



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXVIII - n. 28

**Publicato sul sito www.agcm.it
23 luglio 2018**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I823 - SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	
<i>Provvedimento n. 27258</i>	5
OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	17
C12164 - ALPITOUR/RAMO DI AZIENDA DI EDEN TRAVEL GROUP	
<i>Provvedimento n. 27253</i>	17
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	21
IP295 - SISTEMI PER ARREDARE-FIDELITY CARD	
<i>Provvedimento n. 27259</i>	21
PS11052 - RYANAIR-POLICY BAGAGLIO A MANO	
<i>Provvedimento n. 27261</i>	27
PS11074 - HAUSBRANDT EDULCORANTE-INDICAZIONI INGREDIENTI	
<i>Provvedimento n. 27262</i>	37
PS11138 - MulpOR - INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	41
CLAUSOLE VESSATORIE	42
CV184 - ZURICH-INVALIDITÀ PERMANENTE	
<i>Provvedimento n. 27254</i>	42
CV185 - GENERALI-INVALIDITÀ PERMANENTE	
<i>Provvedimento n. 27255</i>	55
CV186 - ALLIANZ-INVALIDITÀ PERMANENTE	
<i>Provvedimento n. 27256</i>	66

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

1823 - SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

Provvedimento n. 27258

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea;

VISTO il Regolamento del Consiglio n. 1/2003 del 16 dicembre 2002;

VISTA la documentazione acquisita agli atti del procedimento istruttorio A516 a seguito dell'ispezione del 25 gennaio 2018 svolta presso la sede di SAD – Trasporto Locale S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Il 25 gennaio 2018, in occasione dell'ispezione svolta presso la sede di SAD – Trasporto Locale S.p.A. nell'ambito del procedimento A516¹, è stata acquisita della documentazione che sembra evidenziare l'esistenza di una potenziale intesa restrittiva della concorrenza che coinvolge SAD – Trasporto Locale S.p.A. e il Consorzio dei concessionari di linea della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige, entrambe imprese attive nel mercato dei servizi di trasporto pubblico locale extraurbano nel territorio della Provincia di Bolzano.

2. In particolare, SAD – Trasporto Locale S.p.A., il Consorzio dei concessionari di linea della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige e diverse imprese attive nel mercato del trasporto pubblico locale su gomma nella Provincia di Bolzano risultano firmatarie di un accordo, denominato “Accordo Riservato”, il quale contiene disposizioni che, *inter alia*, disciplinano la partecipazione coordinata delle summenzionate imprese alla procedura di affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano indetta il 6 giugno 2018, e prevedono la ripartizione tra le parti di altri servizi connessi a quello messo a gara e di nuove linee di trasporto urbano ed extraurbano nella Provincia di Bolzano, che possano essere eventualmente oggetto di future procedure di affidamento. A tale Accordo Riservato risulta collegato un “Accordo Riservato Bis”, firmato da SAD – Trasporto Locale S.p.A. e da due imprese di trasporto pubblico locale attive nella provincia di Bolzano, membri del Consorzio dei concessionari di linea della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige, il quale prevede la ripartizione tra le parti di nuove linee di trasporto associabili a quelle attualmente gestite dalle due imprese consorziate, che possano eventualmente essere oggetto di future procedure di affidamento.

¹ Cfr. il provv. n. 26940 del 17 aprile 2018, in Boll. n. 3/2018.

II. LE PARTI

3. SAD – Trasporto Locale S.p.A. (di seguito, “SAD”) è una società con sede a Bolzano la cui attività consiste nell’esercizio di autolinee in concessione per il trasporto di persone con autobus, il trasporto collettivo di persone mediante ferrovie, funivie e nella gestione di tutti servizi connessi alla mobilità di persone. Il capitale sociale di SAD è detenuto da Suedtiroler Verkehrs und Service – S.V.S. GmbH, per il 44,44%, da Habitat S.p.A., per il 33,34%, da S.IN.CO. S.r.l., per l’11,11%, da Servizi S.T. S.r.l., per l’11,02%, e dal dott. Ingomar Gatterer, per lo 0,09%. Suedtiroler Verkehrs und Service – S.V.S. GmbH, S.IN.CO. S.r.l. e Servizi S.T. S.r.l. fanno capo, direttamente o indirettamente, attraverso la partecipazione in altre società, al dott. Ingomar Gatterer.

Attualmente SAD è il principale tra i 21 concessionari che gestiscono, ognuno per le linee ricevute in concessione, le linee di trasporto pubblico locale di passeggeri su gomma nella Provincia di Bolzano. Il fatturato di SAD nel 2016 è stato pari a 26.095.362 euro.

4. Il Consorzio dei concessionari di linea della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige (di seguito, il “Consorzio LiBUS”) raggruppa 19 imprese concessionarie del servizio di trasporto pubblico locale nel territorio della Provincia di Bolzano. Tra le imprese consorziate in LiBUS, tre imprese, Kloecker Busline S.r.l., Auto Volgger S.r.l. e Leitner Autolinien S.r.l., fanno capo al dott. Ingomar Gatterer, il quale possiede circa il 95% del capitale sociale della prima impresa ed è socio accomandante delle altre due.

Il Consorzio è stato costituito il 24 aprile 1985 con durata fino al 31 dicembre 2050. L’oggetto sociale del Consorzio LiBUS consiste, *inter alia*, nella gestione di linee pubbliche locali per il trasporto di persone e beni soggetti a concessione, la partecipazione a gare d’appalto pubbliche ai fini dell’ottenimento di concessioni per il trasporto persone o dell’assegnazione di servizi di trasporto persone, l’esercizio diretto delle relative attività o il loro affidamento a consorziati o a terzi previa stipula di contratti di sub-concessione o contratti di servizio, l’effettuazione del trasporto di persone con mezzi di trasporto in genere, ad esempio autobus, mezzi su rotaia, funivie, etc.

Il fatturato del Consorzio LiBUS nel 2017 è stato pari a 948.999 euro.

III. ELEMENTI DI FATTO

III.1 Il servizio di trasporto pubblico locale su gomma nella Provincia di Bolzano

a) Le attuali caratteristiche del servizio

5. Sotto il profilo merceologico, il trasporto pubblico locale su gomma include i seguenti servizi, individuabili sulla base di alcune disposizioni dell’art. 2 della legge provinciale n. 15 del 23 novembre 2015: innanzitutto, essi si distinguono nei servizi di trasporto di linea e non di linea, laddove i primi includono i servizi autobus, organizzati in modo continuativo, periodico o temporaneo, con itinerari, fermate, orari e tariffe prestabiliti e rivolti alla totalità degli utenti. Vi sono poi i servizi di trasporto di linea integrativi, ovvero servizi effettuati su itinerari prestabiliti con fermate e tariffe autorizzate e rivolti alla totalità o a specifiche categorie di utenti e includono i servizi notturni (c.d. Nightliner), i servizi a chiamata per zone a domanda debole con fermate prestabilite, itinerari e orari flessibili, i servizi temporanei in occasione di eventi o manifestazioni particolari, servizi di carattere stagionale per esigenze di mobilità turistica (tra i quali i c.d. Skibus) e i servizi di collegamento aeroportuale. A questi occorre aggiungere anche i servizi complementari, quali il noleggio di veicoli, velocipedi, parcheggi per l’interscambio, punti informativi, deposito bagagli e sale di attesa attrezzate, che integrano funzionalmente il trasporto

pubblico su gomma (oltre che le altre tipologie di trasporto pubblico di persone, che tuttavia non sono oggetto del presente procedimento). Anche se non sono contemplati espressamente a livello normativo, vi sono, infine, i servizi accessori, quali, ad esempio, il trasporto velocipedi su autobus e i servizi di biglietteria.

6. I servizi di trasporto pubblico su gomma nella Provincia di Autonoma di Bolzano sono attualmente eserciti da 21 diversi concessionari: SAD, SASA S.p.A.²(di seguito, “SASA”) e le 19 imprese aderenti al Consorzio LiBUS. Ciascuna delle menzionate 21 imprese è concessionaria di un certo numero di linee di trasporto passeggeri che si snodano nel territorio del Alto Adige, gestite in forza di risalenti contratti di concessione stipulati nel 1985 con la Provincia Autonoma di Bolzano (di seguito anche, la “PAB”), rinnovati nel 2009 fino al 18 novembre 2018.

7. Nel 2016 la produzione annuale dei servizi di trasporto passeggeri su gomma in tale territorio è stata pari a circa 33.745.196 km*anno, di cui 7.890.975 km*anno relativi a servizi urbani e suburbani nelle città di Merano e Bolzano e 25.854.221 km*anno relativi a servizi extraurbani. I servizi urbani e suburbani nelle città di Bolzano e Merano sono svolti dalla società SASA. Nell’ambito del servizio extraurbano SAD gestisce un numero di linee di trasporto per un totale di 15.749.813 km*anno (di cui 1.985.078 di km*anno c.d. “a vuoto”³), mentre le imprese del Consorzio LiBUS gestiscono linee di trasporto per un totale di circa 10.104.408 km*anno (di cui circa 1.407.000 km*anno c.d. “a vuoto”).

b) L’evoluzione del servizio

8. In considerazione delle particolari caratteristiche orografiche e socio-economiche del territorio della Provincia di Bolzano, al fine di aumentare la qualità e l’efficienza della scala con la quale è stato finora reso il servizio, la L.P. n. 15/2015, prima, e il nuovo Piano Provinciale sulla Mobilità della Provincia di Bolzano⁴, poi, hanno stabilito la suddivisione del territorio in cinque bacini territoriali ottimali (BTO), di cui quattro relativi al servizio di trasporto pubblico locale extraurbano (BTO1 Bolzano e dintorni - Oltradige – Bassa Atesina; BTO2: Val Venosta – Burgraviato; BTO3: Valle Isarco – Alta Valle Isarco; BTO4: Val Pusteria) e uno relativo al servizio di trasporto pubblico locale urbano e suburbano delle città di Bolzano e Merano.

9. I competenti organi provinciali hanno stabilito che alla scadenza delle concessioni, il BTO urbano e suburbano sarà oggetto di un affidamento *in-house* a SASA ai sensi dell’art. 5, par. 2, del Reg. (CE) n. 1370/2007. I quattro BTO extraurbani, invece, costituiscono lotti distinti⁵ che

² SASA S.p.A. è l’attuale gestore del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano su gomma nei territori dei Comuni di Merano e Bolzano, Laives e Lana. È una società pubblica, il cui capitale è detenuto per il 43,85% dal Comune di Bolzano, per il 27,39% dal Comune di Merano, per il 17,79% dalla PAB e per il 10,97% dal Comune di Laives. Con la Delibera n. 1256 del 21 novembre 2017 la PAB ha aumentato la propria partecipazione al capitale sociale alla percentuale suindicata e ha approvato il nuovo statuto della società che conferisce a quest’ultima lo status di società *in-house* sottoposta al controllo congiunto della stessa PAB e dei Comuni di Bolzano, Merano e Laives, in vista del prossimo affidamento diretto del servizio di trasporto pubblico locale urbano e suburbano nelle città di Bolzano e Merano (v. infra nel testo).

³ In gergo tecnico con l’espressione km*anno “a vuoto” si intendono i km percorsi all’anno per riportare i mezzi di trasporto dal capolinea al deposito, quando essi viaggiano vuoti, senza passeggeri.

⁴ Approvato con la Delibera della Giunta Provinciale n. 20 del 9 gennaio 2018.

⁵ Il Piano Provinciale sulla Mobilità della Provincia di Bolzano stabilisce che la previsione di più lotti di gara deriva dall’esigenza di cogliere tutte le possibili economie di scala funzionali a massimizzare l’efficienza nella produzione del servizio, oltre che a raggiungere un’effettiva contendibilità nell’affidamento del medesimo. Tale orientamento era già stato espresso dalla PAB nella Delibera di Giunta n. 1147 del 24 ottobre 2017, dove la Provincia si rifà espressamente alla Delibera dell’ART n. 48/2017 con la quale l’Autorità di regolazione ha precisato che i c.d. maxi-lotti ostano al principio della concorrenzialità e alle possibilità per le piccole e medie imprese di partecipare alle procedure di aggiudicazione del servizio. Parimenti, essa cita l’art. 48 del D.L. n. 50/2017, il quale prevede la determinazione di bacini di mobilità da bandire poi in più lotti, con l’obiettivo di promuovere la più ampia partecipazione alle procedura di scelta del contraente.

saranno aggiudicati ad esito di una procedura ad evidenza pubblica indetta dalla PAB ai sensi dell'art. 5, comma 3, del Reg. (CE) n. 1370/2007 in data 6 giugno 2018⁶.

10. La procedura ad evidenza pubblica da ultimo menzionata ha ad oggetto l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano nei quattro lotti nei quali è stato articolato il territorio della Provincia per una durata di dieci anni (di seguito, la "Gara"). Per il Lotto 1, l'importo a base di gara è pari a 7.685.106,94 bus*km, equivalenti a 236.730.565,93 euro (oltre a 23.673.056,59 euro su base annua in caso di proroga), per il Lotto 2 è pari a 5.260.320,19 bus*km, equivalenti a 143.114.148,50 euro (oltre a 14.311.414,85 euro su base annua in caso di proroga), per il Lotto 3 a 6.610.902,33 bus*km, equivalenti a 195.329.192,78 euro (oltre a 19.532.919,28 euro su base annua in caso di proroga), per il Lotto 4 a 7.042.193,42 bus*km, equivalenti a 224.886.186,39 euro (oltre a 22.488.618,64 euro su base annua in caso di proroga).

11. La Gara si articola in due distinte fasi: la prima fase sarà dedicata alla selezione qualitativa dei concorrenti ai sensi dell'art. 61, comma 1, Decreto Legislativo 50/2016⁷, mentre nella seconda fase le imprese preselezionate saranno invitate a presentare un'offerta distinta in un'offerta tecnica ed in un'offerta economica, che sarà poi oggetto di valutazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del prezzo (30%) e della qualità (70%), ai sensi dell'art. 95 del Decreto Legislativo. n. 50/2016. Al termine della prima fase, che dura fino al 6 luglio 2018 (momento in cui scade la fase di qualifica), la stazione appaltante provvederà all'elaborazione definitiva del disciplinare relativo alla seconda fase e alla specificazione dei criteri di valutazione, nonché dei relativi criteri motivazionali di attribuzione del punteggio per tale seconda fase.

12. L'art. 1.1.3 del bando di gara prevede che, nel caso in cui un concorrente risulti primo in graduatoria per più lotti, al medesimo potranno essere aggiudicati fino a un massimo di due lotti, individuati sulla base del criterio dell'importanza economica degli stessi. Gli eventuali lotti non aggiudicati in base a tale limitazione, verranno aggiudicati al primo offerente idoneo in graduatoria. In deroga a quanto sopra indicato, nel caso in cui il solo e unico offerente idoneo in graduatoria risulti già primo in graduatoria/aggiudicatario in altri due lotti, l'ente committente si riserva la facoltà di aggiudicare l'ulteriore/i lotto/i all'offerente medesimo. La medesima disposizione, inoltre, prevede che nel caso di partecipazione a più lotti è fatto divieto ai concorrenti di partecipare in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare anche in forma individuale qualora abbiano partecipato in altro/i lotto/i in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, pena l'esclusione dei concorrenti da tutti i lotti.

III.2 Eventi che hanno preceduto la pubblicazione del bando di gara relativo all'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano su gomma nella Provincia di Bolzano

13. I rapporti tra l'impresa SAD e la PAB intercorsi tra il 2016 e il 2017 sono stati caratterizzati da una diversità di opinioni in ordine alla scelta dello strumento giuridico da utilizzare per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano all'atto della scadenza delle concessioni attualmente vigenti.

14. Tra febbraio 2016 e aprile 2017 SAD ha, infatti, presentato, ai sensi dell'art. 183, comma 15, del Decreto Legislativo. n. 50/2016, quattro diverse proposte di *project financing* di servizi (di

⁶ La pubblicazione del bando di gara è stato autorizzato con Delibera di Giunta Provinciale n. 358 del 17 aprile 2018. Il bando è stato pubblicato il 6 giugno 2018 sul sito web della Provincia di Bolzano ed è disponibile ad seguente link: <https://www.bandit-altoadige.it/sourcing/tenders/resume/id/576223>.

⁷ La stazione appaltante provvederà alla verifica dei requisiti di ordine generale e speciale in capo all'aggiudicatario successivamente alla valutazione delle offerte di cui alla seconda fase della procedura ristretta.

seguito anche, il “PPP”) aventi ad oggetto, *inter alia*, l’affidamento della concessione per l’esercizio del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano di passeggeri su gomma e su sede fissa per la durata di 15 anni da svolgersi in un unico bacino omogeneo corrispondente all’intero territorio della Provincia di Bolzano.

15. La prima proposta è stata ritirata dalla medesima SAD, mentre la seconda e la terza sono state considerate dalla PAB, rispettivamente, non valutabile, in quanto prematura rispetto alle scelte che all’epoca l’Ente stava ancora compiendo in ordine al proprio Piano Provinciale sulla Mobilità in corso di approvazione, e inammissibile⁸, in quanto, oltre ad una probabile incompatibilità del PPP con la disciplina del servizio di trasporto pubblico di passeggeri su gomma, la proposta si poneva in contrasto con le scelte organizzative e di programmazione del servizio nel frattempo effettuate dalla PAB proprio con l’approvazione Piano Provinciale sulla Mobilità, il quale, come menzionato *supra*, stabiliva la suddivisione del territorio provinciale in più bacini territoriali ed escludeva la possibilità di un affidamento dell’intero bacino provinciale⁹.

16. In data 10 aprile 2017, SAD ha presentato la quarta proposta di PPP, la quale contemplava, tuttavia, una diversa compagine del soggetto proponente, inclusiva, oltre che della medesima SAD, anche del Consorzio LiBUS. Anche tale proposta è stata, tuttavia, rigettata dalla PAB con Delibera n. 1147 del 24 ottobre 2017, sulla base delle medesime motivazioni che avevano già condotto al rigetto della precedente proposta¹⁰.

III.3 La stipula di alcuni accordi tra SAD e il Consorzio LiBUS

17. Dalle evidenze ispettive rinvenute presso la sede di SAD, e acquisite agli atti del procedimento A516, emerge che nel periodo intercorrente tra la presentazione della terza e della quarta proposta di PPP, SAD e il Consorzio LiBUS, attraverso la stipula di tre distinti accordi, hanno, *inter alia*, formalizzato l’impegno a coordinare i propri comportamenti ai fini della partecipazione alla procedura per il futuro affidamento del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano nel territorio della Provincia di Bolzano.

a) L’Accordo Quadro che istituisce il RTI nell’ambito del project financing

18. In data 3 febbraio 2017, SAD stipulava un Accordo Quadro con il Consorzio LiBUS, con il quale le imprese, nonostante il preavviso di informazione al mercato dell’intenzione della PAB di procedere a gara fosse stato già pubblicato in data 20 gennaio 2017 (così come già espresso in un promemoria della Giunta del 27 dicembre 2016), si impegnavano ad associarsi in un costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) in relazione alla summenzionata terza proposta di *project financing* e ad integrarla (verosimilmente con la richiamata quarta proposta di PPP)

⁸ In data 27 dicembre 2016 la Giunta Provinciale approvava un promemoria con il quale rigettava il PPP presentato da SAD e autorizzava gli Uffici alla pubblicazione dell’avviso di pre-informazione della futura gara sulla GUCE in base all’art. 7, par. 2, del Reg. CE n. 1370/2007. Il rigetto della proposta è stato poi formalizzato con Delibera della Giunta Provinciale n. 140 del 7 febbraio 2017.

⁹ La PAB riteneva, infatti, che la scelta di assegnare un unico bacino territoriale provinciale non sarebbe stata in linea con le specifiche della delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 83 del 21 luglio 2016, che, nell’allegato B, Misura 7, rileva che le economie di scala non sono una condizione sufficiente ai fini della perimetrazione dei lotti di gara e che l’insieme dei fattori che incidono sulla contendibilità della gara rappresenta una condizione essenziale ai fini del buon esito della stessa, in termini di efficienza ed efficacia. Nelle proprie interlocuzioni con SAD la PAB ha anche citato il parere del 25 giugno 2015 n. AS1214 dell’Autorità, ritenendo, conformemente a quanto ivi espresso, che un unico bacino territoriale provinciale non avrebbe stimolato un sufficiente grado di contendibilità della Gara e la gestione del servizio non sarebbe stata svolta beneficiando di economie di scala.

¹⁰ Sul piano motivazionale la PAB nel proprio provvedimento di rigetto ha anche richiamato due provvedimenti nel frattempo pubblicati: la delibera n. 48/2017 dell’ART, dove l’Autorità di Regolazione ha precisato che i c.d. maxi-lotti ostano al principio della concorrenzialità delle procedure di affidamento, nonché la delibera n. 566 del 31 maggio 2017 dell’ANAC, dove l’Autorità Anticorruzione ha affermato che l’istituto del *project financing* non è applicabile qualora l’affidamento di servizi pubblici di trasporto avvenga attraverso lo strumento della concessione di servizi.

inserendo una modifica della compagine del soggetto proponente (di seguito, l' "Accordo Quadro"). Nell'ambito di tale RTI, SAD e riveste il ruolo di società mandataria. Le quote di partecipazione al RTI sono ripartite come segue: il 65% a SAD e il 35% al Consorzio LiBUS. Tali quote rimangono tali anche nella futura società di progetto (SPV) che sarà costituita in caso di aggiudicazione della concessione.

19. L'art. 3, comma 3, dell' Accordo Quadro prevede che le parti si impegnino a operare congiuntamente ai fini della presentazione dell'offerta nell'ambito della gara bandita successivamente alla dichiarazione di pubblico interesse della proposta di PPP.

20. L'art. 4, comma 1, dell'Accordo Quadro, disciplinando la "*ripartizione dei servizi oggetto della concessione*", prevede che "[l]e Parti si ripartiranno l'esecuzione dei servizi oggetto della Concessione per aree geografiche in conformità all'Allegato 3". Analogamente, il Regolamento del RTI (stipulato tra le medesime imprese in pari data) all'art. 5, comma 1, prevede che "[l]e prestazioni oggetto della Concessione saranno ripartite in conformità all'Allegato 3 dell'Accordo quadro del RTP". Il richiamato Allegato 3, che disciplina la suddivisione delle aree geografiche/linee/quadri tra SAD e il Consorzio LIBUS, "*al fine di assicurare a tutti gli operatori concessionari di TPL della Provincia di Bolzano continuità operativa nel futuro regime dei contratti di servizio*", stabilisce su quali aree geografiche, suddivise per linee e quadri orari di rispettiva competenza, andranno ad operare le imprese parti dell'accordo quadro in caso di aggiudicazione della concessione. Tali aree geografiche coincidono con quelle dove attualmente operano le imprese parti dell'accordo.

21. L'Accordo Quadro è sottoposto ad una clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 5, comma 1, il quale prevede che lo stesso è "*risolto automaticamente nel caso di rigetto della proposta di cui in premessa*". Pertanto, esso dovrebbe intendersi risolto a seguito dell'ultimo rigetto da parte della PAB del progetto di PPP presentato congiuntamente da SAD e LiBUS (cfr. il § 16 *supra*).

b) L'Accordo Riservato e le disposizioni relative alla partecipazione alla Gara

22. In pari data, e dunque sempre il 3 febbraio 2017, il legale rappresentante di SAD e di altre imprese attive nel mercato del trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano, il legale rappresentante del Consorzio LiBUS¹¹, nonché i legali rappresentanti dell'impresa individuale Taferner Hans Peter e della società ING. J. Oberhollenzer Sas di Christof Haidacher & C. hanno stipulato anche un c.d. "Accordo Riservato" (di seguito, l' "Accordo Riservato").

23. L'Accordo Riservato nelle premesse richiama, anzitutto, la quarta proposta di PPP (cfr. il § 16 *supra*), facendo espressamente riferimento al fatto che la stessa ha il precipuo scopo di "*assicurare a tutti gli operatori concessionari di TPL della Provincia di Bolzano continuità operativa nel futuro regime dei contratti di servizio*". Sempre nelle premesse l'Accordo Riservato valuta, inoltre, l'ipotesi (poi effettivamente verificatasi) che la PAB rigetti definitivamente la proposta di *project financing* e proceda a gara. In questo caso, si ipotizza che la gara indetta dalla PAB possa riguardare alternativamente un unico lotto per l'intero bacino provinciale (circostanza che poi non si è verificata) o diversi lotti, eventualmente con la previsione di possibili vincoli di partecipazione o di aggiudicazione finalizzati ad evitare l'affidamento di tutti i servizi in capo ad un unico operatore, e che dunque molte imprese di trasporto pubblico locale attive nel territorio della Provincia possano vedere fortemente limitata la loro possibilità di aggiudicazione.

24. Sulla scorta di tali premesse, le parti convengono di vincolarsi ad un "patto di convergenza", disciplinato all'art. 2, comma 1, che recita: "*In deroga a quanto previsto nell'art. 5.1 dell'Accordo*

¹¹ La sottoscrizione dell'Accordo Riservato da parte del Consorzio LiBUS è avvenuta nella persona del presidente e legale rappresentante del Consorzio, in forza della delibera assembleare del 2 febbraio 2017 con la quale gli è stato conferito il potere di firma.

quadro del RTI, le pattuizioni ivi concordate rimarranno vincolanti per le Parti anche nel caso di rigetto da parte della Provincia Autonoma di Bolzano della proposta di project financing presentata, e questo nei limiti di quanto possibile rispetto ai futuri provvedimenti della medesima Provincia, il cui contenuto non risulta attualmente prevedibile” (enfasi aggiunta).

Il comma 2 del medesimo articolo prevede, inoltre, che [...] in esecuzione degli accordi firmati e conformemente agli scopi comuni espressi in premessa, le Parti, ove la Provincia di Bolzano dovesse definitivamente rigettare la proposta presentata ed optare per l'indizione di un'ordinaria gara per l'affidamento dei medesimi servizi in appalto o concessione, si danno vicendevole ed irrevocabile impegno di partecipare alle oppore alle predette gare con modalità tali da consentire comunque il rispetto della suddivisione delle aree di competenza come definite nell'Allegato A – tutto questo indipendentemente dalla quantità dei lotti, dai vincoli di partecipazione, nonché dalle varie forme di collaborazione che si renderanno eventualmente opportune per la partecipazione alla medesima gara (RTI, ecc.). A tal fine, le parti si impegnano sin d'ora a stabilire le forme di collaborazione ritenute più efficaci per l'attuazione del presente accordo” (enfasi aggiunta).

25. L'art. 3 stabilisce inoltre che “[p]er dare seguito agli scopi comuni espressi in premessa SAD si obbliga sin d'ora irrevocabilmente a:

- subconcedere/subaffittare a *Busunternehmen Ing. Josef Oberhollenzer Sas di Haidacher Christof & Co.*, che accetta ed irrevocabilmente assume lo svolgimento di una corsa andata e ritorno della linea di TPL della linea di trasporto pubblico di persone Brunico-Bressanone di cui al quadro 401 del vigente orario provinciale;
- subconcedere/subaffittare all'impresa individuale *Taferner Hans Peter* corse della linea di trasporto pubblico di persone Brunico-Bressanone di cui al quadro 401 del vigente orario provinciale che fanno parte a n. 1 turno uomo/macchina, per il complessivo percorso di 200 (duecento chilometri) al giorno/feriale; l'efficacia del presente art. 3, punto 2, è soggetta alla seguente condizione sospensiva: [...].
- subconcedere/subaffittare alle società concorsiate *LIBUS*, con esclusione dalle subconcessionarie e/o subaffittuarie potenziali delle società riferibili a *Gatterer Ingomar* e/o al "gruppo Gatterer", cinque servizi invernali *Skibus* di TPL (solo autista) nel comprensorio della *Val Gardena* più cinque turni combinati con varie corse di TPL (pullman e autista) lungo i passi dolomitici nel periodo estivo”.

c) L'Accordo Riservato e le disposizioni relative ai servizi integrativi e accessori

26. L'art. 4 dell'Accordo Riservato include nella suddivisione delle aree di competenza delle Parti anche i servizi accessori indicati all'art. 9.2 dello schema di convenzione allegato alla terza proposta di PPP presentato, nonché i servizi di biglietteria e i servizi Info Point. In particolare, le parti si impegnano ad operare con modalità da consentire l'affidamento di tali servizi al soggetto al quale è stata attribuita la correlata linea di trasporto nell'ambito della prevista suddivisione del servizio.

27. Per quanto riguarda i servizi integrativi a quello oggetto della Gara (c.d. Nightliner), anch'essi inclusi nell'oggetto dell'affidamento¹², le parti concordano all'art. 5 dell'Accordo Riservato che SAD effettui i servizi per la parte Val Venosta, Burgaviato, Bassa Atesina e Oltradige, mentre il Consorzio *LiBUS* effettuerà i servizi per la Valle d'Isarco, la zona di Vipiteno e della Val Pusteria. Le parti, inoltre, convengono di svolgere anche in futuro i servizi cd *Skibus*, non inclusi nella

¹² Cfr. la Delibera della Giunta Provinciale n. 358/2018 p. 4, dove si afferma che per ragioni di efficienza economica i servizi di Nightliner saranno inclusi nei servizi di linea messi a gara.

Gara¹³, come eseguiti nell'inverno 2015/2016 compresi eventuali affidamenti da una parte all'altra; la società ING. J. Oberhollenzer Sas di Christof Haidacher & C. svolgerà il servizio nell'ambito del proprio territorio e le società riferibili al dott. Ingomar Gatterer e/o al gruppo Gatterer nell'ambito del proprio territorio.

d) L'Accordo Riservato e le disposizioni relative alle future gare

28. L'art. 6 dell'Accordo Riservato, rubricato "Nuove opportunità di TPL", prevede che "[n]ell'ipotesi in cui [...] dovessero manifestarsi nuove opportunità di affidamenti relativi al servizio provinciale extraurbano di trasporto su gomma, si stabilisce quanto segue:

- Per quanto riguarda nuove linee/corse di tutti i servizi di TPL chiaramente associabili alle linee/aree geografiche attribuite ad una delle Parti secondo l'allegato A, le Parti opereranno con modalità tali da consentire il relativo affidamento al medesimo soggetto destinatario;
- Per quanto riguarda nuove linee/corse di tutti i servizi di TPL non chiaramente associabili alle linee/aree geografiche attribuite ad una delle Parti secondo l'Allegato A (p.e. una linea che passa attraverso le due aree geografiche), le Parti si impegnano a trovare in buona fede un comune accordo.

Inoltre, si stabilisce sin d'ora che, ove dovessero essere messe a gara le linee extraurbane attualmente gestite da SASA, le Parti opereranno in modo da consentire che queste vengano affidate alla SAD ovvero da questa siano gestite in caso di affidamento ad un RTI composto dalle Parti, in quanto tali linee sono comprese nelle aree di competenza di SAD secondo l'Allegato A.

Infine, si stabilisce sin d'ora che, ove dovessero essere messe a gara le linee urbane attualmente gestite da SASA (zona urbana di Bolzano e Merano), le Parti si impegnano a partecipare alla relativa procedura di affidamento in forma associata secondo la quota di partecipazione attualmente stabilita nell'Accordo quadro del RTI richiamato in premessa".

e) L'Accordo Riservato Bis

29. Sempre nella medesima giornata del 3 febbraio 2017 il legale rappresentante di SAD e di altre imprese attive nel mercato del trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano, i legali rappresentanti della società Silbernagl Anton & Co. KG (di seguito, "Silbernagl"), nonché il legale rappresentante della società Pizzinini S.r.l. (di seguito, "Pizzinini") hanno stipulato un "Accordo Riservato Bis", il quale contiene delle disposizioni che derogano e integrano l'art. 6 dell'Accordo Riservato sopra descritto.

In particolare, l'art. 2 dell'Accordo Riservato Bis prevede che, nel caso in cui dovessero manifestarsi nuove opportunità di affidamenti relativi al servizio di trasporto pubblico locale extraurbano provinciale, per quanto riguarda nuove linee/corse con funivie, ferrovie o altri mezzi di TPL chiaramente associabili alle linee/aree geografiche attribuite a Pizzinini secondo l'allegato A dell'Accordo Riservato, le imprese parti opereranno con modalità tali da consentire il relativo affidamento al medesimo soggetto destinatario. Per quanto riguarda eventuali nuove linee/corse su ferro lungo la tratta Ortisei – Castelrotto – Fiè – Bolzano (attualmente operata su gomma ed attribuita a Sibernagl secondo l'Allegato A dell'Accordo Riservato), le parti opereranno con modalità tali da consentire il relativo affidamento a SAD. Qualora l'istituzione delle summenzionate nuove corse/linee comporti la soppressione di linee/corse già affidati a Sibernagl o comunque un danno a tale imprese, SAD si impegna a operare con modalità tali da consentire l'affidamento alla medesima Sibernagl di servizi su gomma nelle zone limitrofe per un

¹³ Cfr. la Delibera della Giunta Provinciale n. 358/2018 p. 3, dove si afferma che i servizi ferroviari, i servizi urbani e suburbani correlati, i servizi tranviari e funiviari, altri servizi su impianti fissi e i servizi di linea integrativi e i servizi con sistemi alternativi di trasporto sono affidati separatamente.

chilometraggio equivalente. Per quanto riguarda eventuali altre nuove linee/corse con funivie, ferrovie o altri mezzi di TPL chiaramente associabili alle linee/aree geografiche attribuite a Sibernagl secondo l'Allegato A dell'Accordo Riservato le parti opereranno in modo tale da consentire il relativo affidamento al medesimo soggetto destinatario.

IV. VALUTAZIONI

IV.1 Il mercato interessato

30. Per costante giurisprudenza nazionale ed eurounitaria, nel caso di intese restrittive della concorrenza, l'estensione merceologica e geografica del mercato rilevante è determinata dall'estensione del coordinamento stesso, ovvero esso coincide con l'ampiezza del mercato che i partecipanti all'intesa hanno ritenuto possibile e profittevole monopolizzare. Pertanto, in tali casi la definizione del mercato rilevante è direttamente correlata al contesto in cui si inserisce il comportamento collusivo posto in essere dalle imprese interessate¹⁴.

31. Nel caso di specie, il settore interessato dalla fattispecie oggetto d'esame, delineata dagli accordi stipulati dalle summenzionate imprese, è quello dei servizi di trasporto pubblico locale extraurbano nella Provincia di Bolzano¹⁵.

32. In particolare, dal tenore delle previsioni contrattuali descritte più sopra emerge che gli accordi stipulati dalle parti dispiegano i propri effetti sulla concorrenza nel mercato dei servizi di trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano e, in particolare, nell'ambito della Gara.

IV.2 La qualificazione della fattispecie

33. Dall'esame di alcune specifiche disposizioni contenute nell'Accordo Riservato emerge che SAD e il Consorzio LiBUS sembrerebbero aver posto in essere un'intesa restrittiva della concorrenza "per oggetto" in violazione dell'art. 101 TFEU.

34. In primo luogo, si rileva che in pari data (il 3 febbraio 2017) SAD e il Consorzio LiBUS hanno sottoscritto due accordi: un Accordo Quadro e un Accordo Riservato. L'Accordo Quadro, che ha ad oggetto la partecipazione in RTI all'eventuale gara per l'aggiudicazione del *project financing* incluso nella quarta proposta di PPP presentata alla PAB, non presenta aspetti di segretezza. L'Accordo Riservato, che ha, per contro, carattere di segretezza, con l'art. 2, comma 1, di fatto integra l'Accordo Quadro derogando alla clausola risolutiva espressa ivi contenuta all'art. 5, comma 1, che prevede la risoluzione dell'Accordo Quadro in caso di rigetto della proposta di PPP da parte della PAB ("In deroga a quanto previsto nell'art. 5.1 dell'Accordo quadro del RTI, le pattuizioni ivi concordate rimarranno vincolanti per le Parti anche nel caso di rigetto da parte della Provincia Autonoma di Bolzano della proposta di project financing presentata, e questo nei limiti di quanto possibile rispetto ai futuri provvedimenti della medesima Provincia, il cui contenuto non risulta attualmente prevedibile). L'effetto dell'art. 2, comma 1, dell'Accordo Riservato è, dunque, *in primis* quello di far rivivere l'Accordo Quadro e di integrarlo con ulteriori disposizioni pattizie, al fine di consentire a SAD e al Consorzio LiBUS di porre in essere una più stabile e profonda collaborazione in vista della (allora solo eventuale e futura) Gara.

35. Più in particolare, le due imprese hanno esplicitamente stabilito la partecipazione alla Gara con modalità coordinate, che, tuttavia, vanno oltre la mera costituzione di un RTI. Fulcro di tale

¹⁴ Da ultimo, v. Cons. Stato, sez. VI, sent. 3 giugno 2014, n. 2837.

¹⁵ Ai sensi dell'art. 1, comma 2, del D. Lgs. n. 422/97, per servizi pubblici di trasporto regionale e locale si intende "l'insieme dei sistemi di mobilità terrestri, marittimi, lagunari, lacuali, fluviali e aerei che operano in modo continuativo o periodico con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell'ambito di un territorio di dimensione normalmente regionale o infraregionale".

concertazione appare l'art. 2, comma 2, dell'Accordo Riservato, il quale istituisce un "patto di convergenza" che prevede che le parti prendano il "... *vicendevole ed irrevocabile impegno di partecipare alla oppure alle predette gare con modalità tali da consentire comunque il rispetto della suddivisione delle aree di competenza come definite nell'Allegato A – tutto questo indipendentemente dalla quantità dei lotti, dai vincoli di partecipazione, nonché dalle varie forme di collaborazione che si renderanno eventualmente opportune per la partecipazione alla medesima gara (RTI, ecc.). A tal fine, le parti si impegnano sin d'ora a stabilire le forme di collaborazione ritenute più efficaci per l'attuazione del presente accordo*".

36. Con tale disposizione, integrata dal successivo art. 3, le imprese hanno, pertanto, costituito uno strumento formale e vincolante di coordinamento per la partecipazione alla Gara che consente loro, ad esito della stessa, qualora risultino aggiudicatarie, di ripartirsi geograficamente il servizio di trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano secondo una specifica e puntuale attribuzione pattuita dalle parti che rispecchia le attuali modalità di svolgimento del servizio.

37. Le descritte disposizioni pattizie, lette congiuntamente a quelle dell'Accordo Quadro, disponendo il coordinamento nella partecipazione alla Gara da parte delle due imprese *incumbent* che hanno un interesse qualificato alla partecipazione e all'aggiudicazione, derivante proprio dalla loro *incumbency* - SAD e il Consorzio LiBUS -, sembrerebbero idonee ad eliminare la concorrenza che si potrebbe esplicare tra le due imprese nell'ambito della stessa.

38. Tali disposizioni, inoltre, appaiono idonee ad impedire ad un potenziale *newcomer* di diventare un concorrente credibile di SAD o del Consorzio LiBUS stringendo, ad esempio, un'alleanza con uno dei due operatori. I soggetti che finora non hanno operato nel territorio della Provincia, e che dunque scontano un evidente svantaggio nella formulazione delle offerte, potrebbero in tal modo avere difficoltà ad entrare sul mercato e a contendere la posizione detenuta dalla maggiore impresa di trasporto pubblico locale attiva nel territorio.

39. Il meccanismo di coordinamento instaurato dalle parti nell'ambito dell'Accordo Riservato appare, in particolare, seguire una logica eminentemente spartitoria in base alla quale le parti intendono partecipare alla Gara in forma associata per mantenere la propria area di operatività senza contendere quella dell'altro operatore concorrente. Pertanto, il fine ultimo della prospettata concertazione tra le due imprese, già desumibile dall'Allegato 3 all'Accordo Quadro ("*al fine di assicurare a tutti gli operatori concessionari di TPL della Provincia di Bolzano continuità operativa nel futuro regime dei contratti di servizio*"), e ripreso dalle premesse dell'Accordo Riservato ("*... molte imprese di TPL locali possano vedere fortemente limitata la loro possibilità di aggiudicazione*"), sembrerebbe, dunque, rinvenirsi nella volontà delle imprese attualmente concessionarie del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano di passeggeri di mantenere il possesso degli affidamenti nell'attuale assetto geografico; ovvero, esso è prettamente difensivo delle posizioni di mercato acquisite (*incumbency*).

40. I potenziali effetti dell'Accordo Riservato si estendono, peraltro, anche ad altre future procedure di affidamento e categorie di servizi di trasporto pubblico locale da svolgersi nella Provincia di Bolzano.

41. Anzitutto, dal tenore letterale dell'art. 6 dell'Accordo Riservato e dell'art. 2 dell'Accordo Riservato Bis emerge, infatti, che la concertazione delle parti interessa anche le eventuali future opportunità di affidamento *i)* di nuove linee/corse di trasporto pubblico locale associabili e non associabili alle linee/aree geografiche attribuite alle parti in base all'Allegato 3 all'Accordo Quadro, *ii)* delle linee di trasporto urbano ed extraurbano attualmente gestite da SASA, nonché *iii)* di alcune specifiche linee/corse da effettuarsi tramite funivia, ferrovia o altri mezzi di trasporto pubblico locale attualmente gestite da Pizzinini e da Silbernagl, ovvero quindi anche segmenti di

mercato contigui a quello oggetto della Gara. In relazione a questi ultimi esse hanno, infatti, previsto un meccanismo spartitorio in base al quale *a)* è già noto oggi chi sarebbero i soggetti deputati a gestire le nuove linee/corse di trasporto extraurbano e il servizio di trasporto extraurbano e urbano gestito attualmente da SASA, qualora tali linee/corse e servizio fossero eventualmente oggetto di affidamento, ovvero *b)* le parti si impegnano ad operare, nella partecipazione alle procedure di affidamento, in modo tale da mantenere gli equilibri geografici attualmente esistenti.

42. Ancora, come dimostrano gli artt. 4 e 5 dell'Accordo Riservato, la spartizione geografica riguarda anche i c.d. servizi accessori e quelli integrativi (Skibus e Nightliner).

43. Pertanto, l'Accordo Riservato e l'Accordo Riservato Bis, letti congiuntamente all'Accordo Quadro, sembrerebbero atteggiarsi ad elementi distinti di un più ampio piano di carattere concertativo che appare rispondere alla più generale esigenza delle imprese attive nel mercato dei servizi di trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano di difendere gli attuali affidamenti. Ciò avrebbe il duplice fine di assicurare che tali servizi rimangano esclusivo appannaggio delle summenzionate imprese, evitando che soggetti terzi possano entrare sul mercato, e di mantenere gli attuali equilibri geografici, affinché ciascuna impresa conservi la propria posizione di mercato.

44. Tanto premesso, si ritiene che la concertazione posta in essere da SAD e dal Consorzio LiBUS possa integrare un'intesa anticoncorrenziale, finalizzata ad una partecipazione coordinata alla Gara e alla spartizione di altri servizi di trasporto pubblico locale nella Provincia di Bolzano. Tale restrizione al gioco concorrenziale, riconducibile *prima facie* al novero delle restrizioni che *ictu oculi* presentano un "sufficiente grado di dannosità per la concorrenza"¹⁶, sembrerebbe qualificabile come una restrizione "per oggetto" ai sensi dell'art. 101 TFUE.

IV.3 Il pregiudizio al commercio intracomunitario

45. Il concetto di pregiudizio al commercio intracomunitario deve essere interpretato tenendo conto dell'influenza diretta o indiretta, reale o potenziale, sui flussi commerciali tra gli Stati membri.

46. Le esaminate disposizioni pattizie appaiono idonee a restringere la concorrenza nell'ambito della Gara e conseguentemente anche la possibilità di accesso di qualificati concorrenti nazionali e comunitari nel suddetto mercato rilevante. I comportamenti contestati a SAD e al Consorzio LiBUS appaiono idonei, pertanto, a produrre effetti nei confronti di operatori sia italiani sia stranieri, attivi nei mercati del trasporto pubblico locale.

47. Di conseguenza, la fattispecie oggetto del presente procedimento sarà valutata ai sensi dell'art. 2 della legge n. 287/90 e/o dell'articolo 101 TFUE.

RITENUTO, pertanto, che i comportamenti sopra descritti e attribuibili a SAD e al Consorzio LiBUS possano configurare un'intesa restrittiva della concorrenza, in violazione dell'articolo 2 della legge n. 287/90 e/o dell'articolo 101 TFUE;

DELIBERA

a) l'avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti di SAD – Trasporto Locale S.p.A. e del Consorzio dei concessionari di linea della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige, per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 2 della legge n. 287/90 e/o dell'articolo 101 TFUE;

¹⁶ Cfr. Corte Giust., 11 settembre 2014, in causa C-67/13 P, Groupement des cartes bancaires (CB) c. Commissione europea, parr. 51 e 52.

b) la fissazione del termine di giorni sessanta, decorrente dalla data di notificazione del presente provvedimento, per l'esercizio da parte dei rappresentanti legali delle parti, o di persone da essi delegate, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Agroalimentare, Farmaceutico e Trasporti della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità almeno quindici giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Claudia Desogus;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Agroalimentare, Farmaceutico e Trasporti della Direzione Generale per la Concorrenza di questa Autorità dai legali rappresentanti delle parti, nonché da persona da essi delegata;

e) che il procedimento deve concludersi entro il 30 giugno 2019.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Annalisa Rocchietti March

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12164 - ALPITOUR/RAMO DI AZIENDA DI EDEN TRAVEL GROUP

Provvedimento n. 27253

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Prof. Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione da parte di Alpitour S.p.A., pervenuta in data 10 maggio 2018 e successivamente integrata in data 23, 25, 30 maggio e 1° giugno 2018;

VISTA la richiesta di informazioni, inviata in data 14 giugno 2018, con conseguente interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTE le informazioni aggiuntive inviate da Alpitour S.p.A. e pervenute in data 21 giugno 2018;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Alpitour S.p.A. (di seguito, Alpitour) è la società posta a capo dell'omonimo gruppo che opera nel settore del turismo fornendo pacchetti vacanze, anche attraverso una rete di agenzie di viaggio, servizi di trasporto aereo *charter* di passeggeri su rotte di medio/corto raggio, nonché servizi di gestione alberghiera e ricettiva (villaggi vacanze). I principali settori di attività in cui opera il Gruppo sono: *tour operating*, alberghiero, *aviation* e servizi c.d. *incoming*¹.

Il capitale sociale di Alpitour è allo stato ripartito tra diversi soggetti. I primi due azionisti sono Wish S.p.A. (di seguito Wish), con un quota del 35,26% del capitale sociale, che non esercita attività diverse dalla gestione di partecipazioni in Alpitour, e Asset 1 Italia S.r.l. (di seguito Asset 1 Italia), con un quota del 32,67% del capitale sociale, una società di investimento tesa alla valorizzazione della partecipazione in Alpitour.

Attraverso Wish e Asset 1 Italia, Alpitour è soggetta al controllo congiunto (indiretto) rispettivamente di Wise Venture SGR S.p.A. e ILP III SCA S.i.c.à.r. (tramite la propria controllata Azurline S.à.r.l.), le quali detengono il 100% del capitale di Wish e di Asset Italia S.p.A., che detiene il 100% del capitale di Asset 1 Italia.

Il fatturato realizzato, nel 2017, dal Gruppo Alpitour e dai soggetti che ne detengono il controllo, calcolato ai sensi dell'art. 16, comma 1, della legge n. 287/90, è stato pari a circa [1-2]² miliardi di euro, di cui circa [1-2] miliardo di euro in Italia.

2. Oggetto di acquisizione è una società *Newco* nella quale confluirà il ramo d'azienda della società Eden Travel Group S.r.l. (di seguito, Eden o *target*), attivo, quasi esclusivamente in Italia,

¹ Vengono definiti servizi di *incoming* le attività di organizzazione e vendita di servizi turistici a destinazione, abitualmente dedicati alle agenzie di viaggio e ad altri tour operator; tali attività comprendono la contrattazione alberghiera, l'assistenza ai clienti e la gestione dei trasferimenti e delle escursioni.

² Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

nel mercato della organizzazione e commercializzazione di pacchetti di viaggio. Eden fa parte del gruppo Eden Viaggi, attivo nel settore del turismo.

Il fatturato complessivamente realizzato dal ramo d'azienda è stato pari, nel 2017, a circa [100-495] milioni di euro, di cui circa [100-495] milioni di euro in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. La concentrazione notificata consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo, da parte di Alpitour, di una *Newco* nella quale confluiranno le attività del ramo d'azienda di Eden.

4. In particolare, la concentrazione si perfezionerà al completamento di un processo di riorganizzazione che consiste: nella fusione per incorporazione di Eden nella sua controllante esclusiva Markus S.r.l.; nel conferimento del ramo d'azienda attivo nel mercato della organizzazione e commercializzazione di pacchetti di viaggio ad una società *Newco* (interamente controllata da Markus S.r.l.), che sarà oggetto di acquisizione da parte di Alpitour. Ad esito dell'intera operazione, Alpitour acquisirà dunque il controllo esclusivo del ramo d'azienda di cui sopra.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

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

Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della stessa legge (come modificato dall'articolo 1, comma 177, della legge 4 agosto 2017, n. 124, in vigore dal 29 agosto 2017), in quanto il fatturato totale, calcolato ai sensi dell'articolo 16, comma 1, della legge n. 287/90, realizzato nell'ultimo esercizio a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 495 milioni di euro, e il fatturato realizzato individualmente, a livello nazionale, da almeno due di esse è stato superiore a 30 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONI

6. L'operazione in esame riguarda il settore turistico, che a sua volta comprende i seguenti mercati del prodotto: *i*) servizi ricettivi alberghieri; *ii*) servizi di trasporto mediante voli *charter*; *iii*) servizi di *tour operating*; *iv*) servizi di distribuzione attraverso agenzie di viaggi³.

Alpitour è attiva su ciascuno dei mercati sopra indicati, dove opera anche con marchi diversi, mentre la *target* svolge solo attività di *tour operating*. In particolare, il mercato interessato dall'operazione è quello del *tour operating*, che concerne l'organizzazione e la commercializzazione di pacchetti integrati di viaggi, comprendenti solitamente il trasporto, il soggiorno ed eventualmente altri servizi (ad esempio escursioni e intrattenimenti) connessi alla realizzazione della vacanza.

7. Tradizionalmente, detti pacchetti sono offerti dai *tour operator* alle agenzie di viaggio, le quali, a loro volta, vendono i diversi servizi turistici, al dettaglio, alla domanda finale, ripartita tra consumatori di servizi di svago (*leisure*) e dall'utenza affari (*business*). Negli ultimi anni, l'attività di organizzazione e vendita di servizi turistici di pacchetti di viaggio-vacanza è stata esercitata anche da parte di operatori crocieristici, di compagnie aeree (che hanno iniziato a offrire un

³ Cfr., tra gli altri, AGCM provv. n. 23297 dell'8 febbraio 2012, C11464 – Wise Venture SGR-ILP III SCA/Alpitour e provv. n. 25114 del 2 ottobre 2014, C11962 – Alpitour/Press Tours.

servizio prenotazione di pacchetti vacanza completi con sezioni dedicate dei loro portali *web*, quali ad esempio Ryanair Holidays e Easyjet Holidays), di agenzie di viaggio “tradizionali” dotate di propri siti *web* e di qualificati operatori *online* – le c.d. OTA – quali ad esempio il gruppo Expedia, il gruppo Priceline (che comprende, tra gli altri, operatori quali Booking.com e Kajak), eDreams e Travelocity/Lastminute, nonché i c.d. motori *metasearch*, quali Skyscanner e Tripadvisor, a loro volta attivi nell’offerta di pacchetti vacanza. Inoltre, gli stessi *tour operator* tradizionali effettuano la vendita diretta ai consumatori di vacanze organizzate attraverso i propri canali di vendita *online*.

8. La diffusione della rete *internet* ha contribuito in particolar modo alla frammentazione delle fasi di produzione di pacchetti turistici, nella misura in cui gli operatori del settore hanno maggiori possibilità di comporre pacchetti di viaggio rivolgendosi direttamente ai diversi fornitori più a monte di servizi turistici nazionali ed esteri, ad esempio compagnie aeree e altre compagnie di trasporto, a strutture alberghiere e a imprese di *destination management* (per attività di escursioni e intrattenimento), senza passare necessariamente per i *tour operator*. Parimenti, anche la fase distributiva ha visto l’ingresso di nuovi operatori, nella misura in cui la distribuzione dei pacchetti turistici non avviene per il solo tramite delle agenzie di viaggio, ma beneficia del canale della vendita diretta attraverso la rete *internet*, talora con operatori verticalmente integrati nella fase di produzione e distribuzione finale dei pacchetti vacanza.

Dal punto di vista della domanda finale, la diffusione in particolare dell’offerta *online* ha consentito alla clientela, soprattutto quella *leisure*, di effettuare una più rapida e agevole comparazione dei prezzi e di acquistare i pacchetti di viaggio direttamente su *internet* dai *tour operator* o dagli altri operatori *online*, senza avvalersi necessariamente dell’intermediazione tradizionale delle agenzie di viaggio.

9. Per quanto concerne la rilevanza geografica, il mercato del *tour operating* può ritenersi di estensione nazionale, in quanto i pacchetti turistici sono in prevalenza realizzati in funzione delle preferenze dei consumatori nazionali e sono distribuiti da *tour operator* e da operatori localizzati su tutto il territorio nazionale⁴.

10. Con riferimento al mercato del *tour operating* considerato nel suo complesso dal punto di vista dell’offerta, includendo dunque i *tour operator*, le compagnie di crociera e gli operatori *online*, secondo stime dell’Autorità su dati forniti dalle Parti, ad Alpitour è attribuibile una quota del [5-10%], mentre a Eden una quota del [1-5%]. La quota *post merger* sarebbe dunque inferiore al 15%. In tale mercato sono presenti altri qualificati operatori, quali Costa Crociere ([5-10%]), Expedia ([1-5%]), Priceline Group ([1-5%]), MSC ([1-5%]), Veratour ([1-5%]).

11. Prendendo invece in esame il mercato del *tour operating*, limitando l’offerta di pacchetti di viaggio da parte dei soli *tour operators* tradizionali e degli operatori crocieristici (escludendo quindi gli operatori *online*), seguendo l’impostazione adottata dalle Parti e considerando dunque l’organizzazione e la gestione di crociere come un pacchetto turistico offerto nella nave che trasporta i passeggeri⁵, il gruppo Alpitour detiene una quota di mercato pari al [15-20%], mentre Eden detiene una quota del [5-10%]. In questo caso, in seguito all’operazione, Alpitour deterrebbe una quota *post merger* pari al [25-30%] (stime dell’Autorità su dati forniti dalle Parti). A fronte di tale definizione del mercato, va registrata la presenza di operatori quali Costa Crociere (con una quota di circa il [10-15%]), MSC (con una quota del [5-10%]), Veratour (con una quota del [5-10%]).

⁴ Cfr. AGCM, provv. n. 25114 (cit.) e provv. n. 22813 del 22 settembre 2011, C11167 – Meridiana – Azionisti Air Italy/Air Italy Holding – Meridiana Fly.

⁵ Al riguardo, cfr. AGCM, provv. n. 23084 del 7 dicembre 2011, C11349 – Welcome Travel Group/Promo Net-Honeymoon Planet e provv. n. 25114 (cit.).

12. Considerando il solo segmento dell'offerta di viaggi organizzati da parte dei soli *tour operators* tradizionali, operanti quindi principalmente attraverso la rete di agenzie di viaggio e in via residuale attraverso la vendita diretta, Alpitour detiene una quota del [20-25%], mentre Eden detiene una quota di circa il [10-15%]; l'entità *post merger* deterrebbe quindi una quota del [30-35%]. In tale ipotesi, si registra la presenza di numerosi operatori concorrenti tra i quali si segnala in particolare Veratour (con una quota del [5-10%]). Sebbene la valutazione di tale più ristretto ambito merceologico evidenzia che la concentrazione comporta l'acquisizione del secondo operatore da parte del primo, occorre considerare la particolare evoluzione del settore in questione e l'importanza sempre crescente in esso rivestita dal canale *online*. In proposito va sottolineato come le vendite complessive di pacchetti viaggio/vacanze realizzate dalle OTAs che operano in qualità di *tour operators* siano passate in Italia da circa [1-2] miliardi di euro nel 2015 a circa [1-2] miliardi nel 2017, con un aumento di circa il 23% in due anni, a testimonianza della loro crescita e della pressione concorrenziale crescente che esercitano sul mercato.

13. Nel complesso, dall'insieme delle informazioni disponibili risulta dunque: *i*) la presenza sul mercato di importanti operatori anche multinazionali (quali ad esempio il gruppo Carnival-Costa Crociere, il gruppo Expedia, il gruppo Priceline, il gruppo MSC, il gruppo Veratour, TUI Italia, Imperatore Travel e Quality Group), *ii*) la crescente importanza nel settore delle vendite *online* e *iii*) la crescente convergenza dell'offerta fra operatori in origine diversi.

14. In conclusione, alla luce delle considerazioni e degli elementi che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a pregiudicare le dinamiche concorrenziali nel mercato interessato, sia considerando il solo segmento dei *tour operator* tradizionali, sia comprendendo l'offerta congiunta da parte degli operatori tradizionali e di quelli crocieristici, anche in ragione della limitata sovrapposizione di attività tra le Parti, dell'esistenza di numerosi concorrenti, nonché della circostanza per la quale il mercato appare caratterizzato da un processo di tendenziale allargamento e innovazione dell'offerta, in particolare attraverso il canale *online*.

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

DELIBERA

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

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Annalisa Rocchiatti March

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

IP295 - SISTEMI PER ARREDARE-FIDELITY CARD

Provvedimento n. 27259

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 26501 del 22 marzo 2017, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Sistemi per Arredare S.r.l. (di seguito anche SISTEMI PER ARREDARE), consistente nella promozione e vendita al dettaglio di prodotti per la casa, prospettando in particolare la possibilità di beneficiare di prezzi vantaggiosi al fine di ottenere un ordine di acquisto sottoscritto dal consumatore senza averne un'effettiva consapevolezza;

VISTA la propria delibera n. 27054 del 21 febbraio 2018, con la quale l'Autorità ha contestato a SISTEMI PER ARREDARE la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla suddetta delibera n. 26501 del 22 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 26501 del 22 marzo 2017 (di chiusura del procedimento n. PS10495), notificato al professionista in data 31 marzo 2017, l'Autorità ha ritenuto scorretta la pratica commerciale posta in essere da Sistemi per Arredare S.r.l. ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 22, 24, 25 e 26, comma 1, lettere *b)* ed *f)*, del Codice del Consumo e ne ha vietato la diffusione o continuazione. Con tale provvedimento, in particolare, l'Autorità ha accertato il carattere scorretto della pratica commerciale articolata in una pluralità di condotte di seguito specificate. Tali condotte sono consistite, in primo luogo, nell'aver contattato via telefono i consumatori, prospettando la possibilità di ricevere un catalogo contenente l'offerta di prodotti per la casa in assenza di alcun onere e obbligo di acquisto, consentendo in tal modo di entrare in un "circuito" per acquistare prodotti per la casa di vario genere, a prezzi reclamizzati come estremamente convenienti. In un momento diverso, nell'ambito di un successivo incontro presso il domicilio dei consumatori, gli incaricati di SISTEMI PER ARREDARE hanno indotto tali consumatori a firmare un modulo di adesione. In tale incontro i consumatori non sono stati informati in merito alla natura del modulo oggetto di sottoscrizione, né alla possibilità di esercitare

eventualmente il diritto di recesso né, infine, in relazione all'obbligo connesso alla sottoscrizione del modulo, di versare un importo minimo pari a 2.800 euro al netto di IVA. Trascorsi alcuni giorni, i consumatori hanno ricevuto una seconda visita a domicilio durante la quale gli incaricati del professionista hanno rappresentato per la prima volta che i consumatori erano contrattualmente vincolati all'acquisto di prodotti, quantomeno per l'importo minimo citato, pari a 2.800 euro al netto di IVA, lasciando altresì intendere che non fosse possibile svincolarsi dall'obbligazione già assunta. In tale secondo incontro talvolta è stato altresì rappresentato, con modi particolarmente insistenti e pressanti, che in caso di inadempimento delle clausole previste nel modulo in questione, da ritenersi un contratto a tutti gli effetti, il professionista avrebbe agito nei confronti dei consumatori per le vie legali.

2. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha sanzionato il professionista ed ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

3. Con richieste di intervento pervenute a decorrere dal luglio 2017, presentate da alcuni consumatori e da un'associazione di consumatori (Federconsumatori) è stata segnalata la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato e, in particolare, la promozione e vendita al dettaglio di prodotti per la casa tramite la prospettazione della possibilità di beneficiare di prezzi vantaggiosi, al fine di ottenere l'inconsapevole sottoscrizione di un ordine di acquisto da parte del consumatore.

4. Dalla documentazione allegata alle denunce suddette - le quali risultano pervenute tutte successivamente alla data di notifica (31 marzo 2017) del provvedimento di chiusura del procedimento n. PS10495 - emerge come il professionista abbia in un primo momento contattato telefonicamente i consumatori, prospettando la possibilità di ricevere un catalogo contenente un'offerta commerciale di prodotti per la casa in assenza di alcun obbligo di acquisto. Nell'ambito poi di un primo incontro presso il domicilio dei consumatori già contattati telefonicamente, SISTEMI PER ARREDARE ha indotto i consumatori a sottoscrivere un modulo di adesione omettendo di informare tali consumatori sia in merito alla natura di tale modulo che, in realtà, consiste in un vero e proprio contratto e dalla cui sottoscrizione consegue l'obbligo di versare un importo minimo pari a 2.800 euro, sia in merito alla possibilità di esercitare il diritto di recesso. Dalla suddetta documentazione emerge, inoltre, che gli incaricati di SISTEMI PER ARREDARE hanno continuato ad effettuare una seconda visita al domicilio dei potenziali clienti, durante la quale, per la prima volta, viene comunicato l'obbligo contrattuale assunto in virtù della firma apposta sul modulo citato e sollecitato il pagamento ivi previsto.

5. Tale pratica presenta, dunque, i medesimi profili di scorrettezza già accertati.

Pertanto, con provvedimento del 21 febbraio 2018, l'Autorità ha contestato al professionista di aver violato la delibera n. 26501 del 22 marzo 2017.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

6. Il provvedimento di avvio dell'inottemperanza alla citata delibera n. 26501 del 22 marzo 2017 è stato comunicato in data 8 marzo 2018 al professionista¹; la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria risulta pervenuta al professionista in data 18 aprile 2018². Quest'ultimo, nel corso del procedimento, non ha presentato alcuna memoria difensiva.

¹ Doc. n. 10 del fascicolo istruttorio.

² Doc. n. 13 del fascicolo istruttorio.

III. VALUTAZIONI

7. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla delibera n. 26501 del 22 marzo 2017.

8. Con tale delibera, infatti, si era ritenuta scorretta la pratica attuata dal professionista articolata in una pluralità di condotte realizzate in tre fasi tra loro distinte, secondo quanto di seguito specificato. In una prima fase, il professionista contattava via telefono il consumatore potenziale cliente reclamizzando la possibilità di ricevere un catalogo per l'acquisto, meramente eventuale, di prodotti per la casa a prezzi particolarmente scontati. In una seconda fase, gli incaricati del professionista si recavano presso il domicilio del consumatore già contattato telefonicamente al fine di indurlo a sottoscrivere un modulo per adesione, omettendo di informarlo in merito alla natura di ordine di acquisto del modulo stesso. Da ultimo, gli incaricati di SISTEMA PER ARREDARE effettuavano una seconda visita presso il domicilio dello stesso consumatore in cui svelavano, per la prima volta, che il consumatore era contrattualmente vincolato all'acquisto di prodotti per la casa tramite la sottoscrizione apposta sul modulo, da considerarsi un contratto per adesione vincolante a tutti gli effetti. In tale secondo incontro, veniva altresì prospettata, con modi pressanti e intimidatori, la possibilità di agire nei confronti del consumatore per le vie legali in caso di inadempimento dell'obbligo di pagamento contrattualmente previsto.

9. Da quanto riferito dai denunciati in tutte le segnalazioni pervenute dal luglio 2017 all'aprile 2018 e dalla relativa documentazione allegata, è emerso che risulta reiterata, da parte di SISTEMI PER ARREDARE, la pratica commerciale accertata e vietata con il provvedimento di chiusura del procedimento n. PS10495. In particolare, risulta che il professionista ha attuato tale pratica articolata in tre fasi, consistenti in: a) un contatto telefonico in cui si prospetta la possibilità di ricevere un catalogo contenente un'offerta commerciale di prodotti per la casa in assenza di un obbligo di acquisto; b) un primo incontro presso il domicilio dei consumatori contattati, in cui si inducono i consumatori a sottoscrivere, in modo inconsapevole, un ordine di acquisto; c) un secondo e ulteriore incontro presso il domicilio dei consumatori, in cui è svelato ai consumatori che essi sono oramai contrattualmente vincolati all'acquisto di prodotti per la casa in virtù della sottoscrizione apposta ed è altresì affermato, con toni pressanti e talvolta minacciosi che, in caso di inadempimento di quanto previsto nell'ordine di acquisto, il professionista può agire nei confronti dei consumatori stessi per le vie legali.

10. La pratica commerciale prestata dal professionista presenta, dunque, i medesimi profili di scorrettezza già censurati dall'Autorità, in quanto il professionista, da un lato, ha continuato a prospettare la possibilità di beneficiare di prezzi vantaggiosi e sconti al fine di ottenere un ordine di acquisto sottoscritto dal consumatore senza averne un'effettiva consapevolezza e, dall'altro, ha reiterato la sollecitazione del pagamento di un servizio non richiesto, affermando talvolta, con toni particolarmente minacciosi, di poter agire per le vie legali nei confronti dei consumatori in caso di un eventuale inadempimento di quanto contrattualmente previsto.

11. Alla luce di tutto quanto sopra riportato, il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla citata delibera n. 26501 del 22 marzo 2017.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

12. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

13. 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, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

14. La gravità dell'inottemperanza va apprezzata, in primo luogo, con riferimento alla natura dell'infrazione, trattandosi della continuazione di una pratica che comporta un significativo pregiudizio per i consumatori in considerazione della rilevanza degli impegni minimi di spesa ai quali i consumatori vengono inconsapevolmente indotti a vincolarsi. Un altro elemento di gravità va riscontrato, nel caso di specie, nella tipologia dei consumatori che, nella generalità di casi, è costituita da pensionati e persone anziane, ossia da destinatari che presentano un elevato grado di vulnerabilità.

Si devono, inoltre, considerare le condizioni economiche dell'impresa stessa; con riguardo a tale ultimo aspetto si rileva che SISTEMI PER ARREDARE S.r.l. ha realizzato un fatturato di circa 570.000 euro, secondo quanto risultante dall'ultimo bilancio disponibile relativo all'esercizio 2016.

15. Per quanto concerne la durata, dagli elementi documentali in atti risulta che la mancata ottemperanza alla diffida, nei termini di cui sopra, è stata posta in essere almeno a partire dal luglio 2017³ e quanto meno fino all'aprile 2018⁴.

Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a SISTEMI PER ARREDARE S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di € 50.000 (cinquantamila euro).

³ Doc. n. 1 del fascicolo istruttorio.

⁴ Doc. n. 12 del fascicolo istruttorio.

Tutto ciò premesso e considerato:

DELIBERA

a) che il comportamento posto in essere dalla società Sistemi per Arredare S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera n. 26501 del 22 marzo 2017, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Sistemi per Arredare S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di € 50.000 (cinquantamila euro).

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

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

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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il 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

Annalisa Rocchietti March

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

PS11052 - RYANAIR-POLICY BAGAGLIO A MANO*Provvedimento n. 27261*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 9 marzo 2018, successivamente integrata in data 30 aprile e 21 maggio 2018, con la quale la società irlandese Ryanair DAC ha presentato impegni ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Ryanair DAC (di seguito anche “Ryanair”), in qualità di professionista, con sede legale nella Repubblica d’Irlanda. La società ha per oggetto principale l’esercizio di linee e collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose in Italia, fra l’Italia e Paesi esteri e in Paesi esteri. Ryanair è una compagnia aerea *low cost* che trasporta circa 130 milioni di passeggeri all’anno, con oltre 2.000 voli giornalieri da 86 basi che collegano 215 destinazioni in 36 paesi. Ryanair dispone di una flotta di 430 aerei Boeing 737 ed oltre 13.000 dipendenti¹. Dai dati contabili pubblicati sul sito *internet* della compagnia aerea, risulta che il professionista, nel periodo 31 marzo 2016 – 31 marzo 2017, ha realizzato un fatturato pari a circa 6.500 milioni di euro². Secondo i dati pubblicati dall’Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC), Ryanair nel 2016 ha trasportato in Italia più di 32 milioni di passeggeri³.

2. Altroconsumo, in qualità di segnalante, è un’associazione di consumatori che ha lo scopo esclusivo di promuovere, tutelare e difendere gli interessi dei consumatori, degli utenti di beni e servizi e dei risparmiatori, assumendo ogni iniziativa idonea a garantirli come singoli e come collettività.

3. CODACONS, in qualità di segnalante, è un’associazione senza fini di lucro che, per statuto, persegue la tutela dei diritti e degli interessi di consumatori ed utenti nei confronti dei soggetti pubblici e privati produttori e/o erogatori di beni e servizi. CODACONS è iscritta nell’elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale *ex art.* 137 del Codice del consumo.

¹ Cfr. <https://corporate.ryanair.com/about-us/history-of-ryanair/?market=it>.

² Cfr. <https://investor.ryanair.com/>.

³ Cfr.

https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/information/N1512426776/Dati_di_Traffico_2016_update_novembre%202017.pdf.

4. Un consumatore, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

5. Il procedimento ha ad oggetto il comportamento posto in essere dal professionista relativamente alla politica di tariffazione dei bagagli da ultimo annunciata dal vettore aereo in data 11 gennaio 2018 e implementata a far data dal successivo 15 gennaio, giorno a partire dal quale, per ogni passeggero che acquisti un titolo di viaggio Ryanair, è ammesso il trasporto di un bagaglio a mano grande, del peso massimo di 10 kg e dimensioni non eccedenti 55 cm x 40 cm x 20 cm, più il trasporto di una piccola borsa da cabina non eccedente 35 x 20 x 20 cm. I passeggeri che hanno acquistato l'Imbarco *Prioritario* (incluso in un biglietto *Flexi*, *Flexi Plus* o *Family Plus*) possono portare a bordo sia il bagaglio a mano grande che quello piccolo, a meno che per ragioni operative non sia richiesto di imbarcare il bagaglio a mano grande nella stiva. Per i passeggeri che viaggiano con un biglietto *standard* è previsto che mettano il proprio bagaglio a mano nella stiva al *gate* d'imbarco, come bagaglio registrato senza alcun costo aggiuntivo. L'imbarco prioritario ha un costo di 5 € se acquistato al momento della prenotazione iniziale del volo. Se aggiunto tramite la sezione *Gestisci la prenotazione* o tramite l'app Ryanair (fino a 45 minuti prima dell'orario di partenza previsto per il volo) la tariffa è di 6 euro.

6. Secondo le informazioni acquisite da alcune segnalazioni di consumatori, nonché dalle richieste di intervento di Altroconsumo e di CODACONS⁴, il professionista ha:

i) imposto un divieto di portare in cabina il bagaglio a mano più grande ai consumatori che avevano già acquistato voli in data antecedente all'annuncio della nuova regola di trasporto, ai quali avrebbe dovuto applicarsi la disciplina vigente alla data di acquisto del volo che prevedeva il trasporto gratuito anche del secondo bagaglio dalle misure consentite;

ii) inviato *mail* a detta categoria di consumatori per avvisarli del cambio di politica sul bagaglio a mano, ponendo in particolare evidenza il *nuovo servizio* (a pagamento) *Priorità e due bagagli a mano* quale unica possibilità per imbarcare in cabina il bagaglio più grande senza indicare, da un lato, che le nuove regole sui bagagli in cabina erano applicabili a partire dal 15 gennaio 2018, dall'altro, non veniva adeguatamente specificata la circostanza che l'imbarco gratuito in stiva di detto bagaglio avviene direttamente al *gate* (vedi successiva Immagine n. 1)⁵.

⁴ Cfr. docc. da n. 1 a n. 11 di cui all'indice del fascicolo.

⁵ Nel corso del procedimento il professionista ha fornito copia di ulteriori mail inviate ai consumatori a far data dal 19 gennaio 2018 in cui l'informazione circa il fatto che il bagaglio a mano più grande, in caso di non acquisto del servizio *Priorità & 2 bagagli a mano* sarebbe stato etichettato al *gate* e imbarcato gratuitamente in stiva, era invece presente.

Immagine n.1 – copia della mail dell'11 gennaio 2018



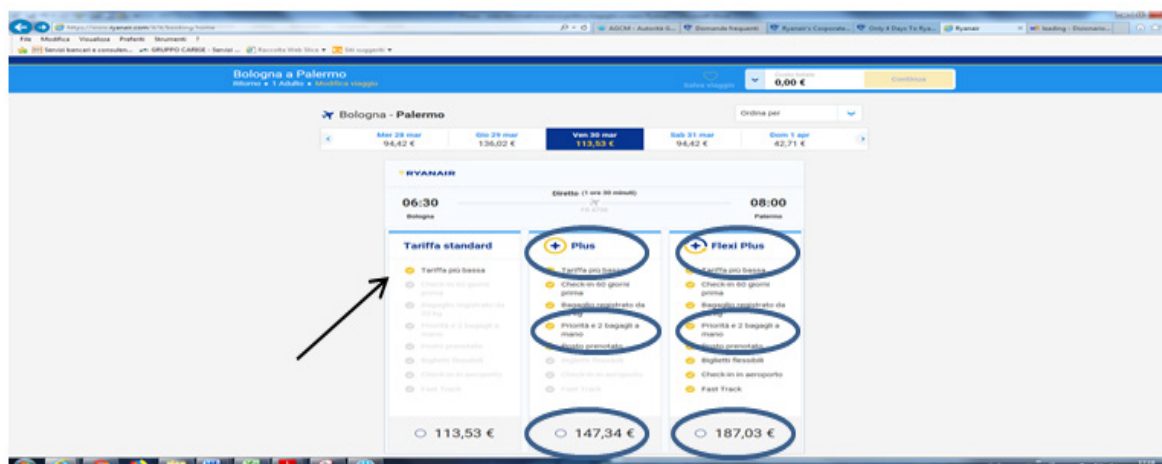
iii) negato, con riferimento alle condizioni di sicurezza relative a voli specifici (ad es. Roma – Tel Aviv), il professionista non permetteva l'imbarco gratuito in stiva del bagaglio più grande (rientrante nei limiti consentiti), imponendo ai consumatori o l'obbligo di acquisto del servizio *Priorità e due bagagli a mano* ovvero il pagamento di una rilevante *fee* - pari a 50 euro - per ciascun bagaglio a mano delle dimensioni consentite⁶;

iv) nel corso della prenotazione *on line* di un volo aereo sul sito *internet* della compagnia, nella pagina *web* in cui presentava, dopo la selezione del volo prescelto, le diverse tipologie di tariffe per la scelta del consumatore, omesso di indicare, per la *Tariffa standard*, che era consentito portare a bordo solo un piccolo bagaglio a mano (borsetta o zaino da collocare sotto il sedile) e un bagaglio più grande (*trolley*) con imbarco gratuito in stiva e consegna direttamente al *gate*, laddove invece la possibilità di portare a bordo i due bagagli a mano precedentemente consentiti

⁶ In proposito, la giustificazione addotta da Ryanair alla condotta descritta, ovvero disposizioni imposte dal Programma Nazionale Italiano di Sicurezza dei voli, non appare spiegare perché "per gli addotti "motivi di sicurezza" l'acquisto della priorità di imbarco, e possibilità di portare il trolley in cabina, avrebbe fatto superare tali motivi(...)". (Cfr. doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo, segnalazione del consumatore Parte del procedimento). Secondo le informazioni fornite da Ryanair, la condotta oggetto di contestazione risulta essere durata pochissimi giorni in quanto ha riguardato solamente i voli dall'Italia per Tel Aviv e da Tel Aviv per l'Italia tra il 15 ed il 20 gennaio. In seguito a questo breve arco temporale Ryanair ha normalizzato la politica inerente ai bagagli anche per queste tratte.

veniva ampiamente indicata in abbinamento al servizio *Priorità e 2 bagagli a mano* offerto nell'ambito del pacchetto di servizi aggiuntivi previsti per le tariffe *+ Plus e + Flexi Plus* (vedi successiva immagine n. 2).

Immagine n. 2 – simulazione acquisto di un volo nazionale A/R Bologna – Palermo - tariffe volo di andata



III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

7. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 31 gennaio 2018 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11052, ipotizzando che la condotta fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo⁷. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione⁸ nonché ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

⁷ Cfr. doc. n. 12 di cui all'indice del fascicolo.

⁸ In particolare, al professionista è stato richiesto: 1. numero di prenotazioni di voli aerei Ryanair con Tariffa standard effettuate da consumatori italiani (o comunque aventi origine e/o destinazione in un aeroporto italiano) prima del 15 gennaio 2018 o comunque prima della diffusione dell'annuncio relativo alla modifica nella politica di tariffazione dei bagagli a mano adottata da Ryanair (11 gennaio 2018) per volare tra l'11 ed il 15 gennaio 2018 e successivamente al 15 gennaio 2018 (data di entrata in vigore della nuova politica sui bagagli a mano); 2. copia delle mail (in tutte le eventuali diverse versioni) inviate ai consumatori italiani, di cui al precedente punto 1, per informarli della citata modifica nella politica di tariffazione dei bagagli a mano, indicando il numero di quelli che, in seguito a tale comunicazione, hanno proceduto ad aggiungere un upgrade alla Tariffa standard o all'acquisto del servizio Priorità e due bagagli o mano, evidenziando quante tra dette prenotazioni riguardavano voli da effettuarsi entro la data del 15 gennaio 2018; 3. copia delle mail (in tutte le eventuali diverse versioni) eventualmente inviate ai consumatori italiani che hanno acquistato un servizio di trasporto dopo il 15 gennaio 2018 con la Tariffa standard nelle quali si propone l'acquisto del nuovo servizio Priorità e due bagagli a mano; 4. motivazioni in base alle quali l'acquisto del servizio Priorità e due bagagli a mano sarebbe idoneo a superare gli addotti motivi di sicurezza relativamente ai voli dall'Italia verso Israele e viceversa, indicando le eventuali ulteriori destinazioni per le quali ai passeggeri che non hanno acquistato l'imbarco prioritario è consentito portare un solo bagaglio a mano.

8. In data 15 febbraio 2018 è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento PS11052 da parte di un consumatore segnalante, il cui accoglimento è stato successivamente comunicato alle Parti il 21 febbraio 2018⁹.
9. In data 23 febbraio 2018 il Codacons ha depositato una propria memoria¹⁰.
10. In data 9 marzo 2018, il professionista ha depositato una proposta di impegni¹¹ che l'Autorità ha ritenuto parzialmente idonei a superare i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio¹². Successivamente, il professionista, sulla base delle richieste dell'Autorità, ha integrato i propri impegni in data 30 aprile 2018 e, in data 21 maggio 2018 ha depositato una versione consolidata degli impegni inizialmente proposti e successivamente integrati¹³.
11. In data 12 marzo 2018 è stata richiesta assistenza, ai sensi del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 (recante "*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico*"), alla competente Autorità irlandese (Competition and Consumer Protection Commission)¹⁴.
12. In data 19 marzo 2018 è pervenuta una nota del professionista, in riscontro alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento¹⁵.
13. Il 17 maggio 2018 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttorio, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 4 giugno 2018¹⁶.
14. Alla stessa data del 4 giugno 2018, il professionista ha depositato una propria memoria conclusiva.
15. Il 5 giugno 2018 è stato richiesto il parere di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto in data 4 luglio 2018¹⁷.

⁹ Cfr. docc. nn. 24, 28 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 32 di cui all'indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. n. 35 di cui all'indice del fascicolo, protocollato in data 12 marzo 2018.

¹² In particolare, il professionista aveva prospettato l'adozione delle seguenti misure:

Impegno n. 1: Ryanair si impegna a rimborsare il costo sostenuto per l'acquisto del supplemento c.d. "Imbarco Prioritario", a tutti i consumatori italiani che abbiano viaggiato su voli da e per l'Italia tra l'11 ed il 14 gennaio 2018, e che abbiano acquistato un Imbarco Prioritario, a seguito della mail dell'11 gennaio 2018; Impegno n. 2: Ryanair si impegna a rimborsare il costo sostenuto per l'acquisto dell'Imbarco Prioritario a tutti i consumatori italiani che abbiano viaggiato su voli tra l'Italia e Tel Aviv tra il 15 ed il 20 gennaio 2018, e che abbiano acquistato un Imbarco Prioritario a seguito della comunicazione contestata dall'Autorità nell'Avvio. Per le medesime tratte ed il medesimo periodo di cui al paragrafo precedente, Ryanair si impegna a rimborsare l'importo di Euro 50 a tutti i consumatori italiani che abbiano pagato tale importo come spesa per avere il proprio bagaglio a mano più grande registrato al gate, ed imbarcato nell'aeromobile; Impegno n. 3: Ryanair si impegna a rendere ancora più chiaro e trasparente il processo di prenotazione dei voli della versione italiana del proprio sito internet. Ryanair si impegna pertanto a modificare la propria pagina di ricerca voli in italiano. In particolare, verrà specificatamente riportato per la Tariffa Standard che nella stessa è compreso un bagaglio a mano piccolo e che invece "il bagaglio a mano grande sarà imbarcato gratuitamente alla porta d'imbarco e dovrà essere ritirato all'arrivo al nostro porta bagagli".

L'Autorità ha ritenuto che le misure presentate relativamente all'Impegno n. 1 si limitassero a prevedere il rimborso del costo sostenuto per l'acquisto del supplemento c.d. Imbarco Prioritario (indicato anche Priorità e due bagagli a mano), soltanto ai consumatori italiani che avessero acquistato il servizio a seguito della mail dell'11 gennaio 2018 per volare da e per l'Italia tra l'11 ed il 14 gennaio 2018 e non anche a tutti coloro i quali avessero acquistato un biglietto prima dell'11 gennaio (in vigenza della vecchia regola e, di conseguenza, con il diritto a poter trasportare in cabina due bagagli a mano gratuitamente) e, a seguito della mail inviata in tale data, avessero proceduto ad acquistare il nuovo servizio per volare da e per l'Italia successivamente al 15 gennaio. Cfr. doc. n. 41 di cui all'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. docc. nn. 45, protocollato in data 2 maggio 2018, e 50 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. doc. n. 36 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁵ Cfr. doc. n. 39 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. docc. nn. 48 e 49 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. docc. nn. 55 e 57 di cui all'indice del fascicolo.

16. Il 21 giugno 2018, l'Autorità ha comunicato alla Commissione Europea e alla Competition and Consumer Protection Commission irlandese, l'intento di adottare provvedimenti a definizione del procedimento avviato nei confronti di Ryanair¹⁸.

2) Gli impegni del professionista

17. Con nota pervenuta il 9 marzo 2018, Ryanair, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, ha presentato alcuni impegni relativi alla pratica contestata. Detti impegni sono stati successivamente integrati dal professionista il 30 aprile 2018 e, da ultimo, il 21 maggio 2018, data in cui è stata fornita da Ryanair una versione consolidata degli impegni stessi che viene allegata al presente provvedimento e ne costituisce parte integrante.

18. Di seguito, si illustrano brevemente le singole misure presentate.

Impegno n. 1

Quanto al presunto ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali per i consumatori che hanno effettuato acquisti di voli in data antecedente all'annuncio della nuova regola di trasporto dei bagagli a mano, Ryanair si impegna a rimborsare il costo sostenuto per l'acquisto del supplemento c.d. "Imbarco Prioritario" (indicato anche *Priorità e due bagagli a mano*), a tutti i consumatori italiani che abbiano viaggiato su voli da e per l'Italia tra l'11 ed il 14 gennaio 2018 (incluso) e che abbiano acquistato un "Imbarco Prioritario", a seguito della mail dell'11 gennaio 2018. Inoltre, Ryanair si impegna a rimborsare il costo sostenuto per l'acquisto del supplemento c.d. "Imbarco Prioritario" (indicato anche *Priorità e due bagagli a mano*), a tutti i consumatori italiani che abbiano viaggiato su voli da e per l'Italia il o successivamente al 15 gennaio 2018, che abbiano acquistato il proprio volo prima dell'11 gennaio 2018 e che abbiano aggiunto alla propria prenotazione il supplemento "Imbarco Prioritario" (indicato anche *Priorità e due bagagli a mano*) tra l'11 ed il 14 gennaio 2018, a seguito della mail dell'11 gennaio 2018.

Impegno n. 2

Quanto al diniego posto dal professionista all'imbarco gratuito in stiva del bagaglio a mano più grande in relazione a voli soggetti a norme specifiche in materia di sicurezza, Ryanair si impegna a rimborsare il costo sostenuto per l'acquisto dell'Imbarco Prioritario a tutti i consumatori italiani che abbiano viaggiato su voli tra l'Italia e Tel Aviv tra il 15 ed il 20 gennaio 2018 e che abbiano acquistato un Imbarco Prioritario a seguito della comunicazione contestata dall'Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio. Per le medesime tratte e il medesimo periodo di cui al paragrafo precedente, Ryanair si impegna a rimborsare l'importo di Euro 50 a tutti i consumatori italiani che abbiano pagato tale importo come spesa per avere il proprio bagaglio a mano più grande registrato al gate, ed imbarcato nell'aeromobile.

Impegno n. 3

Quanto alle modalità di presentazione al pubblico delle tariffe, e specificatamente la presunta omissione delle nuove regole relative al bagaglio a mano previste per la *Tariffa Standard*, nel corso della prenotazione on line di un volo aereo sul sito internet della compagnia *www.ryanair.it*, Ryanair si impegna a rendere ancora più chiaro e trasparente il processo di prenotazione dei voli della versione italiana del proprio sito internet, modificando la propria pagina di ricerca voli in italiano come da immagine n. 3 che segue:

Immagine n. 3

¹⁸ Cfr. doc. n. 56 dell'indice del fascicolo.

Il bagaglio a mano grande sarà imbarcato gratuitamente alla porta d'imbarco e dovrà essere ritirato all'arrivo al nastro porta bagagli

Tariffa standard	Plus	Flexi Plus
<ul style="list-style-type: none"> Tariffa più bassa 1 bagaglio a mano piccolo* Check-in 60 giorni prima Bagaglio registrato da 20 kg Priorità e 2 bagagli a mano Posto prenotato Biglietti flessibili Check-in in aeroporto Fast Track 	<ul style="list-style-type: none"> Tariffa più bassa Check-in 60 giorni prima Bagaglio registrato da 20kg Priorità e 2 bagagli a mano Posto prenotato Biglietti flessibili Check-in in aeroporto Fast Track 	<ul style="list-style-type: none"> Tariffa più bassa Check-in 60 giorni prima Bagaglio registrato da 20 kg Priorità e 2 bagagli a mano Qualsiasi posto prenotato Biglietti flessibili Check-in in aeroporto Fast Track
93,83 €	126,34 €	165,56 €

*Il bagaglio a mano grande sarà imbarcato gratuitamente alla porta d'imbarco e dovrà essere ritirato all'arrivo al nastro porta bagagli.

19. In particolare, verrà specificatamente riportato per la *Tariffa Standard* che nella stessa è compreso un bagaglio a mano piccolo e che invece: “*il bagaglio a mano grande sarà imbarcato gratuitamente alla porta d'imbarco e dovrà essere ritirato all'arrivo al nastro porta bagagli*”.

20. Gli impegni hanno durata indefinita e legata alla politica commerciale alla quale si riferiscono.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

21. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione - quale in particolare, la versione italiana del sito *Internet* del professionista - in data 5 giugno 2018 - è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

22. Con parere pervenuto in data 4 luglio 2018, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso di limitare le sue valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

23. In proposito, l'AGCOM ha considerato che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento ed ha tenuto conto che nel 2017 la quota di famiglie che accede a *Internet* da casa è stata pari al 69,5% e che la percentuale degli internauti che acquistano *on-line* è stata del 50,5%, con un 43,2% di utenti che ha cercato informazioni su merci o servizi e/o venduto beni *on-line*.

24. In particolare, l'AGCOM ha considerato che, nel caso di specie, il consumatore, in conseguenza delle informazioni presenti sul sito attraverso cui opera il professionista, potrebbe poi procedere all'acquisto *on line* di biglietti aerei e relativi servizi, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

25. In conclusione, l'Autorità ha ritenuto, allo stato della documentazione in atti, che nel caso di specie il mezzo *Internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale viene richiesto il parere.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

26. L'Autorità ritiene che gli impegni complessivamente proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 31 gennaio 2018, in quanto assicurano adeguata tutela dei consumatori sia mediante il pieno ristoro dal costo sostenuto per l'acquisto del cd. "*Imbarco Prioritario*" ad un numero levato di consumatori incappati nell'iniziale presunta comunicazione ingannevole del professionista, sia perché realizzano una più chiara, trasparente e completa informazione circa la nuova politica introdotta da Ryanair sui bagagli a mano e, in particolare, nella presentazione al pubblico delle modifiche apportate a detta politica nel corso della prenotazione *on line* di un volo aereo sul sito *Internet* della compagnia.

27. Attraverso l'Impegno *n. 1*), come individuato nell'Allegato al presente provvedimento e richiamato *sub* parte III, il professionista prevede il pieno ristoro dal costo sostenuto per l'acquisto del cd. "*Imbarco Prioritario*" di oltre [30.000 – 50.000]* consumatori, anziché dei circa [1.000 – 5.000] ricompresi dal professionista nell'impegno originario. L'attuale impegno, infatti, prevede il rimborso del citato supplemento non soltanto per i consumatori che hanno effettivamente volato tra l'11 ed il 14 gennaio 2018, ma anche per tutti coloro che hanno acquistato un volo prima del 11 gennaio per volare il o dopo il 15 gennaio (come richiesto dall'Autorità nella sua richiesta di integrazione) e che, in conseguenza della mail inviata da Ryanair l'11 gennaio 2018, abbiano aggiunto alla propria prenotazione il supplemento "*Imbarco Prioritario*" (indicato anche *Priorità* e due bagagli a mano) tra l'11 ed il 14 gennaio 2018¹⁹.

28. Detto impegno, pertanto, prevedendo il rimborso del supplemento *Priorità* e 2 bagagli a mano a tutti i consumatori che hanno acquistato nei periodi sopra considerati, appare idoneo a eliminare il profilo di scorrettezza riscontrato nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio.

29. Analoghe considerazioni valgono relativamente all'Impegno *n. 2*), come individuato nell'Allegato al presente provvedimento e richiamato *sub* parte III, con il quale il professionista non soltanto rimborserà il costo sostenuto per l'acquisto dell'*Imbarco Prioritario* a tutti i consumatori italiani che hanno viaggiato su voli tra l'Italia e Tel Aviv tra il 15 ed il 20 gennaio 2018, e che hanno acquistato un *Imbarco Prioritario* a seguito della comunicazione contestata dall'Autorità nell'Avvio, ma anche, per le medesime tratte e il medesimo periodo di cui al paragrafo precedente, rimborserà l'importo di Euro 50 a tutti i consumatori italiani che hanno pagato tale importo come spesa per avere il proprio bagaglio a mano più grande registrato al *gate*, ed imbarcato nell'aeromobile²⁰.

30. Infine, avuto riguardo all'impegno *n. 3*), come individuato nell'Allegato al presente provvedimento e richiamato *sub* parte III, si ritiene che le misure proposte rendano finalmente chiaro e trasparente il processo di prenotazione dei voli nella versione italiana del sito *internet* di Ryanair. Esso appare pienamente soddisfacente con riferimento alle nuove modalità di presentazione

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

¹⁹ Si rammenta, infatti, che la successiva comunicazione di Ryanair inviata ai consumatori a far data dal 19 gennaio 2018 può considerarsi esaustiva, in particolare per ciò che concerne l'informazione sulla possibilità di imbarcare gratuitamente in stiva il bagaglio a mano più grande che precedentemente veniva non adeguatamente fornita. Vedi precedente nota n. 5.

²⁰ Al riguardo, si veda la segnalazione del consumatore, Parte del procedimento, di cui al doc. n. 8.

al pubblico delle tariffe, e, specificamente, quelle previste per la *Tariffa standard*, nel corso della prenotazione on line di un volo aereo sul sito Internet della compagnia. Tali nuove modalità proposte da Ryanair, infatti, appaiono adesso esplicitare chiaramente, nel momento in cui il consumatore effettua la propria scelta di acquisto, quali siano i servizi ricompresi nella *Tariffa standard* (trasporto gratuito di un bagaglio a mano piccolo in cabina) e che “*il bagaglio a mano grande sarà imbarcato gratuitamente alla porta d'imbarco e dovrà essere ritirato all'arrivo al nostro porta bagagli*”.

31. In conclusione, si ritiene che le misure proposte dal professionista abbiano una portata decisamente apprezzabile e che, valutati gli impegni nel loro complesso, essi rappresentino un significativo risultato a favore dei consumatori.

32. Alla luce delle suesposte 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 Ryanair DAC, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Ryanair DAC;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Ryanair DAC, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 9 marzo 2018 - e successivamente integrati il 30 aprile 2018 - come descritti nella versione definitiva depositata il 21 maggio 2018 di cui alla dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Ryanair DAC, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del 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 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Annalisa Rocchietti March

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

PS11074 - HAUSBRANDT EDULCORANTE-INDICAZIONI INGREDIENTI*Provvedimento n. 27262*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 9 aprile 2018, così come integrata in data 6 giugno 2018, con la quale la società Hausbrandt Trieste 1892 S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Hausbrandt Trieste 1892 S.p.A. (di seguito, Hausbrandt), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, è una società attiva nella lavorazione e commercializzazione di prodotti alimentari, in particolare di caffè, preparati solubili per bevande al gusto di cacao, orzo, edulcoranti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la commercializzazione del dolcificante artificiale a marchio "*Hausbrandt*", "*3.95 Edulcorante da tavola*", con il *claim* "*a base di aspartame*" apposto sulla confezione del prodotto.

3. In particolare, sulla confezione è riportata a caratteri di notevole dimensione l'affermazione "*EDULCORANTE DA TAVOLA A BASE DI ASPARTAME TABLE TOP SWEETENER*". Più in basso è raffigurato il logo aziendale che include la denominazione "*Hausbrandt*".

Sul retro della confezione sono espressamente indicati come "*Ingredienti*" i componenti nell'ordine di seguito indicato: "*saccarosio, lattosio, edulcorante artificiale: aspartame (2,14%)*". Segue l'indicazione del contenuto della confezione: "*Peso/Weight 1 g*". Più in basso è indicato il luogo di produzione: "*Prodotto e confezionato nello stabilimento di: Made and packed in: Via Circonvallazione 1 Casalbeltrame (NO)*".

4. Con riferimento a tali indicazioni, il professionista avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta, diffondendo una rappresentazione non veritiera delle caratteristiche del prodotto, idonea ad indurre in errore i consumatori sulla sua effettiva composizione, alterando sensibilmente la capacità del consumatore medio di assumere una decisione consapevole di acquisto.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 8 marzo 2018 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11074. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta posta in essere dalla società Hausbrandt fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lettere a) e b), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e tale da fornire una rappresentazione non veritiera delle caratteristiche del prodotto, idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico ed a sviare le scelte commerciali del consumatore medio.

6. In data 9 aprile 2018 Hausbrandt ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, presentando contestualmente una memoria difensiva.

In pari data Hausbrandt ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

7. In data 9 maggio 2018 il professionista ha effettuato l'accesso agli atti del fascicolo.

8. In data 30 maggio 2018 il professionista è stato sentito in audizione.

9. In data 6 giugno 2018, facendo seguito alla comunicazione dell'Autorità del 25 maggio 2018 in cui veniva rilevata la parziale idoneità degli impegni presentati dal professionista il 9 aprile 2018, Hausbrandt ha integrato gli impegni originariamente presentati fornendone una versione consolidata.

10. In data 13 giugno 2018 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

2) *Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista*

11. Con memoria pervenuta in data 9 aprile 2018 il professionista ha sostenuto la correttezza del proprio operato affermando, in particolare, di non aver mai effettuato una diretta promozione pubblicitaria del prodotto in questione, nonché sostenendo che la contestata ingannevolezza delle indicazioni sulle caratteristiche del prodotto, inclusa la dicitura "*a base di aspartame*", non sarebbe frutto di una propria condotta intenzionale.

12. In data 9 aprile 2018 e 6 giugno 2018 Hausbrandt ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, integrata in data 6 giugno 2018.

13. In particolare tali impegni, che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, hanno ad oggetto le seguenti modifiche:

- la revisione della parte frontale della confezione del prodotto oggetto del procedimento; in particolare il professionista si impegna a rimuovere la dicitura "*a base di aspartame*" che viene integralmente cancellata e sostituita dalla dicitura "*con aspartame*".

- in relazione all'indicazione dell'operatore responsabile delle informazioni sul prodotto alimentare, Hausbrandt si impegna a riportare la propria ragione sociale ossia "*Hausbrandt Trieste 1892 S.p.A.*" e l'indirizzo della sede, "*via Foscarini 52, Nervesa della Battaglia (TV)*" ivi incluso il numero di telefono, sulla parte frontale della confezione, immediatamente dopo il marchio "*Hausbrandt*" che ivi compare;

- con riguardo all'indicazione quantitativa degli ingredienti del prodotto, Hausbrandt si impegna a precisare anche il quantitativo espresso in percentuale degli altri ingredienti diversi dall'aspartame, ossia saccarosio e lattosio presente nella composizione del prodotto. In particolare, nel retro della confezione del prodotto, verrà indicato espressamente quanto segue: "*L'indicazione degli*

“Ingredienti” verrà perciò seguita dall’apposita lista, come di seguito precisata: “saccarosio (93,16%), lattosio (4,7%), aspartame (2,14%)”. Le predette informazioni saranno riportate nella parte retrostante della confezione”;

- il professionista dichiara che tali informazioni oggetto di impegni saranno indicate sulla confezione del prodotto in questione in caratteri chiari e leggibili, immediatamente percepibili da parte dei consumatori nel rispetto dei criteri indicati dal regolamento UE n. 1169, art. 13, 16 e allegato n. IV.

14. Il professionista dichiara che gli impegni prospettati entreranno in vigore a decorrere dal 15 luglio 2018 e senza limiti di tempo.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

15. Nella comunicazione di avvio del presente procedimento si contestava che l’asserzione in merito alla composizione del prodotto, ossia *“a base di aspartame”* indicata nella parte frontale della confezione con caratteri grafici di rilievo, potesse suggerire ai consumatori il convincimento che, contrariamente al vero, l’edulcorante contenesse prevalentemente aspartame. Il dolcificante, tuttavia, sulla base di quanto indicato esclusivamente sul retro della confezione, è composto solo in misura marginale da aspartame e, in misura prevalente, da più ingredienti, ivi compresi il saccarosio e il lattosio, di cui veniva omessa l’indicazione della percentuale utilizzata nella realizzazione del prodotto. Infatti, sul retro della confezione di tale prodotto risultavano espressamente indicati come *“Ingredienti”* i componenti con l’espressione di seguito riportata: *“saccarosio, lattosio, edulcorante artificiale: aspartame (2,14%)”*.

16. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio.

17. In particolare, le modifiche proposte dal professionista in sede di formulazione di impegni sono da considerarsi idonee a fornire ai consumatori un quadro informativo veritiero, nonché completo ed accurato circa le caratteristiche del prodotto oggetto del procedimento.

Rileva in tal senso, in primo luogo, la rimozione della dicitura *“a base di aspartame”*, che implica l’eliminazione dell’enfasi relativa alla predominanza di aspartame nella composizione del prodotto. L’inserimento della dicitura *“con aspartame”* con caratteri grafici di rilievo sulla parte frontale della confezione consente, inoltre, ai consumatori di comprendere che l’edulcorante include, tra i vari elementi di cui è composto, anche l’aspartame, ossia un ingrediente artificiale di cui è indicata, nella parte retrostante della confezione, la relativa percentuale, pari a 2,14%.

La chiara indicazione nella parte retrostante della confezione delle percentuali degli ingredienti saccarosio e lattosio, diversi dall’aspartame, utilizzati nella produzione del dolcificante in questione, appare idonea ad informare con chiarezza il consumatore medio circa l’effettiva e completa composizione del prodotto in questione.

Merita altresì evidenziare che le misure proposte dal professionista non si limitano ad una più chiara ed esaustiva informazione sui singoli componenti del prodotto, ma sono estese a migliorare l’informativa ai consumatori sull’operatore responsabile delle informazioni sul prodotto alimentare, ponendosi in linea con quanto previsto dall’art. 8 del Regolamento UE n. 1169/2011. Il professionista si impegna, infatti, a indicare la denominazione sociale di Hausbrandt, l’indirizzo della relativa sede sociale e il numero di telefono sulla parte frontale della confezione, immediatamente dopo il marchio *“Hausbrandt”* che ivi compare.

18. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Hausbrandt Trieste 1892 S.p.A. nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Hausbrandt Trieste 1892 S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Hausbrandt Trieste 1892 S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 9 marzo 2018, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Hausbrandt Trieste 1892 S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'art. 9, comma 3, del 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'art. 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 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Annalisa Rocchiatti March

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

PS11138 – MULPOR - INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11138 – Mulpor - International Fairs Directory.

I. LE PARTI

1. Mulpor Company ("Mulpor"), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". La società opera nella vendita di spazi pubblicitari a pagamento ad imprese partecipanti ad eventi fieristici nazionali ed internazionali e gestisce il sito internet www.inter-fairs.com, contenente informazioni sulle fiere e le esposizioni campionarie e un database delle imprese e microimprese italiane interessate.
2. Connect Publisher ("Connect"), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". La società collabora all'attività promozionale svolta attraverso il sito internet www.inter-fairs.com, figurando in numerose comunicazioni pubblicitarie avvenute attraverso tale sito come soggetto cui riferirsi per eventuali note legali e contatti.
3. PayTrac Lda, in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". La società opera nella riscossione dei pagamenti connessi all'iscrizione al database gestito da Mulpor nell'ambito del sito www.inter-fairs.com.
4. IBCM International Business Convention Management Ltd ("IBCM"), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". Essa opera nel recupero dei crediti derivanti dal mancato pagamento delle fatture relative all'iscrizione al database gestito da Mulpor nell'ambito del sito www.inter-fairs.com.
5. Credit Collection Factoring Sro ("CCF"), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante "Codice del Consumo". Essa opera nel recupero dei crediti derivanti dal mancato pagamento delle fatture relative all'iscrizione al database gestito da Mulpor nell'ambito del sito www.inter-fairs.com, proponendo talvolta anche conciliazioni transattive per il recupero di tali crediti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

6. Mulpor e Connect Publisher, nell'esercizio della propria attività, avrebbero posto in essere una pratica commerciale scorretta consistente (a) nell'indurre con l'inganno le microimprese a sottoscrivere con Mulpor o Connect Publisher un abbonamento triennale ad un servizio non richiesto di annunci pubblicitari, attraverso l'invio di una lettera nella cui intestazione, accanto al

logo di International Fairs Directory, compaiono anche l'indicazione del nome della Fiera e dell'Ente organizzatore, che accompagna un modulo precompilato contenente i dati aziendali della microimpresa destinataria da verificare ed eventualmente correggere, la cui sottoscrizione vincola contrattualmente la microimpresa all'acquisto del servizio, pur non essendo immediatamente chiara la natura di proposta commerciale del modulo stesso né della lettera cui è allegato; (b) nel pretendere, mediante pressanti solleciti, il pagamento di fatture intestate a PayTrac Lda emesse a fronte di tale servizio inconsapevolmente richiesto, affidando a IBCM e CCF il recupero, mediante pressanti solleciti e la minaccia di azioni legali internazionali e della riscossione coattiva, del credito vantato, in caso di rifiuto da parte delle microimprese di pagare gli annunci pubblicitari non richiesti.

III. AVVISO

7. Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 27/06/2018, Prot. n. 0050310, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del Professionista, volto ad accertare l'eventuale violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, comma 1, lett. d) ed e), 26, comma 1, lett. f), del Codice del Consumo.

8. Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 10 del *Regolamento*.

9. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11138.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

CLAUSOLE VESSATORIE

CV184 - ZURICH-INVALIDITÀ PERMANENTE

Provvedimento n. 27254

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti,*

violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Zurich Insurance Company Ltd (d’ora innanzi anche Zurich), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 3 del Codice del Consumo. La società fa parte del Gruppo Zurich Italia che opera nel settore assicurativo nell’area della protezione (polizze danni), del risparmio e della previdenza (polizze vita e fondi pensione).

II. I CONTRATTI OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Sono oggetto di valutazione del presente provvedimento le clausole contenute nei contratti relativi alle polizze: Zurich Viaggiare nel mondo (ed. gennaio 2015); Zurich Fortuna 2.0 (ed. settembre 2015) e Zurich For Family (ed. luglio 2017) relativi alla copertura assicurativa per l’invalidità permanente conseguente ad infortunio e/o a malattia. I predetti contratti sono tutti ascrivibili alla società del gruppo Zurich, Zurich Insurance PLC, controllata dalla società Zurich Insurance Company Ltd.

3. In particolare, le clausole in questione sono quelle che disciplinano l’intrasmissibilità agli eredi del diritto all’indennizzo.

III. LE CLAUSOLE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Costituiscono oggetto del presente provvedimento, limitatamente ai rapporti tra professionista e consumatori, le clausole di seguito trascritte contenute nei contratti relativi alle polizze: Zurich Viaggiare nel mondo (ed. gennaio 2015); Zurich Fortuna 2.0 (ed. settembre 2015) e Zurich For Family (ed. luglio 2017).

5. La vessatorietà riguarda lo specifico caso del decesso dell’assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l’invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, i menzionati contratti risultano escludere la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

6. Le clausole di seguito riportate, infatti, prevedono la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto solo qualora il relativo importo sia già stato offerto o comunque determinato dalla Compagnia prima del decesso di quest’ultimo e, dunque, solo a seguito dei relativi accertamenti medico assicurativi.

Zurich Viaggiare nel Mondo (ed. gennaio 2015)

Sezione Infortuni (pg. 2 di 12)

Determinazione dell’indennizzo

(...)

Il diritto all’indennità per Invalidità permanente è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato decede per causa indipendente dall’infortunio dopo che l’indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia

stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

Zurich Fortuna 2.0 (ed. settembre 2015)

Sezione Infortuni (pg. 3 di 14)

Determinazione dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennità per Invalidità permanente è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato decede per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

Sezione Invalidità permanente da Malattia (pg. 8 di 14)

Determinazione dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennità per Invalidità permanente da Malattia è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato decede dopo che l'indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

Zurich For Family (ed. luglio 2017)

Sezione Infortuni

Invalidità permanente (pg. 27 di 52)

Determinazione dell'Indennizzo

(...)

Il diritto all'indennità per Invalidità permanente è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato decede per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

IV. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

L'iter del procedimento

7. In data 28 febbraio 2018 è stato avviato un procedimento nei confronti della **Zurich Insurance Company Ltd** (d'ora innanzi anche Zurich) relativamente ai profili di vessatorietà delle clausole contrattuali aventi ad oggetto l'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo.

8. In particolare, le clausole descritte al punto III sono state contestate con riguardo all'ipotesi del decesso dell'assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo caso, infatti, appariva determinarsi un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto nella misura in cui risultava esclusa la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia. I profili di vessatorietà permanevano

anche sulla base della lettura e dell'interpretazione di ciascuna clausola alla luce del contesto complessivo dell'intero contratto per adesione in cui si inseriva, risultando essa idonea a *“prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del Professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà”*(art. 33, comma 2, lettera d Codice del Consumo).

9. Contestualmente alla Comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata a Zurich una richiesta di informazioni, anche al fine di raccogliere elementi volti a superare la riscontrata presunzione di vessatorietà. Nella medesima data della Comunicazione di avvio, è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità l'avviso per la consultazione pubblica ai sensi dell'art. 37-bis, comma 1 del Codice del Consumo e dell'art. 23 comma 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie.

10. Hanno partecipato alla consultazione pubblica, inviando le proprie osservazioni scritte, le seguenti 2 associazioni di consumatori: Codacons (Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori) e Udicon (Unione per la Difesa dei Consumatori).

11. In data 15 marzo 2018, Zurich è stata sentita in audizione come da richiesta formulata in data 8 marzo 2018. In data 30 marzo 2018, la società ha prodotto le informazioni richieste in sede di avvio, integrandole in data 27 aprile 2018.

12. Nel corso dell'audizione del 15 marzo 2018 e mediante la memoria del 30 marzo 2018, Zurich ha proposto alcune modifiche contrattuali volte ad elidere la vessatorietà derivante dalle clausole contestate.

13. In data 23 maggio 2018, è stata comunicata a Zurich la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16 comma 1 del Regolamento delle procedure istruttorie.

Gli esiti della consultazione sul sito Internet: i contributi delle associazioni di consumatori

14. Nell'ambito della consultazione pubblica di cui all'art. 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo, le associazioni di consumatori U.Di.Con. e Codacons hanno inviato le seguenti osservazioni, in base alle quali le clausole oggetto di procedimento vengono ritenute vessatorie.

15. Con riguardo alle clausole relative all'intrasmissibilità dell'indennizzo descritte al punto III del presente provvedimento, l'Associazione U.Di.Con. riferisce che esse *“appaiono finalizzate a limitare la responsabilità della Compagnia Assicurativa, la quale vincolerebbe l'assicurato al pagamento del premio a fronte di una controprestazione il cui adempimento trova, come di seguito esposto, vincoli stringenti. Per l'effetto, le clausole de qua si connotano con profili di vessatorietà”*. In particolare, l'U.Di.Con. evidenzia che le clausole in questione appaiono idonee a limitare l'obbligo di risarcimento già sorto, alterando il normale equilibrio contrattuale a vantaggio dell'assicuratore, il quale potrebbe sottrarsi alla tempestiva esecuzione della propria prestazione nella speranza che si verifichi l'evento causativo dell'estinzione della sua obbligazione giuridica. Ne deriva un evidente pregiudizio per il consumatore, i cui diritti potrebbero essere compromessi dall'inerzia della Compagnia assicurativa.

16. Nella stesso senso anche il contributo fornito dal Codacons, il quale osserva, in sintesi, che l'ampiezza della tempistica prevista dal dettato contrattuale nel quale si inseriscono le diverse clausole rende le stesse vessatorie nella misura in cui appaiono idonee ad impedire di fatto l'accertamento dello stato di invalidità del beneficiario invalido permanente e deceduto per cause estranee all'invalidità stessa.

Le argomentazioni di Zurich

17. Sia nel corso dell'audizione del 15 marzo 2018 che attraverso la comunicazione del 30 marzo 2018, la Compagnia ha chiarito che già dal giugno 2017, e cioè ben prima dell'apertura del presente procedimento, aveva provveduto ad inviare una comunicazione alla propria rete di gestione dei sinistri nella quale si annunciava che la allora vigente disposizione relativa all'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo sarebbe stata eliminata dai nuovi contratti. Inoltre, la Compagnia chiariva che per i contratti in essere tale clausola non avrebbe potuto comunque esser opposta agli eredi; ai quali invece sarebbe stata riconosciuta la possibilità di percepire l'indennizzo da invalidità permanente del defunto qualora fossero in grado di provarne il consolidarsi dei postumi avvenuto prima del decesso dovuto a cause estranee all'invalidità. Già dal giugno del 2017, dunque, la gestione dei sinistri è stata condotta nel rispetto delle ragioni degli eredi nell'ipotesi di premorienza del beneficiario rispetto agli accertamenti della Compagnia

18. A riprova della propria buona fede, la Compagnia ha specificato che il fatto che la formulazione delle clausole oggetto di verifica fosse un mero retaggio del passato appare confermato dalla circostanza che negli ultimi 5 anni (2013-2017), la Società non ha registrato alcun reclamo relativo al mancato pagamento dell'indennizzo agli eredi con riguardo all'ipotesi della premorienza dell'assicurato rispetto alla constatazione dell'invalidità da parte della Compagnia. Sul punto, nell'ulteriore comunicazione del 27 aprile 2018, Zurich ha fornito il riscontro di 4 casi verificatisi negli ultimi 3 anni nei quali, a fronte di un decesso intervenuto per cause diverse da quella denunciata relativamente allo stato di invalidità, è stato corrisposto o offerto agli eredi l'indennizzo per invalidità permanente da infortunio. La Compagnia, nella medesima comunicazione, ha inoltre illustrato alcuni casi, anche questi risalenti agli ultimi 3 anni, nei quali a fronte della premorienza del beneficiario rispetto agli accertamenti assicurativi è stato negato il riconoscimento dell'indennizzo a favore degli eredi solo perché il relativo importo rientrava nella franchigia contrattuale e, pertanto, non in virtù della clausola sulla intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo.

19. Alla luce di quanto premesso, la Compagnia ha riferito che già a far data dal 9 marzo 2018, ha modificato tutte le clausole oggetto di accertamento istruttorio, introducendo esplicitamente la possibilità per gli eredi di far valere il diritto a percepire l'indennizzo da invalidità permanente spettante al beneficiario nel caso in cui provino l'avvenuto consolidamento dello stato di invalido permanente verificatosi prima del decesso causato da fatti diversi da quelli generanti l'invalidità.

20. Di seguito si ripotano le modifiche implementate da Zurich alle clausole contrattuali oggetto di accertamento istruttorio.

Zurich Viaggiare nel Mondo (ed. 1 marzo 2018)

Sezione 1 - Infortuni

Determinazione dell'indennizzo

Il diritto all'indennità per invalidità permanente è di carattere personale e non è trasmissibile.

Tuttavia, se l'Assicurato decede per cause indipendenti dall'Infortunio prima che l'indennizzo sia stato pagato, la Compagnia è tenuta a corrispondere agli eredi o agli aventi causa:

- *l'importo oggetto di sua eventuale offerta o di accordo con l'Assicurato,*
- *in assenza di un'offerta della Compagnia o di un accordo con l'Assicurato, l'importo, oggettivamente determinabile, sulla base di quanto previsto alla Sezione "In caso di sinistro" agli articoli "Obblighi" e "Criteri di indennizzabilità per la garanzia infortuni"*

La Compagnia si impegna a comunicare agli eredi o aventi diritto, l'esito della valutazione del sinistro entro 90 gg dal ricevimento della documentazione elencata all'articolo "Obblighi" della Sezione "In caso di sinistro".

Zurich Fortuna 2.0 (ed. 1 marzo 2018)

Sezione - Infortuni

Determinazione dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennità per invalidità permanente è di carattere personale e non è trasmissibile.

Tuttavia se l'Assicurato decede per cause indipendenti dall'Infortunio prima che l'indennizzo sia stato pagato, la Compagnia è tenuta a corrispondere agli eredi o agli aventi causa:

- *l'importo oggetto di sua eventuale offerta o di accordo con l'Assicurato,*
- *in assenza di un'offerta della Compagnia o di un accordo con l'Assicurato, l'importo oggettivamente determinabile sulla base di quanto previsto al Capitolo "In caso di sinistro - Infortuni/Invalidità permanente da Malattia" agli articoli "Criteri di indennizzabilità per la garanzia infortuni" e "Obblighi dell'Assicurato in caso di Infortunio".*

La Compagnia si impegna a comunicare agli eredi o aventi diritto, l'esito della valutazione del sinistro entro 90 gg dal ricevimento della documentazione elencata all'articolo "Obblighi dell'Assicurato in caso di Infortunio"

Sezione Invalidità permanente da Malattia

Determinazione dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennità per invalidità permanente da Malattia è di carattere personale e non è trasmissibile.

Nel caso in cui l'assicurato decede per cause indipendenti dalla malattia prima che l'indennizzo sia pagato, la Compagnia è tenuta a corrispondere agli eredi o agli aventi causa:

- *l'importo oggetto di eventuale offerta della Compagnia o di accordo con l'Assicurato,*
- *in assenza di un'offerta della Compagnia o di un accordo con l'Assicurato, l'importo oggettivamente determinabile sulla base di quanto previsto al Capitolo "In caso di sinistro - Infortuni/Invalidità permanente da Malattia" agli articoli "Criteri di indennizzabilità per la garanzia invalidità permanente da Malattia" e "Obblighi dell'Assicurato in caso di Malattia"*

La Compagnia si impegna a comunicare agli eredi o aventi diritto, l'esito della valutazione del sinistro entro 90 gg dal ricevimento della documentazione elencata all'articolo "Obblighi dell'Assicurato in caso di Malattia"

Zurich For Family (ed.1 marzo 2018)

Determinazione dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennità per invalidità permanente è di carattere personale e non è trasmissibile.

Nel caso in cui l'assicurato decede per cause indipendenti dalla malattia prima che l'indennizzo sia stato pagato, la Compagnia è tenuta a corrispondere agli eredi o agli aventi causa:

- *l'importo oggetto di sua eventuale offerta o di accordo con l'Assicurato,*
- *in assenza di un'offerta della Compagnia o di un accordo con l'Assicurato, l'importo oggettivamente determinabile sulla base di quanto previsto alla Sezione "In caso di sinistro - Infortuni" agli articoli "Criteri di indennizzabilità per la garanzia infortuni" e "Obblighi"*

La Compagnia si impegna a comunicare agli eredi o aventi diritto, l'esito della valutazione del sinistro entro 90 gg dal ricevimento della documentazione elencata all'articolo "Obblighi" della Sezione "In caso di sinistro - Infortuni".

21. La società ha inoltre fatto presente di aver modificato nello stesso senso anche clausole analoghe a quelle sottoposte al presente procedimento contenute in altre polizze assicurative commercializzate direttamente dalla società Zurich Insurance Company.

22. La nuova formulazione delle clausole è operativa per nuovi contratti dal marzo del 2018, ma come già premesso, Zurich applica in concreto la disciplina introdotta sin dal giugno del 2017, e continuerà a farlo, anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

23. Il presente provvedimento concerne la vessatorietà delle clausole contenute nelle polizze: Zurich Viaggiare nel mondo (ed. gennaio 2015); Zurich Fortuna 2.0 (ed. settembre 2015) e Zurich For Family (ed. luglio 2017) che si riferiscono alla intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo.

24. La vessatorietà riguarda, in particolare, lo specifico caso del decesso dell'assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, infatti, le clausole considerate appaiono idonee ad escludere la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

25. Tale ipotesi, infatti, seppur residuale, appare tuttavia riscontrabile a fronte della discrezionalità che i contesti contrattuali relativi alle predette clausole prevedono per lo svolgimento degli accertamenti assicurativi necessari a verificare la sussistenza dei postumi permanenti.

26. Nel caso descritto, infatti, seppur non accertato, il diritto all'indennizzo si può concretamente consolidare in capo al beneficiario, nel caso sia deceduto per cause indipendenti da quella che ha generato l'invalidità prima che la Compagnia disponga i relativi accertamenti. A fronte di tale circostanza, le clausole citate, nella loro formulazione antecedente alle modifiche già introdotte da Zurich, non prevedevano la possibilità per gli eredi di far valere il diritto all'indennizzo maturato dal proprio beneficiario al fine di ottenerne la legittima liquidazione. Ne conseguiva uno squilibrio contrattuale in danno del consumatore, in quanto le clausole considerate risultavano idonee a *“prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del Professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà”*(art. 33, comma 2, lettera d), Codice del Consumo).

27. Quanto sopra è stato chiaramente affermato dalla Sentenza della Corte di Cassazione dell'11 gennaio 2007, n. 395, in cui viene chiarito che *“la previsione contenuta nella clausola per cui è controversia e cioè la non trasmissibilità del diritto all'indennizzo nella eventualità l'assicurato fosse deceduto per cause diverse dall'infortunio, prima della concreta liquidazione dell'indennità stessa non riguarda in alcun modo né l'oggetto del contratto, né il rischio garantito, ma introduce una limitazione della responsabilità dell'assicuratore”*. Ed ancora che: *“è evidente che la clausola limitativa della responsabilità dell'assicuratore per un fatto estraneo all'oggetto del contratto ed inserito nelle condizioni generali di polizza – cioè la morte per fatto non dipendente dall'infortunio dell'assicurato prima della liquidazione dell'indennizzo – altera il normale equilibrio contrattuale a vantaggio dell'assicuratore anche se visto nella sola convenienza di*

sottrarsi all'immediata esecuzione della prestazione in attesa fiduciosa del verificarsi dell'evento causativo dell'estinzione dell'obbligazione". In questo senso, la Corte di Cassazione introduce il tema della possibilità per le compagnie assicurative di gestire le modalità e le tempistiche degli accertamenti medici in modo tale da attendere, a proprio vantaggio, il fatto estintivo dell'obbligazione, ossia il decesso.

28. Nell'ambito del medesimo orientamento si è espresso anche il Tribunale di Roma nella sentenza del 31 gennaio 2017 n. 1710, il quale relativamente all'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo, chiarisce che: *"a fronte dell'obbligazione dell'assicurato di corresponsione del premio per il rischio infortunio, introduce una causa estintiva dell'obbligazione indennitaria dell'assicuratore – quale il decesso dell'assicurato in un momento precedente alla liquidazione dell'indennizzo da parte della Compagnia – che non trova alcuna giustificazione dal punto di vista sinallagmatico e risulta correlata esclusivamente ad una condotta discrezionale del debitore, posta in essere successivamente all'insorgenza dell'obbligazione stessa"*.

29. Le considerazioni svolte dalla Corte di Cassazione e dal Tribunale di Roma, seppure riferite all'ipotesi di invalidità permanente derivante da infortunio, appaiono estensibili all'invalidità derivante da malattia.

30. La predetta vessatorietà non appare superata dalla circostanza che Zurich abbia provveduto già dal giugno del 2017 a modificare materialmente la propria gestione dei sinistri riconoscendo le ragioni degli eredi nell'ipotesi di premorienza specificata senza tuttavia eliminare la clausola che prevede l'intrasmissibilità dell'indennizzo. A tal proposito si evidenzia, infatti, che la valutazione della vessatorietà di una clausola deve essere effettuata sulla base del dato testuale e della sua interpretazione letterale, di per sé e nel contesto dell'intero contratto in cui è inserita. A nulla rileva la concreta applicazione della clausola, e meno che mai una sua disapplicazione, quale quella che la società afferma di fatto di attuare attraverso la prassi da ultimo introdotta, dato che il testo in analisi esclude la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

31. In forza delle considerazioni che precedono, risultano pertanto vessatorie le clausole *sub III*, in quanto privano gli eredi del diritto all'indennizzo nelle ipotesi in cui il beneficiario muoia prima degli accertamenti volti a provare il consolidato stato di invalidità e per fatto diverso da quello che ha generato quest'ultima.

32. Si rileva, tuttavia, che nell'ultima versione delle condizioni contrattuali di Zurich, entrate in vigore a partire dal marzo 2018, le clausole, così come modificate, non risultano vessatorie in quanto la Compagnia ha introdotto un'esplicita disciplina dell'ipotesi di decesso del beneficiario che avvenga per cause estranee a quella che ha generato l'invalidità e prima degli accertamenti assicurativi volti a provarne i postumi permanenti. Disciplina volta a consentire agli eredi del beneficiario di percepire l'indennizzo da invalidità permanente qualora siano in grado di provare il consolidamento dello stato di invalido permanente avvenuto prima del decesso. La nuova disciplina è stata introdotta anche in clausole analoghe a quelle sottoposte al presente procedimento contenute in altre polizze assicurative commercializzate direttamente dalla società Zurich, e verrà applicata anche ai contratti conclusi prima del marzo 2018.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, lettera d) del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto III del presente provvedimento, siano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *d*), Codice del Consumo;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché già utilizzate dal marzo del 2018 e applicate anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettera *d*), del Codice del Consumo;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito *internet* dell'Autorità e di Zurich, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Zurich abbia la durata di venti giorni consecutivi;

DELIBERA

a) che le clausole di cui al punto III, del presente provvedimento integrano una fattispecie di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *d*), Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che le nuove formulazioni delle clausole di cui al punto IV del presente provvedimento, nella versione prodotta in atti ed entrata in vigore il 9 marzo 2018, con applicazione anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettera *d*).

DISPONE

a) che la società Zurich Insurance Company Ltd pubblichi, a propria cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;

2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per 20 giorni consecutivi sulla *home page* del sito *www.zurich.it*, con adeguata evidenza grafica e in una posizione della pagina web che non richieda al consumatore di scorrerla, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.zurich.it*;

c) che la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di

pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Annalisa Rocchietti March

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV184 - ZURICH-INVALIDITÀ PERMANENTE

Allegato al provvedimento n. 27254

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 5 luglio 2018 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex art. 37 bis del Codice del Consumo

In data 28 febbraio 2018, è stato avviato nei confronti di Zurich Insurance Company Ltd il procedimento istruttorio CV184 per verificare l'esistenza di una presunta vessatorietà delle clausole contenute nei contratti relativi alle polizze: Zurich Viaggiare nel mondo (ed. gennaio 2015); Zurich Fortuna 2.0 (ed. settembre 2015) e Zurich For Family (ed. luglio 2017).

Le clausole in questione hanno ad oggetto l'intrasmissibilità agli eredi del beneficiario defunto prima degli accertamenti volti a stabilire la sussistenza dei postumi permanenti del diritto all'indennizzo da invalidità permanente.

OMISSIS

4. Costituiscono oggetto del presente provvedimento, limitatamente ai rapporti tra professionista e consumatori, le clausole di seguito trascritte contenute nei contratti relativi alle polizze: Zurich Viaggiare nel mondo (ed. gennaio 2015); Zurich Fortuna 2.0 (ed. settembre 2015) e Zurich For Family (ed. luglio 2017).

5. La vessatorietà riguarda lo specifico caso del decesso dell'assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, i menzionati contratti risultano escludere la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

6. Le clausole di seguito riportate, infatti, prevedono la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto solo qualora il relativo importo sia già stato offerto o comunque determinato dalla Compagnia prima del decesso di quest'ultimo e, dunque, solo a seguito dei relativi accertamenti medico assicurativi.

Zurich Viaggiare nel Mondo (ed. gennaio 2015)***Sezione Infortuni (pg. 2 di 12)*****Determinazione dell'indennizzo**

(...)

Il diritto all'indennità per Invalidità permanente è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato decede per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

Zurich Fortuna 2.0 (ed. settembre 2015)**Sezione Infortuni (pg. 3 di 14)****Determinazione dell'indennizzo**

(...)

Il diritto all'indennità per Invalidità permanente è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato decede per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

Sezione Invalidità permanente da Malattia (pg. 8 di 14)**Determinazione dell'indennizzo**

(...)

Il diritto all'indennità per Invalidità permanente da Malattia è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato decede dopo che l'indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

Zurich For Family (ed. luglio 2017)**Sezione Infortuni****Invalidità permanente (pg. 27 di 52)****Determinazione dell'Indennizzo**

(...)

Il diritto all'indennità per Invalidità permanente è di carattere personale, quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato decede per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennità sia stata liquidata o comunque offerta in misura determinata, ma non sia stato ancora corrisposto il relativo importo, la Compagnia paga agli eredi dell'Assicurato, non oltre il quarto grado, l'importo liquidato od offerto.

OMISSIS

19. (...) la Compagnia ha riferito che già a far data dal 9 marzo 2018, ha modificato tutte le clausole oggetto di accertamento istruttorio introducendo esplicitamente la possibilità per gli eredi di far valere il diritto a percepire l'indennizzo da invalidità permanente spettante al beneficiario nel caso in cui provino l'avvenuto consolidamento dello stato di invalido permanente verificatosi prima del decesso causato da fatti diversi da quelli generanti l'invalidità.

OMISSIS

21. La società ha inoltre fatto presente di aver modificato nello stesso senso anche clausole analoghe a quelle sottoposte al presente procedimento contenute in altre polizze assicurative commercializzate direttamente dalla società Zurich Insurance Company

22. La nuova formulazione delle clausole è operativa per nuovi contratti dal marzo del 2018, ma come già premesso, Zurich applica in concreto la disciplina introdotta sin dal giugno del 2017, e continuerà a farlo, anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze.

OMISSIS

31. In forza delle considerazioni che precedono, risultano pertanto vessatorie le clausole sub III, in quanto privano gli eredi del diritto all'indennizzo nelle ipotesi in cui il beneficiario muoia prima degli accertamenti volti a provare il consolidato stato di invalidità e per fatto diverso da quello che ha generato quest'ultima.

32. Si rileva, tuttavia, che nell'ultima versione delle condizioni contrattuali di Zurich, entrate in vigore a partire dal marzo 2018, le clausole, così come modificate, non risultano vessatorie in quanto la Compagnia ha introdotto un'esplicita disciplina dell'ipotesi di decesso del beneficiario che avvenga per cause estranee a quella che ha generato l'invalidità e prima degli accertamenti assicurativi volti a provarne i postumi permanenti. Disciplina volta a consentire agli eredi del beneficiario di percepire l'indennizzo da invalidità permanente qualora siano in grado di provare il consolidamento dello stato di invalido permanente avvenuto prima del decesso. La nuova disciplina è stata introdotta anche in clausole analoghe a quelle sottoposte al presente procedimento contenute in altre polizze assicurative commercializzate direttamente dalla società Zurich, e verrà applicata anche ai contratti conclusi prima del marzo 2018.

OMISSIS

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto III del presente provvedimento, siano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), Codice del Consumo;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché già utilizzate dal marzo del 2018 e applicate anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettera d), del Codice del Consumo

OMISSIS

DELIBERA

- a) che le clausole di cui al punto III, del presente provvedimento integrano una fattispecie di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;
- b) che le nuove formulazioni delle clausole di cui al punto IV del presente provvedimento, nella versione prodotta in atti ed entrata in vigore il 9 marzo 2018, con applicazione anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lett. d)

OMISSIS

CV185 - GENERALI-INVALIDITÀ PERMANENTE

Provvedimento n. 27255

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Generali Italia S.p.A. (d'ora innanzi anche Generali), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, opera nel settore assicurativo sia nel settore vita che nel settore danni, offrendo prodotti quali: polizze di previdenza e protezione della famiglia; prodotti per investire e piani di risparmio; coperture danni, dall'assicurazione auto alla casa e al tempo libero, dagli infortuni alla salute.

II. I CONTRATTI OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Costituiscono oggetto di valutazione le clausole contenute nei contratti relativi alle polizze: Generali Sei a Casa (ed. 1/6/2017); Generali Sei in Sicurezza (ed. 22/10/2016); Generali Sei in Viaggio (ed. 25/7/2015); Generali sei protetto (ed. 25/7/2015), Bene Persona Più (Generali Augusta ed.1/1/2014) relativi alla copertura assicurativa per l'invalidità permanente conseguente ad infortunio e/o malattia.

3. In particolare, le clausole oggetto di valutazione sono quelle che disciplinano l'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo.

III. LE CLAUSOLE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Costituiscono oggetto del presente procedimento, limitatamente ai rapporti tra professionista e consumatori, le clausole, di seguito trascritte, contenute nei contratti relativi alle polizze: Generali Sei a Casa (ed. 1/6/2017); Generali Sei in Sicurezza (ed. 22/10/2016); Generali Sei in Viaggio (ed. 25/7/2015); Generali sei protetto (ed. 25/7/2015), Bene Persona Più (Generali Augusta ed.1/1/2014).

5. La vessatorietà riguarda lo specifico caso del decesso dell'assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, le polizze considerate risultano escludere la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

6. Le clausole di seguito riportate, infatti, prevedono la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto solo qualora il relativo importo sia già stato offerto o comunque determinato dalla Compagnia prima del decesso di quest'ultimo e, dunque, solo a seguito degli accertamenti assicurativi.

Generali Sei a Casa (ed. 1/6/2017)

Sezione Infortuni

Art. 3.3 Invalidità permanente: la determinazione dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto.

Generali Sei in Sicurezza (ed. 22/10/2016)

Sezione Infortuni

Art. 3.3 Invalidità permanente: la determinazione dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto.

Generali Sei in Viaggio (ed. 25/7/2015)

Sezione Infortuni

Art. 1.2 Invalidità permanente

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto, secondo le norme della successione testamentaria o legittima.

Generali sei protetto (ed. 25/7/2015)

Sezione Infortuni

Art. 4.2 Invalidità permanente: l'accertamento del grado

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto.

Bene Persona Più (ed. 1/1/2014)

Sezione Infortuni

Art. 15 Modalità di pagamento dell'indennizzo

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente e per inabilità temporanea è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che gli indennizzi siano stati liquidati o comunque offerti in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto.

Parte IV Invalidità permanente da malattia

Art. 2

(...)

Il diritto all'indennizzo è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore dopo che l'indennizzo gli sia stato formalmente offerto in misura determinata dalla Società, quest'ultima corrisponde il relativo importo agli eredi dell'Assicurato secondo le norme della successione legittima o testamentaria.

IV. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

L'iter del procedimento

7. In data 28 febbraio 2018 è stato avviato un procedimento nei confronti di Generali relativamente ai profili di vessatorietà delle clausole contrattuali aventi ad oggetto l'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo.

8. In particolare, le clausole descritte al punto III sono state contestate con riguardo allo specifico caso del decesso dell'assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In quest'ipotesi, infatti, appare determinarsi un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto nella misura in cui risulta esclusa la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si fosse effettivamente consolidato, pur non essendo stato accertato dalla Compagnia. I profili di vessatorietà permangono anche sulla base della lettura e dell'interpretazione di ciascuna clausola alla luce del contesto complessivo dell'intero contratto per adesione in cui si inserisce, risultando essa idonea a *“prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del Professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà”*(art. 33, comma 2, lettera d Codice del Consumo).

9. Contestualmente alla Comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata a Generali una richiesta di informazioni, anche al fine di raccogliere elementi volti a superare la riscontrata presunzione di vessatorietà. Nella medesima data della Comunicazione di avvio, è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità l'avviso per la consultazione pubblica ai sensi dell'art. 37-bis, comma 1 del Codice del Consumo e dell'art. 23 comma 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie.

10. Hanno partecipato alla consultazione pubblica, inviando le proprie osservazioni scritte, le seguenti 2 associazioni di consumatori: Codacons (Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori) e Udicon (Unione per la Difesa dei Consumatori).

11. In data 29 marzo 2018, Generali ha prodotto le informazioni richieste in sede di avvio formulando anche le proprie argomentazioni difensive.

12. In data 23 maggio 2018, è stata comunicata a Generali la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16 comma 1 del Regolamento delle procedure istruttorie ed in data 13 e 22 giugno 2018 Generali ha prodotto due ulteriori memorie difensive.

Gli esiti della consultazione sul sito Internet: i contributi delle associazioni di consumatori

13. Nell'ambito della consultazione pubblica di cui all'art. 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo, le associazioni di consumatori U.Di.Con. e Codacons hanno inviato le seguenti osservazioni, in base alle quali le clausole oggetto di procedimento vengono ritenute vessatorie.

14. Con riguardo alle clausole relative all'intrasmissibilità dell'indennizzo descritte al punto III del presente provvedimento, l'Associazione U.Di.Con. riferisce che esse *“appaiono finalizzate a limitare la responsabilità della Compagnia Assicurativa, la quale vincolerebbe l'assicurato al pagamento del premio a fronte di una controprestazione il cui adempimento trova, come di seguito esposto, vincoli stringenti. Per l'effetto, le clausole de qua si connotano con profili di vessatorietà”*. In particolare, l'U.Di. Con. evidenzia che le clausole in questione appaiono idonee a limitare l'obbligo di risarcimento già sorto, alterando il normale equilibrio contrattuale a vantaggio dell'assicuratore, il quale potrebbe sottrarsi alla tempestiva esecuzione della propria prestazione nella speranza che si verifichi l'evento causativo dell'estinzione della sua obbligazione giuridica. Ne deriva un evidente pregiudizio per il consumatore, i cui diritti potrebbero essere compromessi dall'inerzia della Compagnia assicurativa.

15. Nella stesso senso anche il contributo fornito dal Codacons, il quale osserva, in sintesi, che l'ampiezza della tempistica prevista dal dettato contrattuale nel quale si inseriscono le diverse clausole rende le stesse vessatorie nella misura in cui appaiono idonee ad impedire di fatto l'accertamento dello stato di invalidità del beneficiario che sia morto già invalido permanente per cause estranee all'invalidità stessa.

Le argomentazioni di Generali

16. Nella memoria depositata in data 13 giugno 2018, Generali rileva che non vi sarebbe la competenza dell'Autorità ad un intervento che risulterebbe volto a censurare l'assenza di una disposizione specifica, ossia la disciplina volta a consentire agli eredi di percepire l'indennizzo spettante al proprio beneficiario defunto, piuttosto che la presenza di una clausola contrattuale vessatoria.

17. Ciò premesso, Generali ritiene comunque non vessatoria la clausola sulla intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo, negando la sussistenza di uno squilibrio con riguardo alle polizze relative all'invalidità permanente che si caratterizzerebbero per un assetto contrattuale nel quale all'assicuratore non vengono fissati termini specifici per l'esecuzione della prestazione.

18. A ribadire quanto sopra, in entrambe le memorie depositate, Generali ha inoltre precisato che le clausole sull'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo si fondano sul principio logico legato all'originaria finalità dell'assicurazione da invalidità permanente, ossia la costituzione di un'indennità a favore dell'assicurato destinata a compensare la sua diminuita o cessata capacità produttiva. Finalità diversa da quella di costituire una provvidenza per i terzi in caso di decesso dello stipulante, esigenza tipicamente presidiata dalle assicurazioni sulla vita riconducibili ad un altro ramo dell'attività assicurativa.

19. La specificità della copertura assicurativa illustrata, ribadisce Generali in entrambe le memorie, determina il contesto contrattuale in cui si inseriscono le clausole sull'intrasmissibilità e, in particolare, le ragioni della tempistica prevista per gli accertamenti necessari alla valutazione dei postumi permanenti.

20. In particolare, nell'ambito delle polizze infortuni, anche nell'interesse dell'assicurato, non sono previsti termini prefissati, non essendo determinabile a priori il tempo occorrente per il consolidarsi dei postumi. Nelle polizze malattia, invece, occorre tenere conto dell'andamento cronico e ingravescente di molte patologie, che possono anche non giungere mai ad una vera e

propria stabilizzazione: è quindi necessario prevedere un periodo convenzionale di riferimento per la valutazione del danno, rendendo non indennizzabili le malattie ad evoluzione molto rapida, che conducano l'assicurato al decesso prima del termine stabilito per l'accertamento. Diversamente, ribadisce la società, si finirebbe per coprire il caso morte.

21. Nella memoria depositata in data 13 giugno 2018, Generali, a sostegno specifico della intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo quando l'importo non sia stato determinato in modo certo prima del decesso del beneficiario, cita una sentenza della Corte di Appello di Milano del 2 ottobre 2007, la quale afferma che: *“l'intrasferibilità del diritto (...) concerne non il diritto all'indennizzo, ma la pretesa all'accertamento (sia stragiudiziale, sia giudiziale) della sussistenza dei presupposti del diritto all'indennità, che nasce quando si sia verificata la sussistenza del nesso di causalità e degli altri requisiti previsti dal citato art. 8 delle condizioni generali di polizza (...). Quindi, la pretesa all'indennità non concreta un diritto ad una somma per il solo fatto che si sia denunciata una invalidità permanente conseguente a malattia e, pertanto, l'art. 17 delle condizioni generali di assicurazione non prevede l'intrasferibilità di un diritto ad una somma certa e determinata, ma l'intrasmissibilità del potere di accertamento della sussistenza di tale diritto. E' da ritenere, dunque, che tale previsione non si pone in contrasto con le disposizioni contenute negli art. 1469 bis e ss”*.

22. Tuttavia, la società chiarisce che le previsioni sulla intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo non possono essere comunque interpretate, né lo sono state dalla società, nel senso di consentire all'assicuratore di giovarsi per negare l'indennizzo agli eredi. Nella memoria di Generali del 29 marzo 2018 si riporta che: *“le clausole di intrasmissibilità non potrebbero di per sé ritenersi definitivamente preclusive del diritto all'indennizzo da parte degli eredi; certamente non nei casi in cui, prima del decesso dell'assicurato, risultasse consolidato e dimostrabile con tutti gli ordinari mezzi di prova uno stato di invalidità permanente e l'assicuratore fosse già stato messo in condizioni di procedere alla propria verifica; in altre parole, in tutti quei casi in cui la mancata liquidazione potesse essere attribuita ad un colpevole ritardo dell'assicuratore”*.

23. La Compagnia riferisce, inoltre, che già prima dell'intervento dell'Autorità si era determinata nel senso di eliminare dai prodotti di futura emissione la clausola in questione, con ciò consentendo agli eredi, secondo i principi generali, di rivendicare il diritto all'indennizzo non ancora liquidato; per alcuni modelli contrattuali tale modifica è già stata attuata. Nella stessa linea, la società evidenzia di aver adottato, con riferimento ai prodotti non ancora oggetto di revisione e in generale per tutti i contratti in corso, una politica liquidativa coerente con la possibilità di consentire agli eredi, in caso di decesso dell'assicurato, di dimostrare la stabilizzazione dei postumi della malattia al fine di ottenere il riconoscimento dell'indennizzo.

24. Da ultimo, mediante memoria del 22 giugno 2018, Generali ha riferito di voler modificare la propria contrattualistica inserendo un esplicito riconoscimento del diritto degli eredi nei seguenti termini: *“Nel caso di decesso dell'assicurato successivo a sinistro regolarmente denunciato e per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità, che avvenga prima della liquidazione dell'indennizzo, ma dopo il consolidamento di uno stato di invalidità permanente obiettivamente verificabile o verificato, la Società corrisponderà agli eredi l'indennizzo liquidabile, sulla base dell'accertamento del grado di IP desumibile dalla documentazione disponibile idonea ad accertare l'intervenuta stabilizzazione dei postumi”*. Tale formulazione, riferisce Generali, sarà inserita in tutti i nuovi prodotti infortuni e malattia commercializzati dalla Compagnia, nonché nei prodotti già commercializzati in occasione della prima revisione utile, provvedendo a fornire sul proprio sito *internet* adeguata informativa.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

25. Il presente provvedimento concerne la vessatorietà delle clausole contenute nelle polizze: Generali Sei a Casa (ed. 1/6/2017); Generali Sei in Sicurezza (ed. 22/10/2016); Generali Sei in Viaggio (ed. 25/7/2015); Generali sei protetto (ed. 25/7/2015), Bene Persona Più (Generali Augusta ed.1/1/2014).

26. La vessatorietà riguarda, in particolare, lo specifico caso del decesso dell'assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, infatti, le clausole considerate appaiono idonee ad escludere la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, pur non accertato dalla Compagnia.

27. Tale ipotesi, infatti, anche se residuale, appare riscontrabile a fronte della discrezionalità che i contesti contrattuali entro cui si inseriscono le predette clausole prevedono per lo svolgimento degli accertamenti assicurativi necessari a verificare la sussistenza dei postumi permanenti.

28. Nel caso descritto, infatti, seppur non accertato, il diritto all'indennizzo si era concretamente consolidato in capo al beneficiario defunto per cause indipendenti da quella che ha generato l'invalidità prima che la Compagnia disponesse i relativi accertamenti.

29. A fronte di tale circostanza, le clausole citate determinano uno squilibrio contrattuale in danno del consumatore in quanto risultano idonee a *"prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del Professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà"*(art. 33, comma 2, lettera d Codice del Consumo).

30. Ed è questa la prospettiva in cui si colloca la Sentenza della Corte di Cassazione dell'11 gennaio 2007, n. 395, in cui viene chiarito che *"la previsione contenuta nella clausola per cui è controversia e cioè la non trasmissibilità del diritto all'indennizzo nella eventualità l'assicurato fosse deceduto per cause diverse dall'infortunio, prima della concreta liquidazione dell'indennità stessa non riguarda in alcun modo né l'oggetto del contratto, né il rischio garantito, ma introduce una limitazione della responsabilità dell'assicuratore"*. Ed ancora che: *"è evidente che la clausola limitativa della responsabilità dell'assicuratore per un fatto estraneo all'oggetto del contratto ed inserito nelle condizioni generali di polizza - cioè la morte per fatto non dipendente dall'infortunio dell'assicurato prima della liquidazione dell'indennizzo - altera il normale equilibrio contrattuale a vantaggio dell'assicuratore anche se visto nella sola convenienza di sottrarsi all'immediata esecuzione della prestazione in attesa fiduciosa del verificarsi dell'evento causativo dell'estinzione dell'obbligazione"*. In questo senso, la Corte di Cassazione introduce il tema della possibilità per la compagnia assicurativa di gestire le modalità e le tempistiche degli accertamenti medici in modo tale da attendere, a proprio vantaggio, il fatto estintivo dell'obbligazione, ossia il decesso.

31. Nell'ambito del medesimo orientamento, d'altra parte, si è espresso anche il Tribunale di Roma nella Sentenza del 31 gennaio 2017 n. 1710, che, relativamente all'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo, chiarisce : *"a fronte dell'obbligazione dell'assicurato di corresponsione del premio per il rischio infortunio, introduce una causa estintiva dell'obbligazione indennitaria dell'assicuratore - quale il decesso dell'assicurato in un momento precedente alla liquidazione dell'indennizzo da parte della Compagnia - che non trova alcuna giustificazione dal punto di vista sinallagmatico e risulta correlata esclusivamente ad una condotta discrezionale del debitore, posta in essere successivamente all'insorgenza dell'obbligazione stessa. .*

32. Le considerazioni svolte dalla Corte di Cassazione e dal Tribunale di Roma, seppure riferite all'ipotesi di invalidità permanente derivante da infortunio, appaiono estensibili all'invalidità derivante da malattia.

33. Generali, d'altra parte, riconosce che le norme sull'intrasmissibilità non possono essere opposte agli eredi del beneficiario in caso di colpevole ritardo dell'assicuratore nello svolgimento degli accertamenti. E' di tutta evidenza, tuttavia, che l'ampiezza dei termini temporali riconosciuti alla Compagnia non consente di stabilire agevolmente quando si configuri "*il colpevole ritardo dell'assicuratore*" e dunque, nell'ipotesi di premorienza accidentale sopra specificata, appare coerente con l'impegno contrattuale assunto dalla Compagnia assicurativa garantire sempre e comunque all'erede la possibilità di presentare la documentazione idonea a comprovare il consolidato stato di invalidità del beneficiario e le cause del decesso accidentale.

34. Ciò premesso, non appare sufficiente ad elidere la contestata vessatorietà delle clausole sull'intrasmissibilità la possibilità di erogare agli eredi l'indennizzo nell'ipotesi in cui lo stesso fosse stato determinato ed offerto al beneficiario, ma non liquidato. E' evidente, infatti, che la determinazione dell'indennizzo da parte della Compagnia risulta comunque frutto degli accertamenti disposti dalla stessa nelle modalità che ritiene opportune sulla base di una disciplina contrattuale che assegna tempi ampi per le verifiche mediche. Né è sufficiente ad elidere la contestata vessatorietà delle clausole l'adozione da parte della compagnia di una politica liquidativa coerente con la possibilità di consentire agli eredi, in caso di decesso dell'assicurato, di dimostrare la stabilizzazione dei postumi del beneficiario al fine di ottenere il riconoscimento dell'indennizzo.

35. A tal proposito si evidenzia, infatti, che la valutazione della vessatorietà di una clausola deve essere effettuata sulla base del dato testuale e della sua interpretazione letterale, di per sé e nel contesto dell'intero contratto in cui è inserita. A nulla rileva la concreta applicazione della clausola, e meno che mai una sua disapplicazione, quale quella che la società afferma di fatto di attuare attraverso la prassi da ultimo introdotta, dato che il testo in analisi esclude la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

36. Quanto all'eccezione di incompetenza sollevata da Generali, è appena il caso di rilevare che l'intervento dell'Autorità non ha ad oggetto l'assenza di clausole che disciplinino specifici aspetti del rapporto contrattuale, ma riguarda le specifiche clausole individuate, le quali appaiono vessatorie per le motivazioni indicate in precedenza.

37. In merito all'ulteriore osservazione sollevata da Generali relativamente alla natura specifica della polizza per la copertura dell'invalidità permanente, si chiarisce che la circostanza che si tratti di una copertura volta ad indennizzare direttamente il beneficiario e non i terzi, non giustifica in alcun modo l'impossibilità per gli eredi di percepire l'indennizzo nel caso in cui il beneficiario muoia per fatto diverso da quello che ha generato l'invalidità che, pur consolidatasi, non sia ancora stata valutata in base agli accertamenti previsti dalla Compagnia.

38. Agli eredi, infatti, tale diritto all'indennizzo andrebbe riconosciuto non in via diretta, come accadrebbe nel caso di una polizza vita, ma in via successoria, qualora sia accertato che l'invalidità permanente si era effettivamente costituita in capo al beneficiario, defunto poi per cause indipendenti dalla stessa e prima degli accertamenti medico assicurativi.

39. Con riguardo alla sentenza della Corte d'Appello di Milano citata da Generali, si rileva che la stessa riguarda un'ipotesi di decesso del beneficiario avvenuto per la stessa malattia che ha causato l'invalidità per la quale, tra l'altro, egli aveva rifiutato un indennizzo ritenuto insufficiente ed offerto dalla Compagnia assicurativa quando era ancora in vita.

40. L'ipotesi oggetto del presente provvedimento riguarda, invece, il caso del tutto diverso che il beneficiario, già invalido stabilizzato, muoia per un fatto accidentale non riconducibile a quello che ha generato l'invalidità, e prima che la Compagnia l'abbia accertato e abbia formulato l'offerta di indennizzo. Si tratta a ben vedere di un'ipotesi prevista dalla stessa sentenza della Corte di Appello quando specifica che il diritto all'indennizzo sorge nel momento in cui si verifichi la sussistenza del nesso di causalità e degli altri requisiti previsti dalle condizioni generali di polizza; nel caso qui in esame infatti la condizione di invalido permanente, che costituisce la finalità della copertura assicurativa, si verifica quando il beneficiario è ancora in vita, mancando solamente il momento dell'accertamento, e dunque anche il diritto all'indennizzo sorge in capo ad esso ancora vivo.

41. In forza delle considerazioni che precedono, risultano pertanto vessatorie le clausole sub III, in quanto privano gli eredi del diritto all'indennizzo nelle ipotesi in cui il beneficiario muoia prima degli accertamenti volti a provare il consolidato stato di invalidità e per fatto diverso da quello che ha generato quest'ultima.

42. Generali ha comunicato che modificherà le clausole eliminando la previsione sull'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo e anzi introducendo un'esplicita disciplina dell'ipotesi di decesso del beneficiario che avvenga per cause estranee a quella che ha generato l'invalidità e prima degli accertamenti assicurativi volti a provarne i postumi permanenti. Disciplina volta a consentire agli eredi del beneficiario di percepire l'indennizzo da invalidità permanente qualora siano in grado di provare che il consolidamento dello stato di invalido permanente sia avvenuto prima del decesso. Pertanto, la modifica prospettata sarà idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, lettera d) del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto III del presente provvedimento, siano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera d), Codice del Consumo;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito *internet* dell'Autorità e di Generali ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Generali abbia la durata di venticinque giorni consecutivi;

DELIBERA

che le clausole di cui al punto III del presente provvedimento integrano una fattispecie di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera d), Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Generali Italia S.p.A. pubblichi, a propria cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-bis del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
 - 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito *www.generali.it*, con adeguata evidenza grafica e in una posizione della pagina *web* che non richieda al consumatore di scorrerla, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;
- b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.generali.it*;
- c) che la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Annalisa Rocchietti March

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV185 - GENERALI-INVALIDITÀ PERMANENTE

Allegato al provvedimento n. 27255

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 5 luglio 2018 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex art. 37 bis del Codice del Consumo.

In data 28 febbraio 2018, è stato avviato il procedimento istruttorio CV185 – Generali – Invalidità permanente nei confronti della Generali Italia S.p.A per verificare l’esistenza di una presunta vessatorietà delle clausole contenute nei contratti relativi alle polizze: Generali Sei a Casa (ed. 1/6/2017); Generali Sei in Sicurezza (ed. 22/10/2016); Generali Sei in Viaggio (ed. 25/7/2015); Generali sei protetto (ed. 25/7/2015), Bene Persona Più (Generali Augusta ed.1/1/2014).

Le clausole in questione hanno ad oggetto l’intrasmissibilità agli eredi del beneficiario defunto prima degli accertamenti volti a stabilire la sussistenza dei postumi permanenti del diritto all’indennizzo da invalidità permanente.

OMISSIS

4. Costituiscono oggetto del presente procedimento, limitatamente ai rapporti tra professionista e consumatori, le clausole, di seguito trascritte, contenute nei contratti relativi alle polizze: Generali Sei a Casa (ed. 1/6/2017); Generali Sei in Sicurezza (ed. 22/10/2016); Generali Sei in Viaggio (ed. 25/7/2015); Generali sei protetto (ed. 25/7/2015), Bene Persona Più (Generali Augusta ed.1/1/2014).

5. La vessatorietà riguarda lo specifico caso del decesso dell’assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l’invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, le polizze considerate risultano escludere la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

6. Le clausole di seguito riportate, infatti, prevedono la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto solo qualora il relativo importo sia già stato offerto o comunque determinato dalla Compagnia prima del decesso di quest’ultimo e, dunque, solo a seguito degli accertamenti assicurativi.

Generali Sei a Casa (ed. 1/6/2017)

Sezione Infortuni

Art. 3.3 Invalidità permanente: la determinazione dell’indennizzo

(...)

Il diritto all’indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore per causa indipendente dall’infortunio dopo che l’indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l’importo liquidato o offerto.

Generali Sei in Sicurezza (ed. 22/10/2016)***Sezione Infortuni*****Art. 3.3 Invalidità permanente: la determinazione dell'indennizzo**

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto.

Generali Sei in Viaggio (ed. 25/7/2015)***Sezione Infortuni*****Art. 1.2 Invalidità permanente**

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto, secondo le norme della successione testamentaria o legittima.

Generali sei protetto (ed. 25/7/2015)***Sezione Infortuni*****Art. 4.2 Invalidità permanente: l'accertamento del grado**

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che l'indennizzo sia stato liquidato o comunque offerto in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto.

Bene Persona Più (ed. 1/1/2014)***Sezione Infortuni*****Art. 15 Modalità di pagamento dell'indennizzo**

(...)

Il diritto all'indennizzo per invalidità permanente e per inabilità temporanea è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore per causa indipendente dall'infortunio dopo che gli indennizzi siano stati liquidati o comunque offerti in misura determinata, la Società paga ai beneficiari l'importo liquidato o offerto.

Parte IV Invalidità permanente da malattia**Art. 2**

(...)

Il diritto all'indennizzo è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore dopo che l'indennizzo gli sia stato formalmente offerto in misura determinata dalla Società, quest'ultima corrisponde il relativo importo agli eredi dell'Assicurato secondo le norme della successione legittima o testamentaria.

OMISSIS

41. In forza delle considerazioni che precedono, risultano pertanto vessatorie le clausole sub III, in quanto privano gli eredi del diritto all'indennizzo nelle ipotesi in cui il beneficiario muoia prima degli accertamenti volti a provare il consolidato stato di invalidità e per fatto diverso da quello che ha generato quest'ultima.

42. Generali ha comunicato che modificherà le clausole eliminando la previsione sull'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo e anzi introducendo un'esplicita disciplina dell'ipotesi di decesso del beneficiario che avvenga per cause estranee a quella che ha generato l'invalidità e prima degli accertamenti assicurativi volti a provarne i postumi permanenti. Disciplina volta a consentire agli eredi del beneficiario di percepire l'indennizzo da invalidità permanente qualora siano in grado di provare che il consolidamento dello stato di invalido permanente sia avvenuto prima del decesso. Pertanto, la modifica prospettata sarà idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

OMISSIS

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto III del presente provvedimento, siano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), Codice del Consumo;

OMISSIS

DELIBERA

che le clausole di cui al punto III del presente provvedimento integrano una fattispecie di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

OMISSIS

CV186 - ALLIANZ-INVALIDITÀ PERMANENTE

Provvedimento n. 27256

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Allianz S.p.A. (d’ora innanzi anche Allianz), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 3 del Codice del Consumo. La società opera nel settore assicurativo nell’area della protezione (polizze danni), del risparmio e della previdenza (polizze vita e fondi pensione).

II. I CONTRATTI OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Sono oggetto di valutazione del presente provvedimento le clausole contenute nei contratti relativi alle polizze: Allianz - Invalidità permanente da malattia ed. 2016; Allianz- Universo Persona ed. 2017; Allianz - Contratto di assicurazione infortuni, Infortuni da Circolazione ed. 2016; Allianz - BluSuite ed. 2016; Allianz - Contratto di assicurazione invalidità permanente da infortunio Allianz 1 ed. 2016; Allianz - Contratto di assicurazione invalidità permanente da malattia Allianz 1 ed. 2016. In particolare, le clausole in questione sono quelle che disciplinano l’intrasmissibilità agli eredi del diritto all’indennizzo.

III. LE CLAUSOLE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Costituiscono oggetto del presente provvedimento, limitatamente ai rapporti tra professionista e consumatori, le clausole di seguito trascritte e contenute nei contratti indicati al punto 2). La vessatorietà riguarda lo specifico caso del decesso dell’assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l’invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, i menzionati contratti risultano escludere la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

4. Le clausole di seguito riportate, infatti, prevedono la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto solo qualora il relativo importo sia già stato offerto o comunque determinato dalla Compagnia prima del decesso di quest’ultimo e, dunque, solo a seguito dei relativi accertamenti medico assicurativi.

- Condizioni di Assicurazione del Contratto di Assicurazione invalidità permanente da malattia art. 4.4 “*Il diritto all’indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto*”.

- Condizioni di Assicurazione del Contratto di assicurazione infortuni Universo Persona articolo 5.3. *“Il diritto all’indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto”*.
- Condizioni di Assicurazione del Contratto di assicurazione infortuni, Infortuni da Circolazione art. 4.3 *“Il diritto all’indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto”*;
- Condizioni di Assicurazione della Polizza BluSuite artt. 6.3 e 6.8 relativamente a infortunio e malattia *“Il diritto all’indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto”*;
- Condizioni Allianz di Assicurazione del Contratto di assicurazione infortuni Allianz 1, art. 26 che prevede anche una rendita vitalizia *“Il diritto all’indennità per invalidità permanente da infortunio e rendita vitalizia è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, per le garanzie invalidità permanente da infortunio e rendita vitalizia, quest’ultima solo nel caso in cui debba essere corrisposto il capitale sostitutivo, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto”*;
- Condizioni Allianz del Contratto di assicurazione invalidità permanente da malattia Allianz 1 art. 22 *“Il diritto all’indennità per invalidità permanente sia sotto forma di capitale che di rendita vitalizia è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, in tutti i casi in cui sia prevista la corresponsione di un capitale, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto”*.

IV. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

L’iter del procedimento

5. In data 28 febbraio 2018 è stato avviato un procedimento nei confronti della società Allianz S.p.A. relativamente ai profili di vessatorietà delle clausole contrattuali aventi ad oggetto l’intrasmissibilità agli eredi del diritto all’indennizzo.
6. In particolare, le clausole descritte al punto III sono state contestate con riguardo all’ipotesi del decesso dell’assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l’invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo caso, infatti, appariva determinarsi un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto nella misura in cui risultava esclusa la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia. I profili di vessatorietà permanevano anche sulla base della lettura e dell’interpretazione di ciascuna clausola alla luce del contesto complessivo dell’intero contratto per adesione in cui si inseriva, risultando essa idonea a *“prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l’esecuzione della prestazione del Professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà”*(art. 33, comma 2, lettera d Codice del Consumo).

7. Contestualmente alla Comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata ad Allianz una richiesta di informazioni, anche al fine di raccogliere elementi volti a superare la riscontrata presunzione di vessatorietà. Nella medesima data della Comunicazione di avvio, è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità l'avviso per la consultazione pubblica ai sensi dell'art. 37-*bis*, comma 1 del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 6, del Regolamento sulle procedure istruttorie.

8. Hanno partecipato alla consultazione pubblica, inviando le proprie osservazioni scritte, le seguenti 2 associazioni di consumatori: Codacons (Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori) e Udicon (Unione per la Difesa dei Consumatori).

9. La Società ha presentato la propria memoria difensiva il 30 marzo 2018. Relativamente ai testi dei prodotti oggetto di istruttoria, con la medesima memoria, essa ha proposto modifiche volte ad adeguare le clausole in questione alle *"prassi già concretamente attuate da Allianz"*, in modo da eliderne la vessatorietà. Tali proposte sono state ulteriormente integrate in data 7 maggio 2018.

10. In data 23 maggio 2018, è stata comunicata ad Allianz la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16 comma 1 del Regolamento delle procedure istruttorie.

Gli esiti della consultazione sul sito Internet: i contributi delle associazioni di consumatori

11. Nell'ambito della consultazione pubblica di cui all'art. 37-*bis*, comma 1, del Codice del Consumo, le associazioni di consumatori U.Di.Con. e Codacons hanno inviato le seguenti osservazioni, in base alle quali le clausole oggetto di procedimento vengono ritenute vessatorie.

12. Con riguardo alle clausole relative all'intrasmissibilità dell'indennizzo descritte al punto III del presente provvedimento, l'Associazione U.Di.Con. riferisce che esse *"appaiono finalizzate a limitare la responsabilità della Compagnia Assicurativa, la quale vincolerebbe l'assicurato al pagamento del premio a fronte di una controprestazione il cui adempimento trova, come di seguito esposto, vincoli stringenti. Per l'effetto, le clausole de qua si connotano con profili di vessatorietà"*. In particolare, l'U.Di.Con. evidenzia che le clausole in questione appaiono idonee a limitare l'obbligo di risarcimento già sorto, alterando il normale equilibrio contrattuale a vantaggio dell'assicuratore, il quale potrebbe sottrarsi alla tempestiva esecuzione della propria prestazione nella speranza che si verifichi l'evento causativo dell'estinzione della sua obbligazione giuridica. Ne deriva un evidente pregiudizio per il consumatore, i cui diritti potrebbero essere compromessi dall'inerzia della Compagnia assicurativa.

13. Nello stesso senso anche il contributo fornito dal Codacons, il quale osserva, in sintesi, che l'ampiezza della tempistica prevista dal dettato contrattuale nel quale si inseriscono le diverse clausole rende le stesse vessatorie nella misura in cui appaiono idonee ad impedire di fatto l'accertamento dello stato di invalidità del beneficiario che sia morto già invalido permanente per cause estranee all'invalidità stessa.

Le argomentazioni di Allianz

14. La premorienza dell'assicurato rispetto all'offerta ufficiale/quantificazione dell'indennizzo è avvenuta in un numero limitato di casi e Allianz ha generalmente liquidato l'indennizzo a favore degli eredi anche in tali residuali ipotesi, non negandolo ove sia stata messa in condizione di poter ricostruire in modo alternativo il diritto alla liquidazione dell'indennizzo sorto in capo al beneficiario della polizza. Pertanto, il professionista sostiene che risulterebbe smentito quanto contestato, ovvero sia che venga *"impedito agli eredi di provare con strumenti indipendenti ed alternativi a quelli della Compagnia il consolidarsi, prima del decesso, dello stato di invalidità permanente del proprio caro ed il conseguente maturarsi del diritto all'indennizzo"*, sia che

Allianz sistematicamente *"neg[hi] la propria prestazione nel caso in cui l'indennizzo non fosse già stato liquidato o offerto in misura determinata sulla base degli accertamenti medico assicurativi previsti dal contratto"*, utilizzando in modo strumentale e discrezionale le procedure di accertamento al fine di subordinare la prestazione assunta in contratto *"ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà"*. Sebbene la formulazione delle clausole oggetto di contestazione avrebbe potuto consentire tali comportamenti, in concreto Allianz non si sarebbe sottratta all'esecuzione della propria prestazione contrattuale nella maggior parte dei casi in cui in base a esse avrebbe potuto rifiutarla. Il punto di discriminazione sarebbe costituito dal fatto che gli eredi abbiano fornito documentazione medica diversa ed alternativa rispetto all'accertamento della compagnia, ma comunque idonea a dimostrare l'insorgere del diritto all'indennizzo in capo all'assicurato deceduto. In tali casi Allianz avrebbe infatti proceduto ad indennizzare gli eredi senza subordinare la prestazione alla condizione del proprio accertamento medico.

15. Dato quanto premesso, Allianz ha pertanto proposto modifiche alle clausole che elidano i profili di vessatorietà contestati e ha dichiarato che, visto che tali modifiche si pongono in linea con la prassi fino ad ora seguita sarà solo consequenziale che esse siano applicate anche ai rapporti contrattuali già in essere. Tali modifiche sono andate a regime nelle edizioni contrattuali entrate in vigore al più tardi entro fine giugno 2018.

16. Nello specifico, tali modifiche prevedono:

l'eliminazione della tempistica minima (6 mesi dalla denuncia del sinistro) a partire dalla quale potranno essere svolti gli accertamenti medico-legali di Allianz;

l'esplicito riconoscimento della possibilità per gli eredi di beneficiare dell'indennizzo producendo documentazione alternativa agli accertamenti della Compagnia, ma comunque idonea a dimostrare lo stato di invalidità dell'assicurato;

l'eliminazione della generica dizione *"il diritto all'indennità è di carattere personale e quindi non trasmissibile agli eredi"*.

17. Inoltre, con l'integrazione presentata il data 7 maggio 2018 Allianz, in merito al passaggio che indica la necessità di acquisire la documentazione medica per provvedere alla valutazione dell'invalidità permanente, ha inserito la relativa precisazione, in calce alla specifica sezione. Tale modifica è stata apportata al fine di assicurare maggiore coerenza con la sequenza temporale del processo di valutazione dell'invalidità permanente rispetto al pagamento dell'indennizzo ai beneficiari, senza pregiudicare la struttura complessiva della clausola, che distingue tra il caso in cui l'assicurato (a) sia deceduto prima che sia stato possibile per Allianz svolgere gli accertamenti medici; ovvero (b) dopo che l'indennizzo sia già stato offerto ovvero quantificato in misura determinata.

18. Di seguito, si riportano a titolo esemplificativo le clausole modificate secondo le proposte di Allianz per il prodotto Infortunio da Circolazione, ma applicate a tutti i contratti qui in esame:

"Criteri di accertamento postumi invalidanti"

Il grado di Invalidità permanente è accertato secondo le percentuali indicate nella "Tabella per la liquidazione dell'Indennità di Invalidità permanente" e secondo i seguenti criteri:

(...) Seguono i criteri tecnici che valgono in generale per la definizione del grado di invalidità che non sono oggetto del procedimento istruttorio; ci si limita a richiamare la lettera h) riguardante la tempistica degli accertamenti che non prevede più il termine minimo di 6 mesi per dare corso alle verifiche assicurative:

h) i postumi di Invalidità permanente vengono riconosciuti come tali e possono essere oggetto di accertamento non prima che, secondo parere medico, gli stessi si siano stabilizzati e comunque entro un periodo massimo di 12 mesi dalla data di denuncia;

Obblighi in caso di sinistro

(...) Si omettono le disposizioni relative al dettaglio dei documenti necessari in generale ad attestare il sinistro e le sue caratteristiche, che riguardano la fase della denuncia.

Nel caso in cui durante il periodo di cura sopravvenga la morte dell'Assicurato, il Contraente – se diverso dall'Assicurato –, i suoi eredi legittimi o i Beneficiari designati nella Scheda di Polizza devono dare immediato avviso all'Impresa e fornire il certificato di morte dell'Assicurato e l'atto notorio attestante la qualifica di eredi.

“Modalità di corresponsione dell'indennizzo – beneficiari”

Ricevuta la necessaria documentazione e compiuti gli accertamenti del caso, l'Impresa determina l'Indennità che risulta dovuta, ne dà comunicazione agli interessati e, avuta notizia della loro accettazione, provvede al pagamento entro 15 giorni da quest'ultima. In caso di decesso dell'Assicurato, in tutti i casi in cui sia prevista la corresponsione dell'Indennità per Invalidità permanente:

- a) se il decesso avviene, per qualsiasi causa, prima che l'Impresa abbia potuto; effettuare l'accertamento del grado di invalidità permanente gli eredi devono fornire, oltre alla documentazione medica indicata all'articolo “Obblighi” della presente Sezione, il certificato di morte dell'Assicurato, l'atto notorio attestante la qualifica di eredi e la dichiarazione di successione, in cui risulti vantato tra i crediti del deceduto anche l'indennizzo spettante per la prestazione invalidità permanente da infortunio. Un volta acquisita la documentazione medica sopra indicata, l'Impresa provvede alla valutazione dell'invalidità permanente secondo i criteri indicati all'articolo “Accertamento del grado di Invalidità permanente da infortunio” in base alla documentazione medica disponibile e s'impegna a comunicare agli eredi l'esito della valutazione del sinistro entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione di cui sopra;*
- b) se il decesso avviene, per qualsiasi causa, dopo che l'Indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l'Impresa paga agli eredi, previa produzione del certificato di morte dell'Assicurato, dell'atto notorio attestante la qualifica di eredi e della dichiarazione di successione, in cui risulti vantato tra i crediti del deceduto anche l'indennizzo spettante per la prestazione invalidità permanente da infortunio, l'importo quantificato od offerto;*
- c) Quanto disciplinato ai punti a) e b) del presente articolo non trova applicazione nel caso in cui il decesso dell'Assicurato avvenga in conseguenza diretta ed esclusiva dell'infortunio denunciato e sia operativa per l'Assicurato la garanzia Morte. In tal caso l'Impresa liquida ai Beneficiari designati unicamente la somma assicurata per il caso Morte indicata nella Scheda di Polizza. La valutazione dell'Invalidità permanente e la corresponsione della relativa Indennità viene effettuata in Italia e in euro. Per i ricoveri avvenuti all'estero, la corresponsione dell'Indennità viene effettuata in Italia e in euro. Per le spese sostenute all'estero i rimborsi vengono eseguiti in Italia, in euro, al cambio medio della settimana in cui la spesa è stata sostenuta dall'Assicurato, ricavato dalle rilevazioni della Banca Centrale Europea”.*

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

19. Il presente provvedimento concerne la vessatorietà delle clausole contenute nelle polizze: Allianz - Invalidità permanente da malattia ed. 2016; Allianz- Universo Persona ed. 2017; Allianz -

Contratto di assicurazione infortuni, Infortuni da Circolazione ed. 2016; Allianz - BluSuite ed. 2016; Allianz - Contratto di assicurazione invalidità permanente da infortunio Allianz 1 ed. 2016; Allianz - Contratto di assicurazione invalidità permanente da malattia Allianz 1 ed. 2016 che si riferiscono alla intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo.

20. La vessatorietà riguarda, in particolare, lo specifico caso del decesso dell'assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l'invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, infatti, le clausole considerate appaiono idonee ad escludere la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

21. Tale ipotesi, infatti, seppur residuale, appare tuttavia riscontrabile a fronte della discrezionalità che i contesti contrattuali relativi alle predette clausole prevedono per lo svolgimento degli accertamenti assicurativi necessari a verificare la sussistenza dei postumi permanenti.

22. Nel caso descritto, infatti, seppur non accertato, il diritto all'indennizzo si può concretamente consolidare in capo al beneficiario, defunto per cause indipendenti da quella che ha generato l'invalidità prima che la Compagnia disponga i relativi accertamenti. A fronte di tale circostanza, le clausole citate, nella loro formulazione antecedente alle modifiche già introdotte da Allianz, non prevedevano la possibilità per gli eredi di far valere il diritto all'indennizzo maturato dal beneficiario al fine di ottenerne la legittima liquidazione. Ne conseguiva uno squilibrio contrattuale in danno del consumatore in quanto le clausole considerate risultavano idonee a *“prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del Professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà”*(art. 33, comma 2, lettera d), Codice del Consumo).

23. Quanto sopra è stato chiaramente affermato dalla sentenza della Corte di Cassazione dell'11 gennaio 2007, n. 395, in cui viene chiarito che *“la previsione contenuta nella clausola per cui è controversia e cioè la non trasmissibilità del diritto all'indennizzo nella eventualità l'assicurato fosse deceduto per cause diverse dall'infortunio, prima della concreta liquidazione dell'indennità stessa non riguarda in alcun modo né l'oggetto del contratto, né il rischio garantito, ma introduce una limitazione della responsabilità dell'assicuratore”*. Ed ancora che: *“è evidente che la clausola limitativa della responsabilità dell'assicuratore per un fatto estraneo all'oggetto del contratto ed inserito nelle condizioni generali di polizza – cioè la morte per fatto non dipendente dall'infortunio dell'assicurato prima della liquidazione dell'indennizzo – altera il normale equilibrio contrattuale a vantaggio dell'assicuratore anche se visto nella sola convenienza di sottrarsi all'immediata esecuzione della prestazione in attesa fiduciosa del verificarsi dell'evento causativo dell'estinzione dell'obbligazione”*. In questo senso, la Corte di Cassazione introduce il tema della possibilità per le compagnie assicurative di gestire le modalità e le tempistiche degli accertamenti medici in modo tale da attendere, a proprio vantaggio, il fatto estintivo dell'obbligazione, ossia il decesso.

24. Nell'ambito del medesimo orientamento, si è espresso anche il Tribunale di Roma nella sentenza del 31 gennaio 2017 n. 1710, il quale relativamente all'intrasmissibilità agli eredi del diritto all'indennizzo, chiarisce che: *“a fronte dell'obbligazione dell'assicurato di corresponsione del premio per il rischio infortunio, introduce una causa estintiva dell'obbligazione indennitaria dell'assicuratore – quale il decesso dell'assicurato in un momento precedente alla liquidazione dell'indennizzo da parte della Compagnia – che non trova alcuna giustificazione dal punto di vista*

sinallagmatico e risulta correlata esclusivamente ad una condotta discrezionale del debitore, posta in essere successivamente all'insorgenza dell'obbligazione stessa".

25. Le considerazioni svolte dalla Corte di Cassazione e dal Tribunale di Roma, seppure riferite all'ipotesi di invalidità permanente derivante da infortunio, appaiono estensibili all'invalidità derivante da malattia.

26. La predetta vessatorietà non appare superata dalla circostanza che Allianz abbia, nella prassi, adottato una modalità di gestione dei sinistri che riconosce le ragioni degli eredi nell'ipotesi di premorienza specificata. A tal proposito si evidenzia, infatti, che la valutazione della vessatorietà di una clausola deve essere effettuata sulla base del dato testuale e della sua interpretazione letterale, di per sé e nel contesto dell'intero contratto in cui è inserita. A nulla rileva la concreta applicazione della clausola, e meno che mai una sua disapplicazione, quale quella che la società afferma di fatto di attuare attraverso la prassi da ultimo introdotta, dato che il testo in analisi esclude la possibilità di corrispondere l'indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

27. In forza delle considerazioni che precedono, risultano pertanto vessatorie le clausole *sub* punto III, in quanto privano gli eredi del diritto all'indennizzo nelle ipotesi in cui il beneficiario muoia prima degli accertamenti volti a provare il consolidato stato di invalidità e per fatto diverso da quello che ha generato quest'ultima. Si rileva, tuttavia, che nell'ultima versione delle condizioni contrattuali di Allianz, entrate in vigore a partire dal giugno 2018, le clausole, così come modificate, non risultano vessatorie in quanto la Compagnia ha introdotto un'esplicita disciplina dell'ipotesi di decesso del beneficiario che avvenga per cause estranee a quella che ha generato l'invalidità e prima degli accertamenti assicurativi volti a provarne i postumi permanenti. Disciplina volta a consentire agli eredi del beneficiario di percepire l'indennizzo da invalidità permanente qualora siano in grado di provare il consolidamento dello stato di invalido permanente avvenuto prima del decesso. La nuova disciplina è stata introdotta in tutte le polizze oggetto del presente procedimento, e verrà applicata anche ai contratti conclusi prima del giugno 2018.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, lettera d) del Codice del Consumo e che la Parte non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto III del presente provvedimento, siano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera d), Codice del Consumo;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché già utilizzate dal giugno del 2018 e applicate anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettera d), del Codice del Consumo;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito *internet* dell'Autorità e di Allianz ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Allianz abbia la durata di venti giorni consecutivi;

DELIBERA

- a) che le clausole di cui al punto III, del presente provvedimento integrano una fattispecie di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera d), Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;
- b) che le nuove formulazioni delle clausole di cui al punto IV del presente provvedimento, nella versione prodotta in atti ed entrata in vigore nel giugno 2018, con applicazione anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettera d), Codice del Consumo.

DISPONE

- a) che la società Allianz S.p.A. pubblichi, a propria cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-bis del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:
- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
 - 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito *www.allianz.it*, con adeguata evidenza grafica e in una posizione della pagina web che non richieda al consumatore di scorrerla, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;
- b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.allianz.it*;
- c) che la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Annalisa Rocchietti March

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV186 - ALLIANZ-INVALIDITÀ PERMANENTE

Allegato al provvedimento n. 27256

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 5 luglio 2018 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex art. 37 bis del Codice del Consumo

In data 28 febbraio 2018, è stato avviato nei confronti della Società Allianz Spa il procedimento istruttorio CV186 per verificare l’esistenza di una presunta vessatorietà delle clausole contenute nei contratti relativi alle polizze: Allianz - Invalidità permanente da malattia ed. 2016; Allianz-Universo Persona ed. 2017; Allianz - Contratto di assicurazione infortuni, Infortuni da Circolazione ed. 2016; Allianz - BluSuite ed. 2016; Allianz - Contratto di assicurazione invalidità permanente da infortunio Allianz 1 ed. 2016; Allianz - Contratto di assicurazione invalidità permanente da malattia Allianz 1 ed. 2016.

Le clausole in questione hanno ad oggetto l’intrasmissibilità agli eredi del beneficiario defunto prima degli accertamenti volti a stabilire la sussistenza dei postumi permanenti del diritto all’indennizzo da invalidità permanente.

OMISSIS

5. Costituiscono oggetto del presente provvedimento, limitatamente ai rapporti tra professionista e consumatori, le clausole di seguito trascritte e contenute nei contratti indicati al punto 2). La vessatorietà riguarda lo specifico caso del decesso dell’assicurato che avvenga per cause diverse da quella che ha generato l’invalidità e prima che la Compagnia abbia verificato la sussistenza di postumi permanenti della predetta invalidità. In questo specifico caso, i menzionati contratti risultano escludere la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto anche se lo stato di invalidità si era effettivamente consolidato, ma non era stato accertato dalla Compagnia.

6. Le clausole di seguito riportate, infatti, prevedono la possibilità di corrispondere l’indennizzo agli eredi del beneficiario defunto solo qualora il relativo importo sia già stato offerto o comunque determinato dalla Compagnia prima del decesso di quest’ultimo e, dunque, solo a seguito dei relativi accertamenti medico assicurativi.

- Condizioni di Assicurazione del Contratto di Assicurazione invalidità permanente da malattia art. 4.4 “Il diritto all’indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto”.

- Condizioni di Assicurazione del Contratto di assicurazione infortuni Universo Persona articolo 5.3. “Il diritto all’indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l’impresa paga agli eredi dell’Assicurato l’importo liquidato o offerto”.

- Condizioni di Assicurazione del Contratto di assicurazione infortuni, Infortuni da Circolazione art. 4.3 “Il diritto all’indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l’Assicurato muore dopo che l’indennizzo sia stato ufficialmente offerto o

quantificato in misura determinata, l'impresa paga agli eredi dell'Assicurato l'importo liquidato o offerto”;

- Condizioni di Assicurazione della Polizza BluSuite artt. 6.3 e 6.8 relativamente a infortunio e malattia “Il diritto all'indennità è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, se l'Assicurato muore dopo che l'indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l'impresa paga agli eredi dell'Assicurato l'importo liquidato o offerto”;

- Condizioni Allianz di Assicurazione del Contratto di assicurazione infortuni Allianz 1, art. 26 che prevede anche una rendita vitalizia “Il diritto all'indennità per invalidità permanente da infortunio e rendita vitalizia è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, per le garanzie invalidità permanente da infortunio e rendita vitalizia, quest'ultima solo nel caso in cui debba essere corrisposto il capitale sostitutivo, se l'Assicurato muore dopo che l'indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l'impresa paga agli eredi dell'Assicurato l'importo liquidato o offerto”;

- Condizioni Allianz del Contratto di assicurazione invalidità permanente da malattia Allianz 1 art. 22 “ Il diritto all'indennità per invalidità permanente sia sotto forma di capitale che di rendita vitalizia è di carattere personale e quindi non è trasmissibile agli eredi. Tuttavia, in tutti i casi in cui sia prevista la corresponsione di un capitale, se l'Assicurato muore dopo che l'indennizzo sia stato ufficialmente offerto o quantificato in misura determinata, l'impresa paga agli eredi dell'Assicurato l'importo liquidato o offerto.”

OMISSIS

7. Dato quanto premesso, Allianz ha pertanto proposto modifiche alle clausole che elidano i profili di vessatorietà contestati e ha dichiarato che, visto che tali modifiche si pongono in linea con la prassi fino ad ora seguita sarà solo consequenziale che esse siano applicate anche ai rapporti contrattuali già in essere. Tali modifiche sono andate a regime nelle edizioni contrattuali entrate in vigore al più tardi entro fine giugno 2018.

OMISSIS

8. In forza delle considerazioni che precedono, risultano pertanto vessatorie le clausole sub III, in quanto privano gli eredi del diritto all'indennizzo nelle ipotesi in cui il beneficiario muoia prima degli accertamenti volti a provare il consolidato stato di invalidità e per fatto diverso da quello che ha generato quest'ultima. Si rileva, tuttavia, che nell'ultima versione delle condizioni contrattuali di Allianz, entrate in vigore a partire dal giugno 2018, le clausole, così come modificate, non risultano vessatorie in quanto la Compagnia ha introdotto un'esplicita disciplina dell'ipotesi di decesso del beneficiario che avvenga per cause estranee a quella che ha generato l'invalidità e prima degli accertamenti assicurativi volti a provarne i postumi permanenti. Disciplina volta a consentire agli eredi del beneficiario di percepire l'indennizzo da invalidità permanente qualora siano in grado di provare il consolidamento dello stato di invalido permanente avvenuto prima del decesso. . La nuova disciplina è stata introdotta in tutte le polizze oggetto del presente procedimento, e verrà applicata anche ai contratti conclusi prima del giugno 2018.

OMISSIS

RITENUTO in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto III del presente provvedimento, siano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), Codice del Consumo;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché già utilizzate dal marzo del 2018 e applicate anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettera d), del Codice del Consumo

OMISSIS

DELIBERA

a) che le clausole di cui al punto III, del presente provvedimento integrano una fattispecie di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che le nuove formulazioni delle clausole di cui al punto IV del presente provvedimento, nella versione prodotta in atti ed entrata in vigore il 9 marzo 2018, con applicazione anche ai rapporti contrattuali già in essere e/o derivanti dalle precedenti edizioni delle polizze, non risultano vessatorie ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lett. d)

OMISSIS

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXVIII- N. 28 - 2018

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,
Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
