'abbonamento scelto (che possono variare in base al cd. Livello di Servizio del Club) ed illustrare anche le principali clausole contrattuali, soffermandosi e chiarendo il significato di tutte quelle condizioni meritevoli di particolare attenzione"*. Tali clausole comprendono quelle sul rinnovo tacito, sui prezzi e le modalità di pagamento, sulla necessità di certificazione medica e sulla possibilità di cessare, sospendere o recedere dal contratto. Successivamente *"il consulente alle vendite attiva il funzionamento del device "StepOver" posizionato su ogni banco delle Reception della Società (tramite il quale si procederà alla sottoscrizione del Contratto) invitando il cliente a visualizzare in anteprima l'intera copia del Contratto a lui riferito (composto da Modulo di Iscrizione, Condizioni Generali di Abbonamento e Modulo Privacy come sopra specificato)"*.

44. La Società ha dato conto dell'intenzione di introdurre un meccanismo di invio automatizzato del contratto al cliente in fase di sottoscrizione dello stesso, senza, tuttavia, precisare la tempistica necessaria all'attivazione di una *"funzionalità non nativa del sistema che richiede sviluppi tecnici a livello di Gruppo"*³⁶.

³² Cfr. segnalazioni: del 12-08-2024 (prot. n. 78314); del 20-10-2024 (prot. 0095171); del 22-10-2024 (prot. n. 95171), del 3-03-2025 (prot. n. 15405); del 29-4-2025 (prot. n. 32535).

³³ Cfr. la segnalazione del 13-1-2025 (prot. 0002073); del 3-3-2025 (prot. 0015405), del 17-3-2025 (prot. 0018936), del 29-4-2025 (prot. n. 32535) nelle quali il Professionista ha rigettato una richiesta di disdetta per motivi di cambio sede di studio o di lavoro; la segnalazione del 27-1-2025 (prot. 0005452), in cui il Professionista ha rigettato una richiesta di disdetta dell'abbonamento per motivi di perdita del lavoro; la segnalazione dell'8-1-2025 (prot. 0000702), nella quale il Professionista ha omesso di concordare un periodo congruo di sospensione dell'abbonamento in caso di gravidanza.

³⁴ Cfr. segnalazioni: prot. n. 82071 del 4-09-2024; prot. n. 5452 del 27-01-2025.

³⁵ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 18.

³⁶ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 6.

45. Con riferimento alle modalità di comunicazione preventiva, in prossimità della scadenza dell'abbonamento, finalizzata a ricordare il rinnovo automatico dell'abbonamento e il termine entro cui è possibile formulare la relativa disdetta, il Professionista ha sostenuto che, con l'entrata in vigore dell'art. 65-*bis* del Codice del Consumo, a partire dal 1° luglio 2024, con un preavviso di *“trenta giorni prima della scadenza del contratto”*, la Società procede all'invio con cadenza mensile, tramite posta elettronica o SMS, di apposita comunicazione scritta, ricordando al cliente *“la data di scadenza del contratto nel mese successivo ed avvisandolo ‘della data entro cui può inviare formale disdetta’”*³⁷.

46. Per quanto riguarda le comunicazioni di aumento dei prezzi di abbonamento, VAI ha evidenziato che, in occasione dell'aumento praticato dall'agosto 2024, *“sono stati affissi dei manifesti nelle bacheche presenti nelle aree a maggior affluenza del Club”*³⁸.

47. Infine, con riferimento all'entità degli aumenti praticati - *“fino al 50%”* - VAI ha precisato che tali aumenti possono *“avere avuto origine dalla combinazione congiunta e straordinaria di diversi fattori, determinati (ad esempio) da un volontario cambio di abbonamento da parte del cliente, oppure dalla perdita di scontistiche connesse ad aspetti di natura personale del cliente (es. scontistica legata a determinate fasce d'età), dalla richiesta da parte del cliente di avere servizi aggiuntivi e/o servizi esclusi dal precedente abbonamento, oppure ancora da un intervenuto cambio del Livello di Servizio del Club”*³⁹.

48. Per quanto concerne i casi di ingiustificato rifiuto delle richieste di recesso anticipato e il successivo invio delle pratiche alla società di recupero crediti accreditata, il Professionista si è limitato ad asserire, senza fornire elementi di riscontro, che *“la Società - laddove vi siano i presupposti – accoglie tali richieste di ‘stop anticipato del Contratto’”*⁴⁰. Peraltro, VAI ha precisato che l'affidamento delle pratiche alla società di recupero crediti avviene automaticamente a seguito di un debito pari a due mensilità, indipendentemente dalla causa che lo ha generato che, tuttavia, costituirebbe un'iniziativa meramente stragiudiziale a cui *“non segue alcuna attività di recupero forzoso del credito”*. VAI ha sostenuto che i debiti originati da *“richieste di recesso anticipato”* del Contratto vengono, invece, gestiti internamente con l'interruzione dell'abbonamento ogni qual volta ve ne siano i presupposti.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

49. Con riferimento alle modalità informative sulle condizioni contrattuali, nelle controdeduzioni in replica alla citata contestazione degli addebiti, VAI sostiene che le stesse: (i) vengono illustrate dal consulente in fase di scelta dell'abbonamento; (ii) possono essere visualizzate in anteprima sul *device* in fase di sottoscrizione; (iii) possono essere consultate dal cliente in versione cartacea essendo a disposizione presso la *reception*; (iv) sono caricate all'interno dell'area personale del cliente sul sito istituzionale della Società di modo che possano essere consultate/scaricate; (v) vengono inviate a mezzo *email* ordinaria all'indirizzo di posta elettronica del cliente e/o stampate direttamente in *reception* e consegnate come copia cortesia; (vi) vengono ristampate ad ogni richiesta del cliente.

³⁷ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 8.

³⁸ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 12.

³⁹ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 13.

⁴⁰ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 15.

50. In particolare, VAI ha sottolineato che dopo la sottoscrizione del contratto di abbonamento ogni cliente può scegliere la modalità con la quale ricevere copia del contratto sottoscritto ma, in ogni caso, ne riceverebbe una copia⁴¹.

51. Per quanto riguarda, poi, il mancato avviso diretto al cliente sul termine entro cui effettuare la disdetta per evitare il rinnovo automatico, VAI ha ribadito di aver, *“sin dall’entrata in vigore dell’art. 65-bis del Codice del consumo”*, provveduto *“con cadenza mensile all’invio di apposita comunicazione scritta tramite e-mail ovvero SMS (a far data, rispettivamente, dal 1° luglio 2024 e 31 luglio 2024)”*. La Società ha anche fornito una copia dei tabulati relativi a tali invii, da cui si evince che a partire dal luglio 2024 sono stati inviati messaggi via SMS e/o posta elettronica ogni fine mese, relativamente ai contratti in scadenza nel mese successivo.

52. Inoltre, il Professionista ha eccepito che il testo dell’SMS sarebbe conforme al dettato normativo, in quanto il citato art. 65-bis non prevede che il professionista debba fornire al consumatore informazioni ulteriori da quelle ivi indicate, né riferimenti a prezzi del servizio. Peraltro, ha dichiarato che dal 31 ottobre 2024 ha formulato il seguente nuovo testo dell’SMS: *“Ciao, l’abbonamento a te intestato in scadenza al 31/05/25 si rinnoverà automaticamente il 01/06/25. Puoi disdire entro il 15/05 compilando il modulo al Club, tramite PEC o raccomandata A/R”*. Al riguardo, la Società sottolinea altresì che il volume degli invii SMS è residuale rispetto all’invio delle comunicazioni via posta elettronica, nelle quali il cliente è invitato a verificare i prezzi vigenti al momento del rinnovo.

53. VAI ha dichiarato, inoltre, senza tuttavia produrre evidenze al riguardo, che avrebbe gestito ed evaso le segnalazioni protocollate aventi ad oggetto le richieste di recesso *“inserendo lo “stop” di ogni abbonamento, con la conseguente cessazione anticipata del rapporto contrattuale”*.

54. Per quanto concerne le modalità di comunicazione degli aumenti di prezzo alla clientela, VAI ha eccepito che la Figura 5 riportata all’interno della comunicazione di contestazione degli addebiti corrisponde solo ad una parte del documento generalmente affisso dalla Società all’interno dei propri Club (trasmesso come Allegato 12 alla risposta del 17 gennaio 2025) e che, pertanto, sarebbe non corretto quanto sostenuto nella predetta comunicazione in merito al fatto che *“VAI si è limitata ad affiggere presso le palestre un avviso riguardante il cambio di denominazione degli abbonamenti [...]: in nessuna sezione di tale avviso viene comunicata la variazione dei listino prezzi (Figura 5)”* e che *“le comunicazioni di aumenti prezzi adottate da VAI [...] risultano incomplete, poco trasparenti e ingannevoli”*. La Società avrebbe, infatti, pubblicato ed affisso l’intero documento (Allegato 3 alle controdeduzioni) riportante le quote mensili delle formule di abbonamento suddivise per tipologia *“con appositi richiami per *formule non più vendibili/**formule vendibili con limitazioni*”*.

55. Il professionista ha dichiarato di avere intenzione, in ogni caso, di valutare *“la fattibilità tecnica dell’inserimento dell’effettivo prezzo dell’abbonamento del singolo cliente direttamente all’interno della comunicazione ex art.65-bis del Codice del Consumo”*.

56. Con riferimento agli ostacoli posti alle richieste di recesso per impossibilità sopravvenuta, VAI, nel ribadire la propria volontà di rafforzare ulteriormente le politiche e procedure interne di controllo del personale coinvolto nelle attività di gestione degli abbonati, fornendo le relative istruzioni, ha convenuto che, nei casi oggetto delle segnalazioni pervenute all’Autorità, le gestioni interne non siano state conformi alle istruzioni che la Società ha fornito ai propri incaricati e ha rappresentato che avrebbe adottato gli opportuni provvedimenti anche di natura disciplinare nei confronti dello *staff* coinvolto.

⁴¹ Cfr. Controdeduzioni scritte al Collegio in riscontro alla contestazione degli addebiti del 16 maggio 2025, cit..

57. Infine, il Professionista eccepisce che le condotte alla stessa contestate non sarebbero connotate dai caratteri di ingannevolezza ed aggressività così come definiti dal Codice del consumo e da costante giurisprudenza e che, in ogni caso, non riguarderebbero la “totalità dei clienti”, così come affermato nella comunicazione di contestazione degli addebiti. Al riguardo, VAI rileva che il numero complessivo di reclami ricevuti nel 2024 per motivi di disdetta e/o recesso anticipato (pari a [500-1.000] unità) corrisponde allo 0,29% del complessivo numero di clienti attivi alla data del 31 dicembre 2024 e che le segnalazioni pervenute all’Autorità rappresentano lo 0,009045%.

VI. VALUTAZIONI

VI.1. Premessa

58. Il presente procedimento origina da una serie di segnalazioni pervenute a partire dal 2024, con un flusso continuato fino a maggio 2025, riguardanti le condotte poste in essere dal personale delle diverse sedi nazionali della società VAI nell’ambito delle procedure di presentazione, iscrizione, rinnovo automatico, applicazione degli aumenti, recesso, sospensione e disdetta degli abbonamenti per i servizi di *fitness* e *wellness*.

59. Tali condotte, complessivamente considerate, appaiono integrare una pratica commerciale caratterizzata sia da profili di ingannevolezza che da profili di aggressività, consistente nel condizionare indebitamente la scelta del consumatore di procedere o meno alla conclusione e alla prosecuzione del rapporto contrattuale con VAI, favorendo l’adesione inconsapevole e la successiva attivazione delle clausole di rinnovo automatico dell’abbonamento ai servizi offerti da VAI e l’applicazione di aumenti tariffari praticati unilateralmente dalla Società, nonché di penali connesse alla disdetta o al recesso anticipato, di cui il consumatore non viene adeguatamente reso edotto, anche al fine di scongiurare la tempestiva disdetta dell’abbonamento (prima del rinnovo automatico).

60. Dalle evidenze in atti è infatti emerso che, in tutte le fasi del rapporto contrattuale, la Parte ha posto in essere iniziative aventi come medesima finalità quella di favorire la prosecuzione inconsapevole e/o forzata degli abbonamenti ai propri servizi da parte della clientela, così da garantirsi il protrarsi della durata di tali abbonamenti e, dunque, percepire i relativi introiti.

La pratica commerciale oggetto di accertamento si presta ad arrecare pregiudizio a tutti i clienti di VAI, atteso che anche coloro che non hanno avanzato reclami alla Società o presentato segnalazioni all’Autorità sono stati comunque coinvolti nelle descritte iniziative e ne hanno, pertanto, dovuto sopportare le conseguenze.

VI.2. Valutazioni

61. Le informazioni contrattuali che vengono in rilievo ai fini della valutazione delle condotte oggetto del presente procedimento attengono alla durata del vincolo contrattuale e alle modalità di scioglimento dello stesso, nonché al prezzo dei servizi offerti. Si tratta di elementi essenziali del contratto, che rivestono un ruolo determinante nelle valutazioni del consumatore medio sulla convenienza della scelta commerciale relativa all’adesione ai servizi offerti da VAI e/o al rinnovo di tale adesione, nonché ai fini di una corretta gestione del rapporto contrattuale da parte del consumatore. Pertanto, spetta al professionista assicurare al consumatore un’adeguata conoscenza di tali essenziali elementi informativi prima della sottoscrizione del contratto, affinché possa dirsi garantita una decisione commerciale consapevole ed informata.

62. Ciò vale tanto più se le informazioni in parola sono contenute in un complesso articolato contrattuale, come quello che caratterizza le Condizioni di Abbonamento di VAI, nelle quali – come sopra esposto – sono disciplinati, rispetto allo scioglimento del vincolo contrattuale, diversi

meccanismi giuridicamente distinti tra loro: accanto alla “disdetta” finalizzata ad evitare il rinnovo tacito dell’abbonamento (art. 11.d delle citate Condizioni), è contemplata la facoltà di “recesso anticipato” dal contratto di abbonamento, con la quale il cliente può sciogliere immediatamente il contratto prima della sua naturale scadenza senza alcuna motivazione, sebbene al ricorrere di determinate condizioni (solo a partire dal decorso del sesto mese di durata dell’abbonamento e corrispondendo in un’unica soluzione un importo pari al 50% delle mensilità residue - art. 1.b.4 delle medesime Condizioni); ed ancora, è previsto il “diritto di recesso” con il quale VAI riconosce al cliente la facoltà di recedere dall’abbonamento entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto anche ai contratti stipulati presso una delle sedi di VAI, prevedendo tuttavia varie specifiche esclusioni (nei casi di rinnovo dell’abbonamento, nei casi di clienti già tali nei 12 mesi antecedenti alla conclusione del contratto, nonché nei casi di variazione della formula di abbonamento o del livello di servizio o di trasferimento ad altra sede di VAI); infine, è contemplata la risoluzione per impossibilità sopravvenuta, laddove intervengano oggettivi impedimenti alla possibilità di usufruire del servizio in via definitiva, anch’essi specificamente individuati (art. 11.e delle Condizioni di Abbonamento).

63. Peraltro, come è evidente, la farraginosità delle prerogative messe a disposizione dei clienti è data anche dalla circostanza che le stesse sono caratterizzate da tempistiche e condizioni di esercizio significativamente diverse.

64. Alla luce del sopradescritto contesto, si ritiene che la documentazione in atti dimostri l’inadeguatezza delle procedure adottate dalla Società per la sottoscrizione degli abbonamenti a garantire la conoscenza delle clausole contrattuali di rinnovo automatico, disdetta, recesso, aumento unilaterale dei prezzi da parte del consumatore che sottoscrive un contratto presso le sedi VAI.

65. Innanzitutto, occorre evidenziare che non può assumere rilievo, per le finalità suindicate, il compito che la Società affiderebbe al personale VAI presente nelle sedi di illustrare le condizioni del servizio offerto in fase di scelta dell’abbonamento da parte del consumatore. Tale attività non può assicurare, infatti, che vengano veicolati al potenziale cliente tutti gli elementi informativi essenziali, come del resto dimostrano le segnalazioni pervenute all’Autorità, nella misura in cui non solo danno atto di una mancata informativa da parte del personale VAI, ma attestano che tale personale ha anche fornito informazioni non esatte su elementi contrattuali essenziali come il rinnovo automatico dell’abbonamento o le modalità di esercizio della facoltà di disdetta.

66. Anche la procedura digitale di sottoscrizione del contratto adottata da VAI è risultata palesemente inadeguata a garantire che il consumatore venga posto in condizione di conoscere - prima dell’apposizione della propria firma - le condizioni che disciplinano il servizio offerto dal Professionista, ivi compresi i suddetti elementi informativi essenziali.

67. Come visto, infatti, sul dispositivo che è messo a disposizione del consumatore non compaiono di *default* le condizioni contrattuali e al momento della sottoscrizione dell’abbonamento sul *tablet* compare solo una casella bianca nella quale il consumatore deve apporre la firma digitale, senza che lo stesso possa vedere cosa sta effettivamente sottoscrivendo. Ciò rileva soprattutto per l’apposizione della firma ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, volta proprio a richiamare l’attenzione del consumatore su alcune specifiche clausole, tra le quali sono ricomprese quelle del rinnovo tacito dell’abbonamento, della variazione dei prezzi, della disdetta e del diritto di recesso e che, in tal modo, vede vanificata la propria finalità.

68. Dalle segnalazioni pervenute all’Autorità, è emerso che il consumatore può trovarsi a sottoscrivere il contratto di abbonamento, ivi comprese le condizioni di rinnovo automatico, senza averle necessariamente avute a disposizione da parte di VAI e/o senza aver avuto adeguata conoscenza delle stesse.

69. In effetti, la Parte ha confermato che la procedura in esame prevede che vengano apposte le firme digitali del consumatore sui moduli contrattuali visualizzati sul *tablet*, sul quale non appaiono di *default* le condizioni contrattuali. La previa visione di tali condizioni contrattuali è infatti rimessa, a detta della Parte, all'“invito” alla visualizzazione in anteprima della copia del contratto che il personale di VAI dovrebbe rivolgere al cliente. Al riguardo, tenuto conto della copiosità del testo contrattuale, della evidenziata complessità delle clausole che lo compongono, nonché della circostanza che la sottoscrizione avviene di norma nella *reception* della palestra, lo standard di diligenza che ci si attenderebbe da un operatore delle dimensioni di VAI richiede che la messa a disposizione del consumatore del testo contrattuale non sia soltanto eventuale e avvenga con modalità che ne facilitino la lettura (ad esempio, utilizzando la versione cartacea).

70. Una volta sottoscritto il contratto di abbonamento, la copia digitale dello stesso sarebbe disponibile nell'area personale del cliente sul sito istituzionale della Società. Tuttavia, questa attività è risultata essere passibile di anomalie, dal momento che è emersa in taluni casi l'indisponibilità del contratto firmato nella propria area personale (“*Peraltro, ad oggi, ancora non vedo sull'app la copia che ho sottoscritto; vedo soltanto alcune caratteristiche contrattuali, ma non certo tutto il contratto*”⁴²).

71. VAI dichiara, inoltre, che al cliente verrebbe anche trasmessa via posta elettronica una copia del contratto sottoscritto o, in alternativa, verrebbe consegnata una copia cartacea dello stesso, a seconda della modalità dallo stesso prescelta. Tuttavia, la trasmissione della copia digitale o cartacea del contratto è, come ammesso dalla stessa VAI nella risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, tra le “*attività soggette a flusso manuale principalmente a richiesta del cliente e, come tali, soggette a possibili ritardi o anomalie*” [enfasi aggiunta]. Peraltro, la fallibilità di tale attività trova conferma nelle segnalazioni pervenute all'Autorità, in cui i consumatori denunciano di non aver mai avuto a disposizione una copia del contratto sottoscritto. Al riguardo, rileva che VAI si è detta intenzionata a individuare una soluzione tecnica volta a trasmettere al cliente il contratto firmato in modo automatizzato, a conferma della possibilità di adottare soluzioni alternative maggiormente in grado di assicurare al consumatore la disponibilità dello stesso⁴³.

72. Pertanto, alla luce di quanto sopra, il consumatore che decide di aderire a un'offerta di abbonamento di VAI, potrebbe non ricevere alcuna informazione circa il rinnovo automatico dello stesso, le modalità di disdetta e la facoltà di recesso (inclusa quella esercitabile entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto), né prima della sottoscrizione del contratto (non comparando in automatico sul *tablet* predisposto per la firma elettronica), né dopo la sottoscrizione del contratto (essendo la disponibilità del contratto nell'area personale e la consegna della copia digitale o cartacea suscettibili di “*ritardi o anomalie*” e non essendo prevista una procedura automatizzata di invio telematico del contratto), con la conseguenza che alla prima scadenza contrattuale potrebbe ritrovarsi vincolato anche per un ulteriore anno senza aver effettuato una scelta consapevole in tal senso e rendendosi conto di tale rinnovo soltanto a seguito del persistere dell'addebito delle quote mensili di abbonamento sul proprio mezzo di pagamento (RID o carta di credito).

73. Per quanto riguarda la comunicazione finalizzata a ricordare al consumatore, trenta giorni prima della scadenza dell'abbonamento, il rinnovo automatico dello stesso e la data entro cui può inviare formale disdetta - come espressamente affermato dalla Società - tale comunicazione è stata introdotta solo a partire dal mese di luglio 2024 nonostante tale obbligo risulti in vigore dal 31

⁴² Cfr. segnalazione 21-02-2025 (prot. n. 0013171).

⁴³ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit..

dicembre 2023, ai sensi dell'art. 65-bis del Codice del consumo, per tutti i contratti di servizi stipulati a tempo determinato con clausola di rinnovo automatico.

74. Al riguardo, appare priva di pregio l'argomentazione della Parte con la quale, a giustificazione della suddetta tempistica, si richiama la necessità di sviluppi tecnici per l'implementazione del suddetto sistema di comunicazione, soprattutto in considerazione del fatto che la documentazione in atti dimostra altresì che VAI ha rigettato le richieste di disdetta pervenute fuori dal termine da parte di clienti ai quali non era stato inviato il predetto avviso, continuando ad addebitare a tali consumatori i costi per un servizio non richiesto, violando - ancora una volta - quanto prescritto dal citato art. 65-bis.

75. Infine, rileva che il testo degli SMS contenenti gli avvisi di rinnovo automatico inviati da VAI a partire dal mese di luglio 2024, anche nella riformulazione rivista del 31 ottobre 2024, non contiene informazioni circa gli aumenti dei prezzi dei servizi applicati al momento del rinnovo. Tale omissione informativa assume evidente rilevanza nei casi in cui il rinnovo contrattuale non avviene alle medesime condizioni economiche del contratto in corso e tale informazione non sia stata in altro modo trasmessa al consumatore. Ciò assume specifico rilievo se si tiene conto che dall'istruttoria svolta è altresì emersa la carenza ed inadeguatezza delle modalità con le quali VAI comunica ai clienti le variazioni dei propri listini prezzi (v. *supra* par. III.2).

76. Sul punto, appare privo di pregio quanto sostenuto dalla Società circa la circostanza che l'art. 65-bis del Codice del consumo non prevede che il professionista debba fornire al consumatore riferimento a prezzi del servizio. A prescindere dal dettato di questa norma, il consumatore, lo si ribadisce, deve essere sempre preventivamente informato in tutti i casi in cui il prezzo del servizio del contratto subisce un aumento. L'omissione di tale informazione da parte del Professionista ha costituito pertanto nella fattispecie concreta una pratica commerciale chiaramente ingannevole (cfr., in particolare, l'articolo 22, comma 4, lettera c, del Codice del consumo).

77. Con riferimento alle comunicazioni di aumento dei prezzi degli abbonamenti predisposte da VAI, sia quelle relative agli incrementi dovuti all'aumento di livello di alcune sedi VAI, sia quelle relative alle modifiche del listino prezzi a livello nazionale, dalla documentazione in atti risulta che le stesse presentano evidenti profili di ingannevolezza e risultano non idonee a comunicare in modo chiaro, trasparente e personalizzato le modifiche unilaterali dei prezzi praticate da VAI.

78. Le prime, infatti, che sarebbero state trasmesse via posta elettronica ai clienti della struttura interessata dall'aumento di livello, non contengono la benché minima informazione sull'aumento tariffario automatico applicato al momento del rinnovo dell'abbonamento per effetto della variazione di livello della struttura⁴⁴.

79. Le seconde, invece, in base a quanto dichiarato dalla stessa VAI, non sono state comunicate direttamente agli abbonati interessati (ad esempio, via posta elettronica o SMS) bensì solo affisse nelle bacheche presenti nelle strutture, ovvero esposte in un cartello in *plexiglass* e in una cornice digitale sul bancone dell'accoglienza. Tale modalità di diffusione delle comunicazioni sugli aumenti tariffari, che rimette la lettura dell'avviso esclusivamente alla iniziativa del cliente presente in struttura, non può considerarsi in grado di assicurare che un elemento informativo essenziale, come la variazione del prezzo dei servizi offerti da VAI, sia adeguatamente trasmesso a tutti i clienti del Professionista. Basti pensare che certamente non può garantire la trasmissione di tali informazioni ai clienti che non frequentano la struttura nel periodo in cui dovrebbero leggere tale avviso.

⁴⁴ Solo la comunicazione relativa al Club Roma – Valle Aurelia di agosto 2024 lascerebbe intendere un aumento di prezzo (“*Approfitta ora dell’OFFERTA PER BLOCCARE IL PREZZO del tuo abbonamento*”), senza tuttavia riportare informazioni sul nuovo listino.

80. Inoltre, nel caso specifico dell'aumento praticato ad agosto 2024, anche il contenuto della comunicazione presenta un significativo carattere decettivo nella misura in cui non lascia affatto intendere che è già intervenuto un aumento tariffario. Come visto, infatti, l'avviso si riferisce esclusivamente ad un cambio di denominazione degli abbonamenti ("*Dal 01/08/2024 le seguenti formule di abbonamento subiranno un cambio del nome: ...*") senza comunicare in alcun modo anche un aumento dei prezzi.

81. Al riguardo, occorre evidenziare che tale grave omissione non può considerarsi compensata – come sembra ritenere la Parte - dal fatto che, accanto all'avviso in esame, è presente un listino prezzi (ossia il nuovo listino - v. *supra* Figura 2), dal momento che nulla potrebbe far intendere al cliente che i prezzi esposti sono "nuovi prezzi" e, quindi, che oltre al cambio di denominazione è intervenuta anche una variazione tariffaria. Si noti, che la figura in esame è stata riportata per intero nel testo del presente provvedimento, a dimostrazione della pretestuosità del rilievo formulato dalla parte in relazione all'asserita prospettazione parziale della stessa nella comunicazione di contestazione degli addebiti. Peraltro, è lo stesso Professionista che ammette come sia possibile anche che si verifichi un cambio di denominazione delle diverse formule di abbonamento senza che ciò comporti necessariamente un cambio di listino⁴⁵.

82. Altrettanto decettiva deve considerarsi la comunicazione sull'aumento tariffario trasmessa da VAI il 28 giugno 2024.

83. Innanzitutto, pur richiamando un aumento del listino a partire dal successivo mese di agosto, tale comunicazione non riportava il nuovo listino adottato, non fornendo quindi al cliente alcun elemento per valutare le variazioni tariffarie.

84. Inoltre, giova ricordare che tale comunicazione conteneva altresì un'offerta per i clienti consistente nella possibilità di mantenere "*l'attuale prezzo in vigore*" laddove avessero deciso di rinnovare il proprio abbonamento in anticipo rispetto alla relativa originaria data di scadenza. Dalle informazioni fornite da VAI è emerso che "*l'attuale prezzo in vigore*" non è il prezzo che il cliente stava pagando al momento della ricezione dell'offerta – così come il testo della frase lascerebbe, invece, intendere - ma il "prezzo del listino in vigore". Pertanto, i clienti che godevano di un prezzo inferiore a quello di listino, ad esempio per la presenza di sconti, o che godevano di un prezzo inferiore perché ad essi non era stato ancora applicato l'aumento dovuto ad un incremento di livello della struttura (che – giova ricordare – si applica solo al momento di un rinnovo), si sono ritrovati, rinnovando anticipatamente il proprio abbonamento per evitare l'aumento tariffario (come suggerito dall'offerta in questione), a pagare invece un prezzo più alto.

85. In altre parole, i consumatori sono stati erroneamente indotti a rinnovare anticipatamente il proprio abbonamento nella speranza di mantenere le condizioni economiche precedenti e hanno invece perso alcuni mesi di abbonamento a costi inferiori.

86. Con riferimento agli ostacoli all'esercizio della facoltà di "risoluzione contrattuale per impossibilità sopravvenuta", come evidenziato, risulta che VAI ha rigettato varie richieste di recesso avanzate dai propri clienti, anche nei casi in cui queste venivano formulate sulla base di causali ammesse tra i motivi di recesso, quali le ragioni di salute o i trasferimenti per motivi di lavoro. In alcuni casi, le richieste di disdetta sono state ostacolate con ricorrenti richieste di documentazione aggiuntiva o, addirittura, con l'invio della pratica alla società di recupero crediti, incaricata da VAI per risolvere i problemi di morosità.

87. Al riguardo, la stessa Parte ha ammesso che la gestione interna delle richieste di risoluzione contrattuale per impossibilità sopravvenuta è risultata in contrasto con quanto contenuto nelle

⁴⁵ Cfr. risposta di VAI alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit., pag. 13.

Condizioni di Abbonamento, manifestando la propria volontà di adottare ogni provvedimento ritenuto utile nei confronti dello *staff* coinvolto.

88. In merito, giova ricordare che per costante giurisprudenza amministrativa il professionista è responsabile dell'attività svolta anche dai suoi ausiliari e collaboratori, qualora non dimostri di avere adottato, nell'osservanza di obblighi di diligenza professionale, un sistema di monitoraggio effettivo sull'attività da essi posta in essere.

VI.3. Conclusioni

89. Le condotte sopra descritte appaiono funzionalmente e teleologicamente collegate tra loro così da deporre nel senso del carattere unitario, per quanto complesso, della pratica posta in essere da VAI, volta a favorire l'adesione contrattuale e la prosecuzione dei contratti di abbonamento da parte del consumatore, omettendo informazioni essenziali e/o fornendo informazioni decettive sulle caratteristiche dei servizi offerti e condizionando indebitamente il consumatore nell'esercizio della propria facoltà di recesso dal contratto. Per effetto di tali condotte, i clienti di VAI sono stati posti nelle condizioni di non poter assumere una decisione consapevole in ordine all'adesione ai servizi da questa offerti e all'esercizio della facoltà di disdetta o di recesso dal contratto e/o hanno visto ostacolato l'esercizio del proprio diritto contrattuale di recesso, finendo per essere vincolati contrattualmente a VAI per un servizio di fatto non richiesto, con conseguente addebito dei relativi costi.

90. Tali condotte appaiono integrare, quindi, una pratica commerciale che risulta scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera *f*), e 65-*bis* del Codice del consumo.

91. In particolare, quanto ai profili di ingannevolezza e omissività, in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del consumo, rileva l'aver comunicato in maniera inadeguata le condizioni di abbonamento, in quanto il consumatore si sarebbe trovato a sottoscrivere il contratto, ivi comprese le condizioni di rinnovo automatico, senza averle necessariamente avute a disposizione e/o senza aver avuto adeguata conoscenza delle stesse. Rileva, altresì, che le comunicazioni di aumenti dei prezzi adottate da VAI, con particolare riguardo agli aumenti tariffari praticati nel corso del 2024, sono risultate incomplete, poco trasparenti e ingannevoli. La carenza ed inadeguatezza informativa attiene ad elementi, come il prezzo dei servizi, i meccanismi di rinnovo tacito del contratto, disdetta e recesso, essenziali per prendere una decisione commerciale consapevole, che devono essere tempestivamente e chiaramente forniti al consumatore e che, invece, non risultano presenti nelle comunicazioni inviate dal Professionista. Pertanto, le condotte sopra descritte risultano idonee ad indurre il consumatore ad assumere la decisione di aderire e di rinnovare l'abbonamento senza l'effettiva consapevolezza di elementi essenziali per la valutazione dell'acquisto, quali le condizioni di recesso e l'aumento – talvolta anche molto significativo - del prezzo del servizio offerto da VAI.

92. La pratica in esame, nella misura in cui si traduce nell'imposizione del rinnovo dell'abbonamento e nell'ostacolo del recesso dal contratto, integra anche una coercizione rilevante ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del consumo, dal momento che limita la libertà di determinazione dei consumatori in ordine alla prosecuzione o meno dell'abbonamento, che, in tal modo, si ritrovano a ricevere richieste di pagamento per un servizio non richiesto. A ciò si aggiunge l'affidamento a società di recupero crediti delle pratiche relative a consumatori che hanno chiesto di recedere a seguito del rinnovo automatico del contratto non preceduto da preavviso per sopravvenuti impedimenti oggettivi.

93. Infine, la mancata comunicazione preventiva del rinnovo automatico, unitamente al mancato riconoscimento al consumatore della possibilità di recedere dal contratto senza pagamento della penale, risulta in contrasto con l'art. 65-*bis* del Codice del consumo, entrato in vigore il 31 dicembre 2023. Ai sensi di tale norma, infatti, nei contratti di servizi stipulati a tempo determinato con clausola

di rinnovo automatico, il professionista, trenta giorni prima della scadenza del contratto, è tenuto ad avvisare il consumatore della data entro cui può inviare formale disdetta e tale comunicazione deve essere inviata al consumatore per iscritto, tramite SMS o altra modalità telematica indicata dallo stesso; in mancanza di tale comunicazione, è consentito al consumatore, sino alla successiva scadenza del contratto, di recedere in qualsiasi momento senza spese.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

95. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

96. Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, si tiene conto, dei parametri di seguito indicati:

i) della dimensione economica del Professionista, che, nell'ultimo bilancio approvato a dicembre 2023, risulta aver realizzato un fatturato pari a 162.526.940 euro e che risulta appartenere ad un gruppo societario di rilevanza internazionale;

ii) della natura della violazione, connotata da particolare offensività, atteso che la pratica oggetto di accertamento consta di molteplici condotte che presentano sia profili di ingannevolezza che profili di aggressività;

iii) della diffusione delle condotte, le quali sono state veicolate tramite una rete di numerose sedi societarie dislocate sull'intero territorio nazionale, che consentono di raggiungere un'ampissima platea di utenti, corrispondenti nel 2024 a [100.000-200.000] abbonamenti attivi, con un aumento di [5.000-10.000] abbonati nell'ultimo anno.

97. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal Professionista almeno a partire dal gennaio 2024 e risulta ancora in essere, in quanto dalle evidenze riportate nella parte in fatto, è risultato che VAI continua ad adottare le medesime modalità di acquisizione della clientela, di comunicazione degli aumenti dei prezzi e di gestione delle richieste di risoluzione del contratto.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub II, consistente nel favorire l'adesione contrattuale e la prosecuzione dei contratti di abbonamento da parte del consumatore, omettendo informazioni essenziali e/o fornendo informazioni decettive sulle caratteristiche dei servizi offerti e condizionando indebitamente il consumatore nell'esercizio della propria facoltà di recesso dal contratto, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera *f*), e 65-*bis* del Codice del consumo, in quanto idonea ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale non consapevole e/o falsata da indebiti condizionamenti;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Virgin Active Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera *f*), e 65-*bis* del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Virgin Active Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.000.000 € (tremilioni di euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera 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. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

Ai sensi dell'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 VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

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

Bollettino Settimanale
Anno XXXV- N. 24 - 2025

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
