



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

## **Bollettino**

Settimanale

Anno XXXIV - n. 47

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
9 dicembre 2024**



## SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12677 - BANCA GENERALI/INTERMONTE PARTNERS SIM	
<i>Provvedimento n. 31378</i>	5
C12680 - FRATELLI IBBA/CODE CRAI OVEST	
<i>Provvedimento n. 31379</i>	11
C12681 - PM SERVICE/GREENSUN	
<i>Provvedimento n. 31380</i>	12
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	16
AS2042 - CRITERI MODALITÀ E REQUISITI PER L'ISCRIZIONE NELL'ELENCO DEI SOGGETTI	16
ABILITATI ALLA VENDITA DI GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI	16
AS2043 - AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEGLI AMBITI TERRITORIALI	18
DI NAPOLI	18
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	24
PS12529 - CAMPANILE-ALBATROS	
<i>Provvedimento n. 31381</i>	24
PS12792 - VET DISTRIBUZIONE-AGRARIA PONTIFICIA-MANCATA CONSEGNA	
<i>Provvedimento n. 31382</i>	46
IP367 - MULPOR-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY	
<i>Avviso della comunicazione di contestazione degli addebiti</i>	51



## OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

### C12677 - BANCA GENERALI/INTERMONTE PARTNERS SIM

Provvedimento n. 31378

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2024;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

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

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Banca Generali S.p.A., pervenuta in data 4 ottobre 2024;

VISTA la richiesta di informazioni, inviata in data 17 ottobre 2024, 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 dalla società Banca Generali S.p.A., pervenute in data 5, 8 e 12 novembre 2024;

CONSIDERATO quanto segue:

#### I. Le Parti

1. Banca Generali S.p.A. (di seguito, "Banca Generali" o "Offerente"), società controllata da Assicurazioni Generali S.p.A., è una banca *private*, attiva nella pianificazione finanziaria e nella tutela patrimoniale, che, tramite i propri consulenti finanziari, assiste la clientela nella gestione e protezione dei patrimoni. Banca Generali amministra complessivamente circa 99 miliardi di euro per conto di circa 355 mila clienti e risulta attiva nel settore creditizio, specialmente nell'attività di consulenza finanziaria e pianificazione patrimoniale, nonché nel settore dei servizi di investimento. Nel 2023, il fatturato consolidato del gruppo Generali è stato pari a circa [80-90]\* miliardi di euro a livello globale, di cui oltre [20-30] miliardi in Italia.

2. Intermonte Partners SIM S.p.A. (di seguito, "Intermonte" o "Target"), quotata sul mercato Euronext Growth Milano<sup>1</sup> di Borsa Italiana dal 21 ottobre 2021, è un gruppo di Società di Intermediazione Mobiliare (di seguito, "SIM")<sup>2</sup> italiane che vanta una consolidata presenza sui

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

<sup>1</sup> L'Euronext Growth Milan è un mercato italiano gestito da Borsa Italiana S.p.A. dedicato alle piccole e medie imprese dinamiche e competitive, in cerca di capitali per finanziare la propria crescita grazie ad un percorso semplificato di quotazione, con requisiti minimi di accesso e adempimenti calibrati sulla struttura delle piccole e medie imprese.

<sup>2</sup> Le SIM sono imprese di investimento autorizzate a svolgere servizi o attività di investimento ai sensi del D.lgs. n. 50 del 24 febbraio 1998 (Testo Unico della Finanza - TUF). Per servizi e attività di investimento si intendono le seguenti attività, aventi a oggetto strumenti finanziari:

mercati dei capitali tramite quattro linee di *business*: “Sales & Trading”, “Investment Banking”, “Global Markets” e “Digital Division & Advisory”. Le quattro linee di *business* del gruppo sono supportate dall’attività di “Equity Research”, svolta da un *team* di analisti, che realizza ricerche e analisi sulla quasi totalità delle società quotate sui mercati di Borsa Italiana. Intermonete risulta attiva nel settore dei servizi di investimento, nonché in quelli dei servizi di finanza aziendale e di informativa finanziaria. Nel 2023, il fatturato consolidato realizzato da Intermonete è stato pari a circa [35-100] milioni di euro in Italia.

## II. Descrizione dell’operazione

3. L’operazione comunicata consiste in un’offerta pubblica di acquisto volontaria totalitaria (di seguito, l’“Operazione” o l’“Offerta”), annunciata da Banca Generali ai sensi e per le finalità di cui agli articoli 102, comma 1, e 106, comma 4, del TUF e delle relative disposizioni di attuazione contenute nel Regolamento Consob n. 11971/1999 (c.d. “Regolamento Emittenti”), finalizzata ad acquisire la totalità delle azioni ordinarie in circolazione di Intermonete, ivi incluse le azioni proprie eventualmente possedute tempo per tempo dalla società, negoziate su Euronext Growth Milan.

4. L’Offerente specifica che il futuro assetto proprietario della Target dipenderà dall’esito dell’Offerta, la quale risulta subordinata al raggiungimento di una soglia di adesione tale da permettere a Banca Generali di detenere complessivamente almeno il 90% del capitale sociale della Target. Tuttavia, Banca Generali si riserva la facoltà di rinunciare a questa condizione. La decisione di promuovere l’Offerta è stata comunicata alla Consob e al pubblico da Banca Generali in data 16 settembre 2024, mediante comunicato ai sensi dell’articolo 102, comma 1, del TUF, allegato al Formulario (di seguito, “Comunicato 102”). L’Operazione è subordinata al verificarsi di particolari circostanze elencate nel Formulario<sup>3</sup> e all’ottenimento di specifiche autorizzazioni regolatorie<sup>4</sup>.

5. Il rationale economico dell’Operazione risiede nella complementarità delle attività della Target rispetto a quelle dell’Offerente; Banca Generali ha promosso l’Offerta con la finalità del *delisting* di Intermonete e della sua successiva integrazione nel proprio gruppo bancario.

- negoziazione per conto proprio;
- esecuzione di ordini per conto dei clienti;
- sottoscrizione e/o collocamento con assunzione a fermo o con assunzione di garanzia nei confronti dell’emittente;
- collocamento senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia nei confronti dell’emittente;
- gestione di portafogli;
- ricezione e trasmissione di ordini;
- consulenza in materia di investimenti;
- gestione di sistemi multilaterali di negoziazione.

Le SIM sono sottoposte alla vigilanza della Banca d’Italia e della Consob ed iscritte in un albo tenuto dalla Consob. I gruppi di SIM di cui all’articolo 11 del TUF sono iscritti in un albo tenuto dalla Banca d’Italia e soggetti a vigilanza su base consolidata.

<sup>3</sup> Si tratta soprattutto di circostanze legate ad eventi o situazioni, anche riguardanti la Target, che causino o potrebbero ragionevolmente causare effetti pregiudizievoli per l’operazione.

<sup>4</sup> In particolare, si fa riferimento: all’autorizzazione di Banca d’Italia ai sensi dell’articolo 15 del TUF e degli articoli 53 e 67 del D. lgs. 385/1993; alla comunicazione preventiva da parte di Assicurazioni Generali S.p.A. ad IVASS ai sensi dell’articolo 79 del D. lgs. 7 settembre 2005 n. 209 e degli articoli 11, comma 2, lettera a) e 16, comma 1, del Regolamento IVASS n. 10 del 22 dicembre 2015; alla notifica all’attenzione della Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi e per gli effetti dell’articolo 2 del D.L. 15 marzo 2012, n. 21, come convertito in legge e successivamente modificato e integrato (c.d. notifica *golden power*); all’approvazione da parte della Consob del c.d. “documento di offerta” cui fa esplicito rinvio il Comunicato 102.

### III. Qualificazione dell'operazione

6. L'Operazione, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato nell'ultimo esercizio<sup>5</sup> a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 35 milioni di euro<sup>6</sup>.

### IV. Valutazione

#### a) I mercati rilevanti

7. L'Operazione interessa i seguenti mercati: i) il mercato della negoziazione mobiliare per conto proprio; ii) il mercato della negoziazione mobiliare per conto terzi; iii) il mercato della consulenza in materia di investimenti; iv) il mercato della produzione di servizi di gestione individuale di patrimoni mobiliari (GPM) e fondi (GPF); v) il mercato dell'offerta di servizi di informativa finanziaria; vi) il mercato dei servizi per l'ammissione alla quotazione di nuove imprese; vii) il mercato del collocamento di valori azionari di società già quotate e viii) il mercato dei servizi di intermediazione per operazioni di fusione e acquisizione.

*i)-ii) Mercati della negoziazione mobiliare per conto proprio e per conto terzi*

8. La negoziazione mobiliare, secondo la prassi dell'Autorità<sup>7</sup>, comprende i servizi svolti da banche e da SIM autorizzate, consistenti nell'acquisto e nella vendita di titoli e di altri valori mobiliari su mercati regolamentati e non regolamentati, potendosi individuare due mercati distinti a seconda che tali servizi vengano effettuati per conto proprio o per conto terzi.

L'ampiezza geografica di tali mercati dipende dal tipo di servizio prestato, potendosi identificare con il territorio nazionale o con un ambito più ampio, nel caso in cui la negoziazione abbia per oggetto titoli italiani trattati sui mercati mobiliari esteri. Ai fini della valutazione della presente Operazione, la dimensione geografica può essere identificata con il territorio nazionale, alla luce della specificità delle piattaforme su cui avvengono le negoziazioni delle categorie di titoli trattate<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> Come ultimo esercizio, in relazione al solo Gruppo Acquirente, si è fatto riferimento all'annualità del 2022, in quanto i dati relativi all'esercizio del 2023, sulla base di quanto dichiarato dalla Parte notificante, non sono allo stato disponibili.

<sup>6</sup> Cfr. provvedimento n. 31088 del 5 marzo 2024 "Rivalutazione soglie fatturato ex articolo 16, comma 1, della legge n. 287/90", in Bollettino n. 10/2024.

<sup>7</sup> Cfr. C10558 - *Istituto Centrale Delle Banche Popolari Italiane/Centrosim*, provvedimento n. 21089 del 6 maggio 2010, in Bollettino n. 18/2010; C10296 - *IW Bank/ Twice SIM*, provvedimento n. 20410 del 22 ottobre 2009, in Bollettino n. 42/2009; C9981 - *Banca Popolare di Milano/Intesatrade SIM*, provvedimento n. 19668 del 19 marzo 2009, in Bollettino n. 11/2009; C9576 - *Cassa di Risparmio di Bolzano/Millennium SIM*, provvedimento n. 18813 del 21 agosto 2008, in Bollettino n. 32/2008; C6983 - *Banca Generali/Intesa Fiduciaria SIM*, provvedimento n. 14245 del 20 aprile 2005, in Bollettino n. 16/2005; C6200B - *Banca Popolare di Lodi/Bipielle Santander Central Hispano SIM*, provvedimento n. 12696 dell'11 dicembre 2003, in Bollettino n. 50/2003.

<sup>8</sup> Si fa riferimento alle seguenti piattaforme: Borsa italiana: Euronext Milan Domestic (EXM); Borsa italiana: Euronext Growth Milan (EGM); Borsa Italiana: Bond.

*iii) Mercato della consulenza in materia di investimenti*

**9.** La consulenza in materia di investimenti comprende una serie di attività collegate, quali: il *marketing* e organizzazione di iniziative atte alla generazione di nuovi potenziali clienti; l'analisi delle loro esigenze al fine di individuare le soluzioni più idonee; la raccolta della documentazione relativa al cliente e l'inserimento del censimento anagrafico nei sistemi informativi; l'individuazione del portafoglio più adeguato per il singolo cliente; la predisposizione della documentazione relativa per la sottoscrizione degli investimenti. Nella successiva fase di operatività, i clienti possono interfacciarsi direttamente con i consulenti finanziari di riferimento nonché con il personale dedicato ai servizi di post vendita. Durante l'intera durata del rapporto con la clientela i consulenti finanziari eseguono attività di monitoraggio dell'operatività e di *reporting* alla clientela sulle relative *performance* del portafoglio<sup>9</sup>.

A livello geografico, in un suo precedente l'Autorità ha ritenuto che il mercato possa avere dimensione nazionale, non escludendo tuttavia una possibile dimensione locale del medesimo. Ai fini della valutazione della presente Operazione, l'esatta definizione del mercato geografico può essere lasciata aperta, in ragione dell'assenza di effetti apprezzabili per la concorrenza.

*iv) Mercato della produzione di servizi di gestione individuale di patrimoni mobiliari (GPM) e fondi (GPF)*

**10.** L'attività di gestione di portafogli, prevista dall'articolo 1(5), lettera *d*), del TUF, costituisce un servizio di investimento svolto da banche, da imprese di investimento e da società di gestione del risparmio, sulla base di un incarico conferito dal cliente. Tale servizio consiste nella gestione su base discrezionale e individualizzata di portafogli di investimento che includono uno o più strumenti finanziari e nell'ambito di un mandato conferito dai clienti. L'attività di investimento comprende quella in valori mobiliari (GPM) e quella in fondi (GPF). Nell'ambito dei servizi di gestione su base individuale di patrimoni mobiliari e fondi, l'Autorità, nei suoi precedenti<sup>10</sup>, ha individuato una fase della produzione a monte e una fase della distribuzione a valle, ciascuna delle quali porta a individuare mercati distinti lungo la filiera, sia in termini geografici che di prodotto.

Secondo prassi costante dell'Autorità, per quanto riguarda la fase produttiva, la dimensione geografica rilevante è nazionale, essendo tale fase tipicamente centralizzata e omogenea su tutto il territorio italiano.

*v) Mercato dell'offerta di servizi di informativa finanziaria*

**11.** L'offerta di servizi di informativa finanziaria consiste nella messa a disposizione della clientela di dati, notizie e analisi sull'andamento dei mercati finanziari nonché dei relativi strumenti di gestione (ad esempio, piattaforme per la ricezione e l'elaborazione dei flussi di informazioni). I principali utilizzatori dei servizi di informativa finanziaria sono gli operatori dell'industria dei

<sup>9</sup> Cfr. C12401 - *Zurich Insurance Company/Ramo di Azienda DB Financial Advisors di Deutsche Bank*, provvedimento n. 29887 del 9 novembre 2021, in Bollettino n. 47/2021.

<sup>10</sup> Cfr. C12287 - *Intesa Sanpaolo/UBI - Unione Banche Italiane*, provvedimento n. 28289 del 14 luglio 2020, in Bollettino n. 29/2020; C12347 - *Credito Emiliano - Cassa di Risparmio di Cento*, provvedimento n. 28575 del 16 febbraio 2021, in Bollettino n. 10/2021; C9074 - *Banca Monte Paschi di Siena/AXA SIM*, provvedimento n. 17998, del 13 febbraio 2007, in Bollettino n. 6/2008; C6936 - *UBS Italia/Etra Società Di Intermediazione Mobiliare*, provvedimento n. 14176 del 31 marzo 2005, in Bollettino n. 13/2005.

servizi finanziari (quali banche, operatori di borsa, fondi di investimento, imprese), i quali usano le informazioni relative al mercato come base per le proprie decisioni di investimento.

Sebbene l'Autorità abbia affermato nella sua casistica che l'estensione geografica del mercato in questione potrebbe sia coincidere con il territorio nazionale<sup>11</sup> sia estendersi fino a coprire lo Spazio Economico Europeo<sup>12</sup>, nel caso di specie non appare necessario giungere ad un'esatta definizione della dimensione geografica, in quanto non muterebbe, comunque, la valutazione degli effetti dell'Operazione.

*vi)-vii)-viii) Mercati dei servizi per l'ammissione alla quotazione di nuove imprese, dei servizi di collocamento di valori azionari di società già quotate e dei servizi di intermediazione per operazioni di fusione e acquisizione*

**12.** I servizi di finanza aziendale che rientrano in questi mercati consistono nell'assistenza alla clientela in una varietà di operazioni straordinarie quali l'offerta pubblica iniziale (IPO), il *listing* e il *delisting*, il collocamento e l'emissione di valori azionari, gli aumenti di capitale, le fusioni e le acquisizioni.

La loro dimensione geografica è di norma ritenuta nazionale, in considerazione del fatto che le caratteristiche di produzione e di commercializzazione dei prodotti che su di essi vengono negoziati risultano omogenee sull'intero territorio nazionale<sup>13</sup>.

#### **b) Effetti dell'operazione**

**13.** L'operazione comunicata, sulla base dei dati e delle informazioni fornite dalle Parti, non appare idonea a determinare effetti distorsivi per la concorrenza.

**14.** In relazione ai mercati *sub i) e ii)*, nell'anno 2023, le quote congiunte delle Parti nell'attività di negoziazione effettuata sul mercato Euronext (Borsa Italiana), che prendono a riferimento il controvalore dei titoli negoziati, risultano rispettivamente inferiori all'1% e al [5-10%]. Tali quote *post merger* risultano di molto inferiori a quelle singolarmente riferibili ai principali operatori concorrenti, quali Intesa Sanpaolo, Banca Akros e Finecobank.

**15.** Con riferimento al mercato *sub iii)*, per il calcolo delle rispettive quote di mercato riferibili all'anno 2023, le Parti hanno utilizzato come *proxy* il valore dell'intermediazione lorda del risparmio amministrato<sup>14</sup>. A livello nazionale, anche in questo caso la quota congiunta delle Parti risulta comunque esigua, ammontando al [10-15%], con un incremento ascrivibile alla concentrazione in esame inferiore all'1%. Anche considerando un mercato ristretto a livello locale, la quota delle Parti nella provincia di Roma, l'unica in cui è attiva Intermonte, risulta comunque inferiore al [10-15%].

**16.** Riguardo al mercato *sub iv)*, le quote di mercato delle Parti, calcolate sulla base dei volumi delle gestioni patrimoniali, risultano pari al [5-10%] per Generali e [inferiore all'1%] per Intermonte, con una quota congiunta del [5-10%]. Intermonte non è, invece, attiva nella fase distributiva a valle.

<sup>11</sup> Cfr. A482 – *E-Class/Borsa Italiana*, provvedimento n. 25859 del 3 febbraio 2016, in Bollettino n. 4/2016.

<sup>12</sup> Cfr. C11091 – *Kohlberg Kravis Roberts & Co. / Ipreo Holding*, provvedimento n. 22544 del 22 giugno 2011, in Bollettino n. 25/2011.

<sup>13</sup> Cfr. C10296 – *IW Bank/ Twice SIM*, provvedimento n. 20410 del 22 ottobre 2009, in Bollettino n. 42/2009.

<sup>14</sup> Per intermediazione lorda del risparmio amministrato si intende il valore lordo complessivo delle operazioni di intermediazione (in acquisto e in vendita) realizzate dai clienti o per conto dei clienti, nell'ambito degli strumenti finanziari (ad esempio, titoli azionari, obbligazionari, ETF, ETC ecc.) detenuti nei loro portafogli amministrati.

17. Con riferimento ai quattro mercati sopra esaminati, data l'esiguità delle rispettive quote congiunte, si può quindi concludere che la posizione dell'entità *post-merger* resterà sostanzialmente invariata e, pertanto, l'Operazione non è suscettibile di sollevare preoccupazioni concorrenziali.

18. Nel mercato *sub v)* non si verificano sovrapposizioni orizzontali in quanto solo la Target è attiva. L'Operazione non presenta criticità neanche con riferimento alle relazioni verticali tra questo mercato e quelli afferenti al settore dei servizi di investimenti in cui è operativa Banca Generali (segnatamente, mercati della negoziazione mobiliare per conto proprio e per conto terzi; mercato della consulenza in materia di investimenti; mercato della produzione di servizi di gestione individuale di patrimoni mobiliari e fondi), in quanto la quota di Intermonete sul mercato in questione è inferiore all'1% se considerata a livello nazionale e ancora più marginale in caso di dimensione geografica sovranazionale.

19. Infine, anche nei tre mercati *sub vi), vii) e viii)*, afferenti al settore della finanza aziendale, non si registrano alterazioni delle dinamiche concorrenziali, considerando che soltanto Intermonete vi svolge attività economica mentre Banca Generali non è attiva e si verifica, dunque, la mera sostituzione di un operatore con un altro.

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

#### DELIBERA

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

**C12680 - FRATELLI IBBA/CODE CRAI OVEST***Provvedimento n. 31379*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2024;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

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

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione di Fratelli IBBA S.r.l., pervenuta in data 23 ottobre 2024;

VISTA la comunicazione, pervenuta da parte di Fratelli IBBA S.r.l. in data 5 novembre 2024, con la quale è stato comunicato il formale ritiro della notifica dell'operazione;

RITENUTO che il formulario di notifica dell'operazione di concentrazione è stato formalmente ritirato e che, pertanto, non vi è necessità di provvedere in relazione allo stesso;

**DELIBERA**

che non vi è luogo a provvedere.

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

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

**IL SEGRETARIO GENERALE***Guido Stazi***IL PRESIDENTE***Roberto Rustichelli*

**C12681 - PM SERVICE/GREENSUN***Provvedimento n. 31380*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione della società Computer Gross S.p.A., pervenuta il 31 ottobre 2024;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. LE PARTI****a) L'acquirente.**

1. P.M. Service S.p.A. (di seguito, "PM Service") è una società italiana, direttamente controllata da Computer Gross S.p.A. (di seguito, "Computer Gross")<sup>1</sup>, la cui attività principale consiste nella distribuzione di prodotti tecnologici per le energie rinnovabili e il risparmio energetico, con particolare riferimento all'energia fotovoltaica. In particolare, la società è attiva nel commercio all'ingrosso di pannelli solari e loro componenti. Nel 2023, PM Service ha realizzato un fatturato complessivo a livello mondiale pari a circa 233,6 milioni di euro, di cui circa 230,4 milioni di euro in Europa e circa 222,8 milioni di euro in Italia.

2. Computer Gross è una società italiana la cui attività consiste nel commercio all'ingrosso, in Italia e all'estero, di calcolatori e relativi accessori, apparecchiature e programmi per l'informatica, nella formazione di programmi per calcolatori e organizzazione aziendale, nella produzione di manuali per l'uso di calcolatori, nell'elaborazione e immissione di immagini per conto terzi, nella manutenzione e riparazione di calcolatori e di apparecchi per l'informatica in genere, nell'assemblaggio di calcolatori e/o di loro parti, nella locazione di calcolatori e di apparecchi per l'informatica in genere, e nella fornitura di servizi di *co-working*.

3. Il capitale di Computer Gross è interamente controllato dalla società Sesa S.p.A.<sup>2</sup>. Nel 2023, il fatturato complessivo del gruppo acquirente<sup>3</sup> a livello mondiale è stato pari a circa 2,91 miliardi di euro, di cui circa 2,89 miliardi di euro in Europa e circa 2,8 miliardi di euro in Italia.

<sup>1</sup> Computer Gross, la parte notificante, detiene il 70% del capitale di PM Service.

<sup>2</sup> Il capitale di Sesa S.p.A. è controllato al 53,04% da ITH S.p.A., il cui capitale è a sua volta controllato da HSE S.p.A., con una quota pari al 73,28%.

<sup>3</sup> I dati sono riferiti al bilancio consolidato di HSE S.p.A. e comprendono pertanto anche i fatturati di ITH S.p.A., Sesa S.p.A., Computer Gross e PM Service. In particolare, secondo la notifica, il fatturato di Computer Gross risulta essere pari a circa 2 miliardi di euro nell'ultimo esercizio.

**b) L'impresa oggetto di acquisizione.**

4. Greensun S.r.l. (di seguito, "Greensun" o "Target"), società di diritto italiano, commercializza all'ingrosso pannelli solari e loro componenti tecnologiche. Il capitale di Greensun è detenuto da tre persone fisiche, ciascuna con una partecipazione pari al 33,33% del capitale sociale. Nel 2023, Greensun ha realizzato un fatturato totale a livello mondiale pari a circa 246,8 milioni di euro, di cui circa 245,6 milioni di euro in Europa e circa 192,1 milioni di euro in Italia.

**II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE**

5. L'operazione in esame consiste nell'acquisizione a titolo oneroso da parte di PM Service di una partecipazione azionaria di controllo del capitale sociale di Greensun pari al [omissis]<sup>4</sup>. A seguito dell'operazione, la Target sarà, pertanto, indirettamente controllata da Computer Gross.

6. L'operazione è disciplinata da un Accordo Quadro, sottoscritto in data [omissis] da Computer Gross, PM Service e dai soci della Target, il quale include altresì alcune clausole di non concorrenza e non sollecitazione, prevedendo che per un periodo di [omissis].

**III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE**

7. L'operazione comunicata costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 567 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate, è stato superiore a 35 milioni di euro.

8. Il patto di non concorrenza descritto può essere qualificato come accessorio alla concentrazione comunicata nella misura in cui contiene restrizioni direttamente connesse e necessarie al perfezionamento dell'operazione<sup>5</sup>. In particolare, esso può considerarsi accessorio alla presente operazione nella misura in cui sia limitato ai soli mercati (del prodotto e geografici) interessati dalla concentrazione e non ecceda la durata di due anni<sup>6</sup>, atteso che, nel caso di specie, deve essere tutelato il valore dell'azienda oggetto di trasferimento solo in termini di avviamento e non anche di *know-how*, essendo il gruppo acquirente, per il tramite di PM Service, già presente nel mercato della distribuzione di prodotti tecnologici per le energie rinnovabili e il risparmio energetico, con particolare riferimento all'energia fotovoltaica.

<sup>4</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>5</sup> Si veda "Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni" (G.U.C.E. 2005/C-56/03 del 5 marzo 2005).

<sup>6</sup> *Ibidem*, par. 20.

#### IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

##### *I mercati rilevanti*

9. L'operazione in esame riguarda il mercato della fornitura all'ingrosso di prodotti e apparecchiature tecnologiche per l'energia fotovoltaica. L'offerta dei partecipanti all'operazione è infatti destinata a una clientela di tipo "professionale" e non ai consumatori finali.

10. Gli impianti per la produzione di energia fotovoltaica<sup>7</sup> sono solitamente commercializzati (i) direttamente dai produttori degli impianti e della relativa tecnologia, i quali vendono direttamente ai clienti, oppure (ii) tramite i distributori all'ingrosso, i quali a loro volta si rivolgono al canale degli utenti "professionali", quali installatori o rivenditori finali di tali prodotti. Nel caso di specie, l'offerta delle società interessate dall'operazione in esame appare essere rivolta non ai clienti finali ma agli installatori o rivenditori professionali.

11. Al riguardo, sebbene PM Service e Greensun risultino avere una clientela e una tipologia di offerta simile, le due società risultano avere una diversa specializzazione. La prima si rivolge principalmente al canale dei rivenditori di materiali mentre la seconda si rivolge al canale degli installatori professionali<sup>8</sup>. L'attività della parte notificante Computer Gross non è invece riconducibile al settore della distribuzione di prodotti per l'energia fotovoltaica.

12. A ogni modo, nel caso di specie, l'esatta delimitazione merceologica del mercato può essere lasciata aperta, considerata l'assenza di criticità concorrenziali.

13. Sotto il profilo geografico, il suddetto mercato può ritenersi, in via conservativa, di dimensioni coincidenti con il territorio nazionale, considerato che la capacità connessa relativa agli impianti fotovoltaici<sup>9</sup> risulta essere localizzata, per quanto non in modo uniforme, sull'intero territorio nazionale. Sulla base di considerazioni analoghe svolte sopra, la delimitazione geografica del mercato può essere lasciata aperta.

##### *Gli effetti dell'Operazione*

14. L'operazione in esame comporta una sovrapposizione orizzontale tra le attività del gruppo acquirente, tramite PM Service, e quelle della Target nel mercato della fornitura all'ingrosso di impianti per l'energia fotovoltaica. In tale mercato, nel 2023 PM Service detiene una quota di mercato pari al 5,8%, mentre Greensun detiene una quota pari al 5%. Pertanto, a esito dell'operazione, la quota di mercato congiunta delle Parti si attesterebbe al 10,8%.

15. Inoltre, si rileva che il mercato considerato appare essere piuttosto frammentato e vede la presenza di numerosi concorrenti, alcuni dei quali detengono quote di mercato significative, quali Coenergia, VP Solar, Genertec Italia e Sonepar.

16. Pertanto, in ragione della marginalità delle quote detenute dalle società interessate nel mercato considerato e alla luce delle trascurabili sovrapposizioni orizzontali tra le Parti, può ritenersi che l'operazione in esame non dia luogo a effetti di natura orizzontale.

<sup>7</sup> Tali prodotti comprendono i pannelli fotovoltaici e i prodotti tecnologici accessori al loro funzionamento.

<sup>8</sup> Cfr. il provvedimento n. 30573 del 28 marzo 2023, *C12522 – Computer Gross/Altinia Distribuzione*.

<sup>9</sup> Cfr. *Italia Solare – Fotovoltaico: Report commissioni in Italia*. In particolare, la c.d. "capacità connessa" risulta essere una proxy del numero di impianti installati e della loro relativa potenza. Quest'ultima, infatti, varia in base alla tipologia di impianto installato, e conseguentemente ne determina il prezzo di acquisto.

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

RITENUTO, altresì, che le clausole di non concorrenza sopra descritte possono ritenersi accessorie alla presente operazione nei soli limiti sopra indicati e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove sussistano i presupposti, le suddette clausole che si dovessero realizzare oltre tali limiti;

#### DELIBERA

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS2042 - CRITERI MODALITÀ E REQUISITI PER L'ISCRIZIONE NELL'ELENCO DEI SOGGETTI ABILITATI ALLA VENDITA DI GAS NATURALE AI CLIENTI FINALI

Roma, 21 novembre 2024

Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza  
Energetica

In data 31 ottobre 2024, è pervenuta all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito: Autorità) copia dello Schema di Regolamento sui criteri, modalità e requisiti per l'iscrizione nell'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale ai clienti finali ai sensi dell'articolo 17 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, ai fini dell'espressione delle valutazioni di competenza di questa Autorità, come previsto dall'articolo 17, comma 3, della medesima legge.

Lo Schema di regolamento modifica la disciplina dell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale a clienti finali, relativo anche alla vendita di gas naturale liquefatto attraverso autocisterne e di gas naturale a mezzo di carri bombolai, nonché di biogas (Elenco venditori), definendo criteri e modalità per l'iscrizione e la permanenza delle imprese nell'Elenco.

In primo luogo, l'Autorità intende esprimere il proprio apprezzamento per la riforma dell'Elenco, che nell'aggiornare i requisiti minimi in capo ai soggetti che possono esercitare l'attività di vendita di gas naturale a clienti finali risulta funzionale a garantire la stabilità e la certezza del mercato del gas naturale, oltre a rafforzare gli strumenti a tutela dei clienti finali nell'ambito del processo di liberalizzazione dei mercati energetici. L'intervento regolatorio, inoltre, risponde coerentemente all'esigenza manifestata dal legislatore di uniformare, per quanto possibile, le condizioni per l'esercizio dell'attività di vendita del gas naturale a quelle già in vigore per l'energia elettrica, mutuandone lo spirito e l'impostazione.

Dando seguito a quanto disposto dal comma 3 dell'articolo 17 del citato decreto legislativo n. 164/2000, lo Schema individua, tra l'altro, le circostanze nelle quali gli accertamenti di violazioni poste in essere nell'attività di vendita di gas naturale compiuti dall'Autorità possono comportare l'esclusione degli interessati dall'Elenco venditori, nonché le procedure applicabili in tali circostanze.

In particolare, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, dello schema di decreto, i provvedimenti di accertamento che rilevano ai predetti fini devono essere definitivi e non più impugnabili. Inoltre, ai sensi del comma 5, lettera b), del medesimo articolo, affinché l'Autorità sia tenuta a darne segnalazione al Ministero ai fini dell'esclusione dall'Elenco, è necessario che le violazioni siano

reiterate: la reiterazione è individuata secondo i criteri definiti dall'articolo 8-bis della legge 24 novembre 1981, n. 689, che fa riferimento a violazioni della stessa indole reiterate nell'arco di un quinquennio. Infine, il comma 6, lettera b), del medesimo articolo 8 dello Schema di regolamento fa salve le violazioni accertate ad esito dell'adesione ai programmi di clemenza di cui all'articolo 15, comma 2-bis, della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

L'Autorità, pertanto, nella sua adunanza del 19 novembre 2024, ha ritenuto che il complesso di regole così delineato definisca delle condizioni e delle procedure ragionevoli ed efficaci per dar corso alla previsione di legge secondo la quale la permanenza nell'Elenco - e dunque la stessa possibilità di operare nel mercato - deve essere valutata anche alla luce delle violazioni eventualmente poste in essere nell'attività di vendita del gas naturale accertate e sanzionate dall'Autorità. Il quadro disegnato dallo schema di regolamento, infatti, appare idoneo ad istituire un ulteriore elemento di deterrenza, in grado di accrescere il disincentivo alla violazione delle norme alla cui tutela è preposta l'Autorità, assicurando per questa via un più corretto funzionamento del mercato liberalizzato.

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**AS2043 - AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEGLI AMBITI TERRITORIALI DI NAPOLI**

Roma, 27 novembre 2024

Regione Campania  
Città Metropolitana di Napoli  
Ente d'Ambito Napoli 1  
Ente d'Ambito Napoli 2  
Ente d'Ambito Napoli 3

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 19 novembre 2024, ha deliberato di formulare alcune osservazioni, ai sensi dell'articolo 21 della legge n. 287/1990, in merito alle criticità concorrenziali relative allo stato delle procedure finalizzate all'affidamento dei servizi afferenti al ciclo integrato dei rifiuti negli Ambiti Territoriali Ottimali ("ATO") di Napoli 1, Napoli 2 e Napoli 3.

Va preliminarmente ricordato che, in data 12 maggio 2023, l'Autorità ha inviato agli Enti d'Ambito ("EDA") preposti agli ATO di Napoli 1, Napoli 2 e Napoli 3 tre pareri motivati *ex* articolo 21-*bis* della legge n. 287/1990, nei quali è stata contestata: (i) l'illegittimità ai sensi degli articoli 6 e 33 del d.lgs. n. 201/2022 di un'operazione attraverso la quale ciascuno dei tre EDA aveva deliberato di acquisire le rispettive quote sociali della società provinciale di gestione dei rifiuti, denominata SAPNA S.p.A., al fine di affidare *in house* a quest'ultima la gestione del servizio di trattamento intermedio dei rifiuti indifferenziati; (ii) la violazione degli articoli 14 e 17 del medesimo decreto, a causa della carenza di motivazione qualificata circa la scelta della modalità di gestione *in house*<sup>1</sup>. Conseguentemente alla ricezione dei suddetti pareri motivati, e precisamente nel mese di giugno 2023, ciascuno dei tre EDA napoletani ha adottato una delibera di revoca delle deliberazioni oggetto di contestazione da parte dell'Autorità<sup>2</sup>, facendo venir meno le violazioni messe in luce nei pareri. L'Autorità, nell'adunanza del 18 luglio 2023, ha quindi deliberato di non proporre ricorso al TAR competente.

<sup>1</sup> AS1897 - *ATO1 Napoli/acquisto partecipazione sociale Sapna SPA*, in Boll. n. 28/2023; AS1898 - *ATO2 Napoli/acquisto partecipazione sociale Sapna SPA*, in Boll. n. 28/2023; AS1899 - *ATO3 Napoli/acquisto partecipazione sociale Sapna SPA*, in Boll. n. 28/2023.

<sup>2</sup> Precisamente con i seguenti atti: delibera di Consiglio d'Ambito dell'EDA Napoli 1 n. 8 del 12 giugno 2023, recante "*Revoca delibere del Consiglio d'Ambito ex art. 21 quinquies l. 07.08.90 n. 241 delle delibere del c.d.a. n. 02 del 09.02.2023 e n. 06 del 27.03.2023*"; delibera di Consiglio d'Ambito dell'EDA Napoli 2 n. 20 del 12 giugno 2023, recante "*Acquisizione di quota di SAPNA s.p.a. - Provvedimenti - Revoca deliberazioni del consiglio d'ambito ex art. 21 quinquies l. 07.08.90 n. 241 delle delibere del cda m. 4 del 09.02.23 e 13 del 27.03.23*"; delibera di Consiglio d'Ambito dell'EDA Napoli 3 n. 4 del 12 giugno 2023 recante "*Revoca deliberazioni del Consiglio di Ambito ex art. 21 quinquies l. 07.08.90 n. 241 delle delibere del cda m. 1 bis del 07.02.23 e 2 del 27.03.23*".

A più di un anno dall'adozione dei citati atti di revoca, l'Autorità ha avviato un'attività di monitoraggio sullo stato delle procedure poste in essere dagli EDA per definire gli affidamenti dei servizi afferenti al ciclo integrato dei rifiuti nei territori di competenza, viste anche le recenti modifiche alla legge regionale n. 14/2016<sup>3</sup>, apportate con la legge regionale n. 19 del 7 agosto 2023<sup>4</sup> e con la legge regionale n. 13 del 25 luglio 2024<sup>5</sup>.

Ad esito di tale attività, è emersa una situazione generalizzata di ritardo inerente alle procedure finalizzate all'affidamento dei servizi afferenti al ciclo integrato dei rifiuti negli ATO Napoli 1, Napoli 2 e Napoli 3, posto che nessun servizio risulta, allo stato, essere stato affidato nei nuovi bacini individuati a seguito della riforma della *governance* dei rifiuti, prevista a partire dalla legge regionale n. 14/2016 (ovvero, dagli EDA o dai Sub-Ambiti Distrettuali ("SAD") competenti)<sup>6</sup>.

E ciò nonostante l'articolo 26-*bis* della citata legge regionale n. 14/2016 - al fine di dare attuazione alla nuova normativa di riordino della disciplina in materia di servizi pubblici locali, di cui al d.lgs. n. 201/2022 - abbia definito una serie di tempistiche cogenti entro le quali gli EDA e/o i SAD dovevano completare le procedure finalizzate all'affidamento dei servizi di gestione dei rifiuti nei territori di competenza, pena l'attivazione di poteri sostitutivi da parte della Regione<sup>7</sup>. In base a tali previsioni, gli enti preposti all'affidamento dei servizi avrebbero infatti dovuto, tra gli altri, individuare la forma di gestione prescelta entro il 6 novembre 2023 e provvedere a deliberare l'affidamento in conformità alle forme di gestione individuate entro il 4 aprile 2024.

#### *Sul servizio di trattamento intermedio dei rifiuti urbani*

Con particolare riferimento al servizio a valle di trattamento intermedio dei rifiuti urbani – che era stato oggetto degli interventi *ex* articolo 21-*bis* di maggio 2023 – nei citati provvedimenti di revoca risalenti a giugno 2023 gli EDA Napoli 1, Napoli 2 e Napoli 3 avevano assunto la decisione di mantenere la gestione pubblica del servizio, attraverso l'affidamento *in house* alla società provinciale SAPNA S.p.A., da realizzarsi mediante l'acquisizione della stessa da parte dei 92

<sup>3</sup> Legge regionale Campania n. 14 del 26 maggio 2016, recante "Norme di attuazione della disciplina europea e nazionale in materia di rifiuti e dell'economia circolare".

<sup>4</sup> Legge regionale Campania n. 19 del 7 agosto 2023, recante "Modifiche alla legge regionale 26 maggio 2016, n. 14 (Norme di attuazione della disciplina europea e nazionale in materia di rifiuti e dell'economia circolare)."

<sup>5</sup> Legge regionale Campania n. 13 del 25 luglio 2024, recante "Disposizioni di adeguamento normativo".

<sup>6</sup> Fatta eccezione per i due SAD mono-comunali – ovvero SAD 1 (Comune di Napoli) e SAD 2 (Comune di Casoria), entrambi afferenti all'ATO Napoli 1 – nei quali il soggetto gestore dei servizi di raccolta, trasporto e spazzamento era già stato precedentemente individuato.

<sup>7</sup> Il comma 22 dell'articolo 26-*bis* della legge regionale n. 14/2016 prevede: "11. Decorsi uno o più termini previsti dal presente articolo, la Regione esercita nei confronti degli Eda, dei Comuni convenzionati in SAD, della Città metropolitana, delle Province e dei Comuni inadempienti, i poteri sostitutivi ai sensi degli articoli 39 e 40, comma 3, della presente legge."

Il comma 1 dell'articolo 39 (Poteri sostitutivi della Regione) specifica quanto segue: "1. La Regione esercita le funzioni di vigilanza in ordine all'attuazione della presente legge e del PRGRU. La Regione esercita altresì poteri sostitutivi in caso di ingiustificata inerzia e grave inadempimento degli Enti d'Ambito e degli Enti locali, con specifico riferimento alle competenze ad essi attribuite, con riferimento ai seguenti atti:

a) mancata adesione dei Comuni all'Ente d'Ambito, ai sensi dell'articolo 25, comma 2;  
b) mancata attuazione delle competenze di cui all'articolo 26, comma 1, lettere a) e c) e delle disposizioni di cui all'articolo 26-*bis*;  
c) mancata elezione del Consiglio d'Ambito, ai sensi del comma 2, articolo 28 e degli altri organi elettivi e di nomina;  
d) mancato trasferimento della dotazione impiantistica, ai sensi dell'articolo 40 comma 3."

Comuni appartenenti agli ATO Napoli 1, Napoli 2 e Napoli 3. Tuttavia, non vi è stato alcun concreto sviluppo nelle relative procedure da svolgersi al fine di definire gli affidamenti di competenza<sup>8</sup>. In tale contesto si è inserita, tra l'altro, l'ultima novella normativa (apportata con legge regionale n. 13 del 25 luglio 2024), che ha prefigurato un assetto organizzativo specificatamente dedicato proprio alla gestione degli impianti nell'area della Città Metropolitana di Napoli.

Infatti, richiamando l'articolo 5, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022<sup>9</sup>, il nuovo comma 3-bis dell'articolo 25 della legge regionale n. 14/2016 attribuisce esplicitamente alla Città Metropolitana il compito di assicurare *“la gestione unitaria degli impianti di trattamento e smaltimento”* e la facoltà di *“provvedere alla gestione degli ulteriori impianti a tecnologia complessa”*, previo convenzionamento con gli EDA competenti sul territorio<sup>10</sup>. Il comma 8-bis assegna il termine di 60 giorni dalla data della sua entrata in vigore per la stipula di tali convenzioni.

Tale ultima novella normativa regionale ha modificato sostanzialmente l'assetto organizzativo inerente ai servizi da svolgere nel segmento impiantistico dell'area della Città Metropolitana di Napoli rispetto a come precedentemente configurato dagli EDA, determinando di fatto ancora uno slittamento delle tempistiche (peraltro già scadute al momento di entrata in vigore della modifica normativa) entro cui gli stessi EDA erano tenuti a provvedere all'affidamento dei servizi, senza fornire indicazioni sulle concrete modalità di affidamento dei servizi stessi.

Nell'attesa che tali nuove disposizioni trovino concreta applicazione, dalla lettera della norma sembrerebbe che la Città Metropolitana sia destinata a mantenere la proprietà<sup>11</sup> e provvedere alla

<sup>8</sup> Per precisione, l'EDA Napoli 3 aveva adottato la deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 8 del 29/12/2023 recante *“Delibera di attuazione dell'art. 23 bis l.r.c. 14/2016 in tema di scelta del modello gestionale dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento e i definizioni dei SAD”* e la delibera dell'Assemblea dei Sindaci di EDA Napoli 3 n. 1 del 2 gennaio 2024, individuando il modello gestionale della società mista per i servizi di smaltimento dei rifiuti e di gestione degli impianti. Tuttavia, l'EDA Napoli 3 non ha dato attuazione a tali decisioni, vista l'allora prossima adozione delle modifiche normative dedicate proprio all'assetto organizzativo del sistema impiantistico nella Città Metropolitana di Napoli, intervenute poi con l'inserimento dei commi 3-bis e 8-bis all'articolo 25 della legge regionale n. 14/2016, ad opera della legge regionale n. 13 del 25 luglio 2024.

<sup>9</sup> Articolo 5 (Meccanismi di incentivazione delle aggregazioni), comma 2: *“Le regioni incentivano, con il coinvolgimento degli enti locali interessati, la riorganizzazione degli ambiti o bacini di riferimento dei servizi pubblici locali a rete di propria competenza, anche tramite aggregazioni volontarie, superando l'attuale assetto e orientandone l'organizzazione preferibilmente su scala regionale o comunque in modo da consentire economie di scala o di scopo idonee a massimizzare l'efficienza del servizio.”*

Ancorché non esplicitamente richiamato, è d'interesse anche quanto disposto dal comma 1: *“Ferme restando le disposizioni regionali, nelle città metropolitane è sviluppata e potenziata la gestione integrata sul territorio dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ivi compresa la realizzazione e gestione delle reti e degli impianti funzionali. A tal fine, il comune capoluogo può essere delegato dai comuni ricompresi nella città metropolitana a esercitare le funzioni comunali in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica per conto e nell'interesse degli altri comuni.”*

<sup>10</sup> Articolo 25, comma 3-bis della legge regionale n. 14/2016: *“Ferme restando le funzioni di regolazione, di indirizzo e di controllo spettanti agli EdA NA1, NA2, e NA3 e fatta salva la gestione separata del servizio, al fine di incentivare, ai sensi del comma 2, dell'articolo 5 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 (Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica), l'organizzazione del servizio in modo da consentire la realizzazione di economie di scala, la realizzazione dei programmi in corso per l'implementazione e ammodernamento degli impianti trattamento meccanico biologico (TMB) ex stabilimento di tritovagliatura e imballaggio dei rifiuti (STIR) ed al fine di sviluppare e potenziare la gestione unitaria del ciclo dei rifiuti nel territorio metropolitano di Napoli, in osservanza dei commi 2 e 44 dell'articolo 1 della legge 7 aprile 2014, n. 56, (Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni) la Città Metropolitana di Napoli assicura la gestione unitaria degli impianti di trattamento e smaltimento e può provvedere alla gestione degli ulteriori impianti a tecnologia complessa, nel rispetto della normativa vigente e previo convenzionamento con gli EdA competenti per territorio, ai sensi del comma 8bis”.*

<sup>11</sup> Sembrerebbe quindi divenuto inapplicabile alla sola Città Metropolitana di Napoli quanto sancito dall'art. 40 della legge regionale n. 14/2016, in base al quale le Province e Città metropolitane devono trasferire a titolo gratuito la titolarità degli impianti di trattamento dei rifiuti agli EDA competenti sul territorio di riferimento.

gestione degli impianti STIR<sup>12</sup> esistenti e degli ulteriori impianti complessi a realizzarsi, previa l'adozione di apposite convenzioni con gli EDANapoli 1, Napoli 2 e Napoli 3, che, per quanto noto, non risultano essere state ancora stipulate nonostante il termine sia scaduto lo scorso 27 settembre. Rimane dubbia, in ogni caso, la modalità con cui la Città Metropolitana di Napoli possa concretamente "provvedere alla gestione" degli impianti, dal momento che l'individuazione del soggetto gestore dovrebbe restare prerogativa degli EDA competenti, secondo le modalità di cui all'articolo 21, comma 4, del d.lgs. n. 201/2022.

A tale situazione di inerzia e incertezza nello stato degli affidamenti, si accompagnano le rilevanti criticità che riguardano la dotazione impiantistica sul territorio (non solo metropolitano, ma regionale più in generale), in particolare riguardanti l'insufficiente capacità di recupero e smaltimento della frazione organica dei rifiuti urbani, dei rifiuti urbani pretrattati in impianti TMB e l'assenza di discariche attive<sup>13</sup>. Nello specifico, alla capacità infrastrutturale campana mancano oltre 839 mila tonnellate di capienza per raggiungere l'autosufficienza impiantistica<sup>14</sup>.

Risulta pertanto quantomai urgente, visti anche gli importanti interventi di potenziamento degli impianti previsti nei prossimi anni, addivenire ad una soluzione tempestiva che contempli l'individuazione del soggetto gestore del servizio di trattamento intermedio dei rifiuti urbani attraverso un affidamento conforme alla normativa vigente, che garantisca una gestione efficiente, efficace e trasparente del servizio.

#### *Sui servizi di raccolta, trasporto e spazzamento dei rifiuti urbani*

Anche la situazione riguardante l'affidamento dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e correlati è caratterizzata da forti ritardi procedurali, riconducibili alla difficoltà di avviare l'operatività dei numerosi SAD, in particolare nei casi in cui gli stessi abbiano assunto la competenza di provvedere all'affidamento del servizio *ex* articolo 24-*bis* della legge regionale n. 14/2016 e di dare corso alle gare laddove previste<sup>15</sup>.

Tale ritardo, infatti, perpetra una situazione di frammentazione nell'organizzazione e gestione di tali servizi, ostacolando il raggiungimento dei guadagni di efficienza derivanti dalla realizzazione delle economie di scala e dalla razionalizzazione nella gestione, che hanno ispirato la riforma della *governance* del sistema di gestione dei rifiuti introdotta dal Testo Unico Ambientale (d.lgs. n. 152/2006) e che anche l'articolo 5 del d.lgs. n. 201/2022 ha inteso incentivare. Tale riforma è stata

<sup>12</sup> Stabilimento di tritovagliatura e imballaggio dei rifiuti, anche detti di trattamento meccanico-biologico (TMB).

<sup>13</sup> Secondo quanto riportato nel Rapporto ISPRA 2023, la Regione Campania: è prima per quantità di rifiuti da frazione organica della raccolta differenziata esportati in altre Regioni italiane, con oltre 462mila tonnellate – pari al 27,1% del totale su base nazionale; detiene il primato anche per quantità di rifiuti pretrattati in impianti c.d. TMB/TM conferiti all'estero, con oltre 274mila tonnellate, più della metà del totale nazionale pari a più di 511mila tonnellate; è priva di discariche attive, quindi tutti i rifiuti destinati allo smaltimento sono conferiti in impianti fuori Regione (circa 36mila tonnellate nel 2022).

<sup>14</sup> Laboratorio Ref Ricerche, Rifiuti n. 268, Maggio 2024, "Mercato" vs "Regole": *Quale percorso?*.

<sup>15</sup> L'EDA Napoli 1 riunisce 9 Comuni appartenenti al territorio della Città Metropolitana di Napoli ed è suddiviso in 3 Sub-Ambiti Distrettuali ("SAD"), ovvero 3 diversi bacini di affidamento. Il Comune di Napoli e il Comune di Casoria si sono costituiti in due SAD distinti, con affidamenti rispettivamente alle società Asia S.p.A. e Casoria Ambiente S.p.A.; al SAD 3 aderiscono i restanti Comuni e risultano ancora in corso le discussioni relative alla modalità di gestione prescelta. L'EDA Napoli 2 riunisce 24 Comuni della Città Metropolitana di Napoli ed è suddiviso in 6 SAD. La divisione in 6 SAD, in luogo dei 2 SAD precedentemente individuati come risultanti anche da Piano d'Ambito, è stata approvata con delibera n. 21 del 12 giugno 2023 e il processo di adesione dei singoli Comuni ai nuovi SAD è ancora in corso. L'EDA Napoli 3 riunisce 59 Comuni appartenenti al territorio della Città Metropolitana di Napoli ed è suddiviso in 10 SAD. Nessuno dei 10 SAD ha attualmente adempiuto ai termini di legge per l'affidamento dei servizi.

peraltro attuata a livello regionale proprio attraverso l'attribuzione agli EDA delle competenze relative all'organizzazione e all'affidamento dei servizi di gestione dei rifiuti, individuando bacini di affidamento ottimali (che dovrebbero dunque, generalmente, essere sovra-comunali<sup>16</sup>).

Allo stato, i servizi di raccolta e trasporto rimangono affidati separatamente in ogni singolo Comune dell'area metropolitana (ovvero, 9 affidamenti nell'ATO Napoli 1; 24 nell'ATO Napoli 2; 59 nell'ATO Napoli 3)<sup>17</sup>.

La stessa suddivisione in SAD, peraltro, oltre ad allungare le tempistiche procedurali necessarie per definire gli affidamenti dei servizi, potrebbe in alcuni casi rivelarsi anche d'ostacolo alla realizzazione delle suddette efficienze derivanti dalle economie di scala, laddove conduca nuovamente ad una frammentazione organizzativa dei servizi sub-ottimale.

In aggiunta, va osservato che la definizione di bacini di affidamento sub-ottimali, in quanto eccessivamente ristretti, può rivelarsi facilitante esiti collusivi di spartizione del mercato, in analogia con quanto può accadere in caso di divisione in molteplici lotti di gara<sup>18</sup>. La determinazione di bacini di affidamento ottimali, invece, può aiutare a riaffermare una reale concorrenza per il mercato in caso di affidamento a terzi, in un territorio quale quello campano finora caratterizzato da un numero assai elevato di gare espletate, di durata tra l'altro generalmente inferiore ai 5 anni, e spesso colpito da episodi di illegalità proprio nel campo della gestione dei rifiuti.

In tale contesto, giova rilevare che l'andamento gestionale del servizio come desumibile dai livelli di raccolta differenziata risulta insufficiente nell'area metropolitana (50,6% nel 2022, dato ISPRA), sia rispetto alla media regionale complessiva (55,6% nel 2022, dato ISPRA), sia rispetto al panorama nazionale (65,2% nel 2022, dato ISPRA), a fronte di costi del servizio elevati nella Regione (€214,4 pro-capite; €47,4 per kg di rifiuto) rispetto alla media nazionale (€192,3 pro-capite; €38,5 per kg di rifiuto), certamente anche a cause delle gravi carenze infrastrutturali.

Del resto, la *governance* ancora incompleta si pone certamente quale ostacolo alla definizione di una strategia integrata di risoluzione delle criticità riguardanti il ciclo dei rifiuti nel territorio e, quindi, ad un servizio efficace ed efficiente, anche dal punto di vista impiantistico.

L'Autorità ritiene dunque indispensabile e urgente che codeste Amministrazioni, nelle rispettive competenze, si adoperino per il completamento del processo di riorganizzazione del sistema di *governance* dei rifiuti e, quindi, dispongano gli affidamenti dei relativi servizi, nel territorio della Città Metropolitana di Napoli, in conformità alla normativa vigente, senza escludere la possibilità che la Regione attivi i poteri sostitutivi in base alla legge regionale n. 14/2016.

Ciò al fine di rendere possibile un corretto dispiegamento delle dinamiche concorrenziali nel settore dei rifiuti in Campania, con risultati in termini di efficienza e qualità dei servizi a beneficio degli utenti. Del resto, la recente disciplina introdotta dal d.lgs. n. 201/2022 si pone come obiettivo, tra gli altri, la *"tutela e la promozione della concorrenza"* (cfr. articolo 1, comma 3, del d.lgs. n. 201/2022).

<sup>16</sup> La legge regionale n. 14/2016 prevede un'eccezione automatica per i capoluoghi di Provincia, che possono costituirsi in SAD a sé stanti e provvedere autonomamente all'affidamento dei servizi nel proprio territorio.

<sup>17</sup> Relazione ARERA 286/2024/I/RF, *"Terza relazione, ai sensi dell'articolo 5, comma 6, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante "riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"*.

<sup>18</sup> Si vedano, tra gli altri, i provvedimenti dell'Autorità I784 - *Eco.Ambiente/Bando di gara per lo smaltimento dei rifiuti da raccolta differenziata*, in Boll. n. 30/2015 e I816 - *Gara So.Re.Sa. rifiuti sanitari Regione Campania*, in Boll. n. 6/2019.

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

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS12529 - CAMPANILE-ALBATROS

*Provvedimento n. 31381*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTA la propria delibera del 27 febbraio 2024 con la quale è stato disposto l'accertamento ispettivo presso la sede operativa della società Albatros S.r.l. ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo;

VISTA la propria delibera del 16 luglio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dalla società Albatros S.r.l., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo;

VISTA la propria delibera del 3 settembre 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. La società Albatros S.r.l. (di seguito, "Albatros", "Professionista" o "Società") [PI 08839141218], operante attraverso il sito web <https://www.campanile1858.com/> (di seguito, "Sito"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nel commercio online di calzature e accessori attraverso il marchio Campanile.

Albatros, nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2022, ha realizzato un fatturato di € 2.025.893,00<sup>1</sup>.

2. Il signor Cristiano Campanile, (di seguito, "Campanile" o "Professionista") in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo.

Il signor Cristiano Campanile non ha trasmesso idonea documentazione contabile attestante le proprie condizioni economiche.

<sup>1</sup> Fonte: banca dati Telemaco-Infocamere. Si precisa che il fatturato dell'esercizio 2023 non è disponibile nelle banche dati camerali e non è stato comunicato dai Professionisti.

Di seguito, Albatros e il signor Cristiano Campanile saranno anche indicati congiuntamente "Professionisti".

## II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento ha a oggetto i comportamenti posti in essere dai Professionisti, consistenti nel fornire sul Sito informazioni inesatte sulle caratteristiche dei prodotti, nonché nel mancato rispetto dei tempi di consegna indicati, nell'omessa consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati dai consumatori, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso e, infine, nella mancata e/o inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post-vendita*.

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

4. In relazione alle condotte sopra descritte e a seguito di un invito a rimuovere i possibili profili di scorrettezza (c.d. "*moral suasion*"), rivolto ad Albatros e rimasto disatteso, in data 27 febbraio 2024 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12529 volto ad accertare la sussistenza di pratiche commerciali scorrette consistenti: (i) nel fornire informazioni incomplete e confusorie sul Sito circa il rapporto di Albatros con il marchio "Campanile"; (ii) nel fornire informazioni non corrette in ordine alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti venduti *online*; (iii) nella mancata consegna dei prodotti ordinati *online* e pagati dai consumatori; (iv) nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dai consumatori a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso e (v) nella mancata e/o inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post-vendita*. Tali condotte sono state ritenute suscettibili di porsi in contrasto con gli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, del Codice del consumo<sup>2</sup>.

5. In data 5 marzo 2024, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede operativa della Società.

6. Nelle date del 6 marzo 2024<sup>3</sup>, 11 marzo 2024<sup>4</sup>, 24 aprile 2024<sup>5</sup> e 7 maggio 2024<sup>6</sup>, Albatros ha fornito riscontri alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento.

7. In data 26 aprile 2024<sup>7</sup>, Albatros ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

8. Nell'adunanza del 16 luglio 2024, l'Autorità ha deliberato il rigetto degli impegni presentati dalla Società, in quanto relativi a condotte che, ove accertate, potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali "*manifestamente scorrette e gravi*", per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, non può trovare applicazione. Inoltre, il Collegio ha ritenuto sussistere l'interesse a procedere all'accertamento delle eventuali infrazioni in considerazione della particolarità e rilevanza della condotta.

---

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 50 del fascicolo istruttorio.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 61 del fascicolo istruttorio.

<sup>4</sup> Cfr. doc. n. 63 del fascicolo istruttorio.

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 67 del fascicolo istruttorio.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 69 del fascicolo istruttorio.

9. Nella medesima adunanza del 16 luglio 2024, l'Autorità ha disposto di prorogare il termine di conclusione del procedimento al 24 settembre 2024, anche in considerazione della fase di valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nonché delle esigenze di garantire il più ampio contraddittorio con le Parti ed esperire i successivi adempimenti istruttori e procedurali.

10. In data 22 luglio 2024<sup>8</sup>, è stata comunicata l'estensione oggettiva e soggettiva del procedimento nei confronti del signor Cristiano Campanile per il suo coinvolgimento diretto nella gestione della società Albatros.

11. Nell'adunanza del 3 settembre 2024, l'Autorità ha disposto di prorogare ulteriormente il termine di conclusione del procedimento al 22 novembre 2024.

12. In data 11 settembre 2024<sup>9</sup> è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

13. In data 30 settembre 2024<sup>10</sup>, è pervenuto uno scritto difensivo da parte dei Professionisti.

14. In data 28 ottobre 2024 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>11</sup>, richiesto il 1° ottobre 2024<sup>12</sup> ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

## 2) *Le evidenze acquisite*

### *a) Il ruolo del signor Cristiano Campanile*

15. Le evidenze raccolte hanno evidenziato che l'attività di produzione e commercio *online* di calzature e accessori a marchio Campanile, sebbene risulti formalmente in capo a Albatros, nei fatti sia direttamente riconducibile anche al signor Cristiano Campanile. A tale proposito, nei paragrafi che seguono si riportano gli elementi atti a corroborare tale conclusione.

16. Albatros, licenziataria del marchio Campanile<sup>13</sup>, si presenta quale entità che continua l'attività e la tradizione dell'omonima azienda attiva sin dal 1858 nel settore manifatturiero. In realtà, le società riferibili al signor Cristiano Campanile che in passato hanno utilizzato il marchio *de quo* sono attualmente chiuse, fallite o in liquidazione, come sintetizzato nella tabella che segue:

<sup>8</sup> Cfr. docc. nn. 86 e 87 del fascicolo istruttorio.

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 98 del fascicolo istruttorio.

<sup>10</sup> Cfr. doc. n. 106 del fascicolo istruttorio.

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 111 del fascicolo istruttorio.

<sup>12</sup> Cfr. doc. n. 107 del fascicolo istruttorio.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n. 65 del fascicolo ispettivo. In realtà, il marchio in questione è stato coinvolto nel fallimento della società Cris S.r.l. e il curatore fallimentare ha chiesto la nomina di un soggetto che assumesse la qualifica di custode dei marchi di cui è titolare Cristiano Campanile e, segnatamente, il marchio denominativo "CAMPANILE 1858".

Società	Stato	Data iscrizione	Data cancellazione	Ruolo Cristiano Campanile
F.lli Campanile S.r.l.	Cancellata	31-8-1971	5-7-2016	Consigliere Amministratore delegato
Brian Cress S.r.l. in liquidazione	Cancellata	16-4-2012	15-2-2018	Liquidatore
Camp 2 di Nicola Campanile SAS	Cancellata	11-10-2000	17-12-2004	Socio accomandante
Cris S.r.l.	in fallimento	3-5-2002	Procedura in corso.	Amministratore unico Socio unico
Zeus S.r.l. in liquidazione	Scioglimento	24-4-2018	3-4-2023	Liquidatore

17. Pertanto, il signor Cristiano Campanile ha sempre ricoperto un ruolo rilevante nelle società che hanno utilizzato il marchio in questione. Quanto ad Albatros, sebbene il signor Campanile non ricopra formalmente alcuna carica, è emerso che egli, di fatto, esercita in prima persona la direzione e la gestione dell'impresa.

18. Inoltre, il diretto coinvolgimento nella gestione di Albatros del signor Campanile è attestato dalla circostanza che egli, nel corso dell'ispezione presso la sede operativa di Albatros<sup>14</sup>, luogo in cui si trovano gli unici locali adibiti alla produzione di calzature e accessori, ha collaborato con i funzionari incaricati e ha illustrato come fosse organizzata l'attività dell'azienda, rendendo dichiarazioni a verbale secondo cui: *“la produzione di scarpe si svolge solo presso questo stabilimento mentre alcune delle fasi preliminari (taglio e orlatura) sono svolte da artigiani locali specializzati [...]. I pellami provengono da concerie italiane localizzate in Veneto”*. Inoltre, il signor Campanile ha rappresentato che *“si tratta di una produzione semi artigianale tramandata di generazione in generazione dalla famiglia Campanile, con alcuni passaggi svolti rigorosamente a mano che richiedono tempi di posa e di consolidamento”*<sup>15</sup>.

19. Il ruolo significativo svolto dal signor Campanile è dimostrato anche dal fatto che i rapporti con la piattaforma *online* Trustpilot siano stati congiuntamente tenuti da un medesimo dipendente di Albatros e dal signor Campanile, come attestato dallo scambio di *email* acquisito nel corso dell'ispezione<sup>16</sup>.

20. Per quanto concerne la gestione amministrativa della Società, il diretto coinvolgimento del signor Campanile è provato anche dalla circostanza che i documenti riepilogativi degli stipendi dei dipendenti in forza ad Albatros - sebbene formalmente ancora dipendenti della società Zeus S.r.l. in liquidazione - risultino essere stati trasmessi allo stesso, sempre dal medesimo dipendente di

<sup>14</sup> Sede secondaria della società sita in Sant'Antimo (NA).

<sup>15</sup> Cfr. verbale ispettivo del 5 marzo 2024.

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 27 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc.28 del fascicolo ispettivo dal quale si evince che il primo contatto con il referente della piattaforma Trustpilot sia stato instaurato da Cristiano Campanile che inoltra al dipendente in questione la *email* di risposta ricevuta dal referente in questione.

Albatros, al fine di consentirne la verifica<sup>17</sup>. Il diretto coinvolgimento del Signor Campanile nella gestione di Albatros è, infine, provato dall'email con cui ha trasmesso allo stesso dipendente il testo della risposta a una delle richieste di informazioni formulate in fase pre-istruttoria dall'Autorità<sup>18</sup>.

21. Pertanto, alla luce di quanto esposto, emerge che l'attività di produzione e commercio *online* di calzature e accessori a marchio "Campanile", sebbene risulti formalmente in capo solo ad Albatros, nei fatti risulta direttamente riconducibile anche al signor Cristiano Campanile, che si avvale di Albatros, pur non essendone né socio, né amministratore, per l'esercizio dell'attività di impresa.

*b) Informazioni circa la disponibilità dei beni venduti online*

22. Dalle evidenze agli atti, emerge che i Professionisti non fornivano indicazioni chiare ed esaustive in ordine alla disponibilità dei prodotti. In particolare, non veniva data alcuna informazione circa la reale disponibilità della merce offerta in vendita presso i magazzini della Società. Solo nelle condizioni generali di vendita, Albatros prevedeva che, qualora l'articolo acquistato *online* non fosse disponibile, sarebbe stato messo espressamente in lavorazione e, trattandosi di un prodotto artigianale realizzato a mano, in tale ipotesi, i tempi di lavorazione sarebbero stati pari almeno a tre mesi<sup>19</sup>.

23. Pertanto, sulla base di tali incomplete informazioni, molti segnalanti hanno proceduto ad acquistare calzature tramite il Sito nella convinzione si trattasse di prodotti disponibili, mentre in realtà questi non solo non lo erano ma, in molti casi, successivamente non venivano neanche messi in produzione.

24. In ordine alle criticità legate al corretto adempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dei consumatori, rileva la dichiarazione resa dal Campanile nel corso dell'attività ispettiva, secondo cui: *"la produzione non riesce a soddisfare il numero delle richieste e ciò a causa della situazione finanziaria venutasi a determinare a seguito del fallimento della società Cris S.r.l. che gestiva il marchio Campanile"*, precisando che *"la mancanza di liquidità finanziaria, allo stato, non consente di aumentare la produzione"*<sup>20</sup>.

25. Quindi, da un lato, i Professionisti non hanno fornito informazioni complete circa l'effettiva disponibilità di quanto proposto in vendita mentre, dall'altro, acquisivano ordini e incassavano corrispettivi sapendo già di non poter soddisfare percentuali significative di acquisti effettuati tramite il Sito.

26. Le carenze descritte in ordine alle informazioni sulla disponibilità dei prodotti appaiono direttamente connesse alle criticità inerenti alle modalità attraverso le quali Albatros e il signor Campanile gestiscono il processo di acquisto da parte dei consumatori. È, infatti, emerso che - anche in presenza delle richiamate problematiche derivanti dalla limitatezza delle risorse finanziarie e dalla conseguente impossibilità *"di aumentare la produzione"* - i Professionisti procedono all'immediato addebito del corrispettivo al momento dell'ordine, senza alcuna verifica circa la concreta possibilità di effettuare la fornitura.

<sup>17</sup> Cfr. docci nn. 42, 43, 44, 45 del fascicolo ispettivo.

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 22 del fascicolo ispettivo.

<sup>19</sup> Cfr. *"Condizioni generali di vendita - Disponibilità dei prodotti"*, <https://www.campanile1858.com/it/content/9-termini-condizioni>.

<sup>20</sup> Cfr. verbale ispettivo del 5 marzo 2024.

27. Successivamente all'avvio della presente istruttoria, Albatros ha modificato le informazioni relative alla disponibilità dei prodotti indicando con la dicitura "DISPONIBILE" i manufatti presenti presso il deposito della Società, e riservando la definizione di "ORDINABILE SU RICHIESTA" ai prodotti da mettere appositamente in lavorazione. A tale ultima categoria viene collegata - nella scheda prodotto - la seguente specificazione: "Questo prodotto e' sold out e puo' essere acquistato su ordinazione e messo in lavorazione con spedizione al termine della produzione pari a 90 giorni"<sup>21</sup>.

28. In ordine alla modalità di pagamento, con la comunicazione del 30 settembre 2024<sup>22</sup>, Albatros ha rappresentato la modifica del processo di vendita nel senso di prevedere che l'addebito del corrispettivo è previsto solo alla consegna della merce ordinata.

*c) La mancata o ritardata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori*

29. Numerosi consumatori, attraverso segnalazioni all'Autorità e recensioni su fonti aperte, hanno lamentato la condotta posta in essere dai Professionisti consistente nella mancata consegna di scarpe e accessori ordinati e regolarmente pagati. I comportamenti in questione sono stati confermati dalle evidenze acquisite nel corso dell'accertamento ispettivo e, in particolare, dai dati riferiti agli ordini degli anni 2022 e 2023<sup>23</sup> che si riportano nella tabella che segue:

---

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio.

<sup>22</sup> Cfr. doc. n. 106 del fascicolo istruttorio.

<sup>23</sup> Cfr. docc. nn. 68, 69, 70, 71 e 72 del fascicolo ispettivo.

causali	2022	2023	Totali	%
In attesa di rifornimento (non pagato)/In attesa di bonifico bancario/In attesa della ricezione del pagamento	909	518	1.427	5,76
<b>In attesa di rifornimento (pagato)</b>	<b>5.816</b>	<b>1.743</b>	<b>7.559</b>	<b>30,52</b>
<b>Pagamento accettato/Pagamento remoto accettato</b>	<b>5.492</b>	<b>1.668</b>	<b>7.160</b>	<b>28,90</b>
Rimborsato/Rimborso parziale/Rimborso parziale Stirpe	288	349	637	2,57
Spedito/Consegnato/In elaborazione	762	6.775	7.537	30,43
Cancellato	156	243	399	1,61
To be authorized/Vuote/Errore di pagamento/Authorization accept from Brainteree/Awaiting for Brainteree payment/Autorizzato sarà acquistato dal commerciante/Awaiting my Pos Payment	6	46	52	0,21
<b>totale</b>	<b>13.429</b>	<b>11.342</b>	<b>24.771</b>	<b>100,00</b>

30. L'esame dei dati contenuti nella tabella riportata e relativi agli ordini riferiti agli anni 2022 e 2023 ha consentito di appurare che i Professionisti hanno proceduto all'addebito immediato quasi per il 60% degli ordini classificati come "In attesa di rifornimento (pagato)" e "Pagamento accettato/Pagamento remoto accettato", senza tuttavia procedere alla consegna della merce. Solo circa il 30% degli ordini risulta essere registrato sotto le voci "Spedito, consegnato, in elaborazione".

31. Peraltro, recenti segnalazioni ricevute dopo l'avvio dell'odierno procedimento evidenziano che i Professionisti continuano a non consegnare la merce ordinata e pagata dai consumatori. A tale riguardo, rileva una richiesta di intervento di un compratore, che afferma: "Ho ordinato sul sito Campanile della società Albatros Srl un paio di scarpe regolarmente pagate. Nonostante vari solleciti come da PEC allegate a tutt'oggi la merce non mi è stata consegnata e neppure l'importo mi è stato rimborsato (come richiesto con mia PEC del 18/04/2024). Il venditore ha risposto due volte con mail evasive e mai rispettate"<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Cfr. doc. n. 75 del fascicolo istruttorio. Segnalazione prot. 54672 del 31 maggio 2024. Si veda il doc. n. 70 del fascicolo istruttorio datato 29 aprile 2024. In tal senso si veda anche verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024. In tal senso, appaiono significative anche le numerose recensioni negative presenti su fonti aperte, nelle quali si stigmatizza tale condotta, posta in essere reiteratamente dai Professionisti. Tra le tante, rileva la doglianza di un consumatore che, in data 17 giugno 2024, osserva: "Truffatori! Io ho saldato il 3 gennaio e dopo sei mesi nulla. EVITATELL. Era meglio fare beneficenza che assoldare questi miseri mentitori (...mi hanno inviato varie e-mail che non sto a raccontare, solo bugie)" - recensione 2. Si vedano, tra le tante, anche le recensioni nn. 3, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 18, 30, 33 e 39 di cui al verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024.

32. Oltre al rilevante fenomeno del mancato recapito della merce, sono emersi numerosi casi di consumatori che lamentano significativi **ritardi nella consegna** delle calzature e degli accessori acquistati e pagati. In particolare, appare emblematica, tra le tante, la dichiarazione di un acquirente, secondo cui: *“Per ricevere le scarpe ho atteso 6 mesi. Avevo perso le speranze. Ho forti dubbi sulla qualità del prodotto. Esperienza comunque che non ripeterò nella maniera più assoluta”*<sup>25</sup>. Ancora: *“ho atteso le scarpe, pagate il 12 aprile 2023, per 410 giorni ossia un anno + 1 mese + 15 giorni. credo non ci sia molto altro da commentare. Il prodotto è buono, ma con questi tempi, con questa mancanza di rispetto verso il cliente, viene vanificato tutto”*<sup>26</sup>.

d) *L’ostacolo all’esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori*

33. Numerose evidenze acquisite agli atti attestano che i Professionisti hanno, di fatto, ostacolato l’esercizio dei diritti contrattuali, in particolar modo per quanto concerne il rimborso dovuto ai consumatori in caso di recesso o annullamento dell’ordine a seguito della mancata consegna. Nello specifico, numerosi acquirenti lamentano di non aver ricevuto la restituzione del corrispettivo versato. A tal proposito, appare indicativa la recente segnalazione di un acquirente che lamenta di aver acquistato un paio di scarpe dai Professionisti e di aver ricevuto merce totalmente diversa da quella proposta in pubblicità, *“oltretutto non della marca Campanile e di qualità molto bassa”*. I Professionisti hanno accettato il recesso ma non hanno proceduto al rimborso della somma che, peraltro, era stata corrisposta a mezzo Scalapay in tre rate interamente pagate<sup>27</sup>. Un altro consumatore riferisce di aver richiesto più volte la consegna della merce ordinata o la restituzione del prezzo, senza che i Professionisti abbiano dato seguito a tali richieste<sup>28</sup>.

34. L’incidenza di tali condotte è attestata anche da numerose recensioni pubblicate *online*, nelle quali è lamentata la mancata restituzione delle somme percepite a titolo di corrispettivo per transazioni annullate o rispetto alle quali il compratore ha esercitato il diritto di recesso. In tal senso, appare significativo quanto riferito da un consumatore circa il *“mancato rispetto dei tempi di consegna, impossibilità a comunicare data la presenza di almeno 4-5 indirizzi di posta elettronica”*. Inoltre, i Professionisti hanno risposto a una PEC del consumatore in questione comunicando l’impegno di procedere alla restituzione della somma versata. In realtà, essi non hanno rispettato l’impegno assunto e hanno spedito solo una delle due paia di scarpe ordinate dal consumatore. Alla luce di tale vicenda, il consumatore in questione conclude: *“Penso che non ci sia altro da fare che segnalarli per pratiche commerciali scorrette e procedere in altre sedi alla tutela del consumatore”*<sup>29</sup>.

<sup>25</sup> Cfr. verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione 4.

<sup>26</sup> Cfr. verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione 38. Dello stesso tenore la recensione 46: *“Consegna estremamente in ritardo. Scarpe acquistate per l’inverno ed arrivate a metà Maggio. Assistenza clienti inesistente. Scarpe della consueta ottima qualità”*.

<sup>27</sup> Cfr. doc. n. 76 del fascicolo istruttorio. Segnalazione del 10 giugno 2024.

<sup>28</sup> Cfr. doc. n. 74 del fascicolo istruttorio. Segnalazione del 29 maggio 2024.

<sup>29</sup> Cfr. doc. n. 78 del fascicolo istruttorio. Verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione 21 e recensione n. 54 - In un altro caso, l’autore di una recensione negativa riferisce quanto segue: *“aspetto il rimborso da 14 mesi; dopo la mia recensione del 20/4/24 e ulteriori solleciti all’Azienda mi è stato chiesto da parte del Signor BM della Albatross Srl di Arzano, il mio Iban per procedere al rimborso. Ad oggi nessun rimborso pervenuto. sono passati 14 mesi. Da tempo tempestano i Clienti con newsletter offerta per proporre promozioni e sconti”*.

*e) L'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita*

**35.** Nel corso dell'accertamento ispettivo, il signor Campanile, in ordine alla gestione del servizio post-vendita, ha genericamente riferito che *"ai clienti che lamentano i ritardi nella consegna cerchiamo di spiegare tale situazione adoperandoci anche in prima persona per accelerare i tempi e soddisfare le richieste"*<sup>30</sup>. In realtà, dai dati acquisiti dal sistema informatico attraverso il quale la Società gestisce le segnalazioni e i reclami dei consumatori, è emerso che, alla data dell'ispezione, risultavano essere pendenti **18.132** richieste di assistenza a cui i Professionisti non avevano dato riscontro<sup>31</sup>.

**36.** La conferma dell'inadeguata erogazione del servizio *post-vendita* emerge con chiarezza da recenti segnalazioni, con cui numerosi consumatori lamentano di non essere riusciti a ottenere informazioni e assistenza rispetto alle transazioni effettuate tramite il Sito. In particolare, un acquirente riferisce di aver effettuato un acquisto *online* senza ottenere la consegna della merce ordinata. Al primo reclamo, ha ricevuto il seguente messaggio standard: *"Grazie per la tua email, il tuo ordine è stato messo in lavorazione e sarà spedito al termine del processo produttivo entro 30/45 giorni. Nel frattempo siamo a disposizione per ogni altra informazione, potrai contattarci al numero 08119819159. Se vuoi venire a vedere la realizzazione dal vivo delle tue calzature vieni a trovare. Siamo in via delle Azalee, 16 a Sant'Antimo-Napoli A presto, Campanile Customer Care"*. Successivamente, nonostante numerosi solleciti, i Professionisti non hanno fornito alcun ulteriore riscontro<sup>32</sup>.

**37.** Analoga problematica ha interessato un altro compratore che, pur avendo già acquistato in passato, tramite il Sito, lo stesso articolo senza avere problemi, in occasione dell'ultimo acquisto (novembre 2023), ha ricevuto un prodotto difforme da quello ordinato (suole di gomma invece che di cuoio). A fronte di numerose richieste di recesso, o di ritiro del prodotto non conforme all'ordine e reinvio del prodotto corretto, non ha ricevuto alcuna risposta<sup>33</sup>.

**38.** Sempre rispetto al *deficit* nell'assistenza ai clienti nella fase successiva alla vendita, appare significativa la posizione assunta da un altro consumatore che intitola eloquentemente la propria recensione del 10 giugno 2024 *"Nessun riscontro ai continui solleciti, non comprate nulla"* e poi prosegue: *"continuo a sollecitare e a chiamare ma sia alle mail che al numero di telefono presente sul sito non risponde nessuno. Siamo a 16 mesi, 16 mesi senza forniture di suole per completare le mie scarpe? Indecenti anzi truffatori. Dovrebbero prendersi la briga di chiamare per scusarsi e soprattutto aggiornare le tempistiche invece non fanno altro che mandare mail di promozioni, non ordinate nulla, hanno centinaia di ordini inevasi"*<sup>34</sup>.

**39.** Sempre nel senso di una mancata assistenza *post-vendita* rilevano altre recensioni nelle quali si lamenta: *"tempo di attesa lunghissimo. Mancata risposta agli innumerevoli solleciti. Impressione*

<sup>30</sup> Cfr. verbale ispettivo del 5 marzo 2024.

<sup>31</sup> Cfr. doc. n. 84 del fascicolo ispettivo.

<sup>32</sup> Cfr. doc. n. 65 del fascicolo istruttorio (segnalazione del 22 marzo 2024).

<sup>33</sup> Cfr. doc. n. 62 del fascicolo istruttorio (segnalazione dell'11 marzo 2024).

<sup>34</sup> Cfr. doc. n. 78 del fascicolo istruttorio (verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione n. 21). Al riguardo si veda anche la recensione n. 26 in cui un compratore, in data 4 giugno 2024, riferisce quanto segue: *"ordine per due paia di scarpe fatto il 4 settembre 2023 con prima consegna a dicembre 2023 e seconda il 4 giugno 2024. Nonostante le innumerevoli mail di lamentela ho ricevuto risposte insoddisfacenti che promettevano consegne da lì a 30/40 giorni sempre disattese. Peccato perché il prodotto è ottimo"*.

*per fortuna errata di essere stato truffato. Scarpe all'apparenza belle ma non della qualità promessa.*"<sup>35</sup> E ancora: *"servizio clienti inesistente. E' impossibile interagire. Il servizio clienti via mail non risponde. Davvero incomprensibile"*<sup>36</sup>.

**40.** In sintesi, dalle risultanze agli atti emerge come i Professionisti non gestiscono e non soddisfano un'elevata percentuale di richieste dei consumatori e ciò anche dopo l'avvio della presente istruttoria. In particolare, una delle principali condotte poste in essere in danno dei consumatori riguarda l'impossibilità, o quanto meno l'estrema difficoltà, di contattare l'azienda attraverso i canali messi a disposizione e ottenere il riconoscimento di alcuni tra i principali diritti garantiti dal Codice del consumo come, ad esempio, il diritto al recesso, al rimborso in caso di mancata prestazione.

### **3) Le argomentazioni difensive dei professionisti**

**41.** In data 30 settembre 2024<sup>37</sup>, Albatros ha trasmesso una *"memoria difensiva del dott. Cristiano Campanile"* priva di sottoscrizione e di documentazione a supporto di quanto affermato.

**42.** In ordine alla circostanza che il signor Cristiano Campanile, sebbene non abbia alcuna carica all'interno della Società eserciti la direzione e la gestione dell'impresa, la memoria ha evidenziato che, in forza del contratto di licenza dei marchi concesso dal signor Cristiano Campanile, la società Albatros autorizzerebbe e richiederebbe allo stesso *"di accedere ai locali e supervedere e gestire e controllare la produzione e la commercializzazione dei prodotti contraddistinti e commercializzati con i marchi da lui dati in concessione, con il duplice obiettivo da un lato di permettere al licenziante di controllare che i propri marchi vengano utilizzati correttamente e, dall'altro lato di rendere disponibile alla licenziataria il know-how e l'esperienza del settore e dei prodotti realizzati e distribuiti, capacità e bagaglio propria ed esclusiva del licenziante"*<sup>38</sup>.

**43.** In merito alla contestazione relativa alle mancate informazioni circa i tempi di consegna dei manufatti prodotti, i Professionisti segnalano che *"in base al [...] programma e al funzionamento del [...] sito"* i consumatori sarebbero chiamati ad accettare obbligatoriamente le condizioni generali di vendita prima di procedere all'acquisto ed effettuare il pagamento. Inoltre, la *landing page* del Sito conterrebbe una sezione dedicata alla spiegazione del funzionamento del sistema di produzione e di vendita dell'azienda in questione. In particolare, la categoria denominata *"come produciamo"*, spiegherebbe come Albatros *"produce vendendo direttamente al consumatore finale tagliando tutta una serie di costi di intermediazione di vendita e distributivi che permettono di vendere i prodotti con un 60% di sconto rispetto al prezzo di mercato, proprio in virtù del taglio di tutti i passaggi intermedi della catena distributiva"*. Da ciò deriverebbe una grande richiesta dei prodotti negoziati a prezzi così vantaggiosi dalla quale dipenderebbe la necessità di attendere per la loro consegna.

**44.** Secondo i Professionisti, i dati relativi ai prodotti spediti, acquisiti nel corso dell'ispezione, sarebbero *"totalmente inattendibili e addirittura fuorvianti"* in quanto il programma di spedizione non avrebbe funzionato correttamente e non vi sarebbero stati flussi di dati in grado di tenere aggiornato il numero delle spedizioni.

<sup>35</sup> Cfr. doc. n. 78 del fascicolo istruttorio (verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione n. 41).

<sup>36</sup> Cfr. *ibidem*.

<sup>37</sup> Cfr. doc. n.1 06 del fascicolo istruttorio.

<sup>38</sup> A tale proposito si ricorda che il marchio in questione è stato coinvolto nel fallimento della società Cris S.r.l. e il curatore fallimentare ha chiesto la nomina di un soggetto che assuma la qualifica di custode dei marchi di cui è titolare Cristiano Campanile e, segnatamente, il marchio denominativo "CAMPANILE 1858".

45. Per quanto concerne l'assistenza post-vendita, il dato rilevato in ispezione circa la mancata risposta a 18.132 richieste di assistenza sarebbe *“completamente inattendibile in quanto rilevato all'interno delle notifiche push del nostro programma prestashop”*. In realtà, le risposte ai clienti verrebbero date tramite *email* e precisamente tramite l'indirizzo *email* [servizioclienti@campanile1.com](mailto:servizioclienti@campanile1.com). A tale proposito, i Professionisti precisano che, tramite tale canale, avrebbero risposto *“alla quasi totalità dei clienti”*.

46. Con riferimento ai disservizi provocati, i Professionisti dichiarano di essere *“consapevoli di aver arrecato un disservizio e un disagio alla clientela”* e manifestano *“in maniera netta e decisa”* l'intenzione di *“non dare più luogo a disservizi [...] improntando tutta l'attività online alla massima trasparenza”*.

47. Per quanto riguarda le informazioni non corrette circa la disponibilità dei beni venduti *online*, i Professionisti dichiarano che attualmente procederebbero a vendite esclusivamente con pagamento alla consegna. A loro dire, in tal modo verrebbe eliminata anche l'altra problematica cioè la *“mancata o ritardata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori”* dal momento che *“non ci potrà essere infatti più nessuna mancata o ritardata consegna in quanto l'acquisto si perfeziona al momento stesso della consegna e non prima e nessun cliente dovrà attendere quindi per ricevere il proprio ordine”*. Tale nuovo modello di vendita risolverebbe i problemi legati all'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori in quanto le richieste di recesso e di rimborso sarebbero *“infatti tutte a fronte di tardata o mancata consegna dell'ordine, eliminando questo problema facendo pagare soltanto dopo la consegna si risolverà anche questa problematica”*.

48. Il nuovo sistema e la nuova strutturazione delle politiche di vendita comporterebbero *“un drastico calo anche della richiesta di assistenza post vendita che nel 98% dei casi è costituita infatti da domande circa la consegna e riguardo i tempi di consegna dei prodotti”*. Questo sarebbe la conseguenza della circostanza che i prodotti acquistati sarebbero consegnati prima di essere pagati, ragion per cui i clienti non avrebbero *“per forza di cose”* la necessità di informazioni sulla spedizione o sulla consegna o sui tempi di lavorazione. Il nuovo assetto permetterebbe *“allo staff del servizio clienti di rispondere in maniera adeguata e puntuale a tutte le altre ordinarie richieste di informazioni”*.

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

49. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite mezzi di telecomunicazione (*internet*), in data 1° ottobre 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, “Agcom”), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

50. Con comunicazione pervenuta il 28 ottobre 2024, l'Agcom ha trasmesso il proprio parere rilevando l'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

51. In premessa, l'Agcom sottolinea che *“i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici che si sono collegati a Internet nel primo trimestre del 2024 compreso tra 44,2 e 44,4 milioni su base mensile (tra 43,8 e 44,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con circa 73 ore e 35 minuti complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando”*.

su Internet; di questi, a marzo 2024, 43,5 milioni hanno usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 39,6 milioni Meta Platforms (38,8 milioni nello stesso mese del 2023), 35,4 milioni Amazon (35,7 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di e-commerce varia, nel primo trimestre del 2024, tra 38,0 e 38,6 milioni (tra 37,7 e 38,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 52 minuti trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/app di e-commerce”.

**52.** Con riferimento al caso di specie, l’Agcom ha, quindi, ritenuto che “il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate”.

**53.** Infine, l’Agcom ha ritenuto “che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale”.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### 1) Premessa

#### a) Il ruolo del signor Cristiano Campanile

**54.** Come ampiamente riportato nel capo III del presente provvedimento<sup>39</sup>, è emerso che l’attività di produzione e commercio *online* di calzature e accessori a marchio “Campanile”, sebbene appaia formalmente in capo solo ad Albatros S.r.l., nei fatti risulta direttamente riconducibile anche al signor Cristiano Campanile. Nello specifico, emerge che Albatros, in realtà, assume il ruolo di un soggetto giuridico di cui il signor Campanile si serve, pur non essendone formalmente né socio, né amministratore, per esercitare, in prima persona, l’attività d’impresa. Ne deriva che egli assume, a tutti gli effetti, la qualifica di professionista ai sensi della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette.

**55.** Appare rilevante, al riguardo, la circostanza che, nel corso dell’accertamento ispettivo, sia stato lo stesso signor Campanile a fornire le spiegazioni circa l’attività dell’azienda con particolare riferimento alla modalità di produzione delle calzature e degli altri manufatti prodotti da Albatros.<sup>40</sup> Inoltre, il diretto coinvolgimento del signor Campanile è provato dalla sua partecipazione, in prima persona, alle trattative con la piattaforma *online* Trustpilot volte a gestire il profilo legato alle recensioni su di essa pubblicate<sup>41</sup>.

**56.** Per quanto concerne la gestione amministrativa della Società, il diretto coinvolgimento del signor Campanile è attestato dal fatto che egli è coinvolto, in prima persona, nella verifica dei

<sup>39</sup> Cfr. paragrafi dal 15 al 21 del presente provvedimento.

<sup>40</sup> Cfr. erbale ispettivo del 5 marzo 2024.

<sup>41</sup> Cfr. doc. n. 27 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc. 28 del fascicolo ispettivo dal quale si evince che il primo contatto con il referente della piattaforma Trustpilot sia stato instaurato da Cristiano Campanile che inoltra al dipendente in questione la *email* di risposta ricevuta dal referente in questione.

documenti riepilogativi degli stipendi dei dipendenti in forza ad Albatros<sup>42</sup> e all'attività legata alla risposta a una delle richieste di informazioni formulate in fase pre-istruttoria dall'Autorità<sup>43</sup>.

57. Appare priva di fondamento la tesi difensiva secondo la quale Albatros abbia richiesto al signor Cristiano Campanile di gestire e controllare la produzione e la commercializzazione dei prodotti al fine di verificare il corretto utilizzo del marchio e rendere disponibile la sua esperienza. Nella realtà, il signor Campanile, lungi dall'essere una sorta di consulente, partecipa direttamente alla gestione di Albatros e alle decisioni strategiche che la riguardano. Da ciò, la conclusione dell'imputabilità delle pratiche oggetto del procedimento, oltre che ad Albatros, al signor Cristiano Campanile.

## **2) Valutazioni di merito**

58. Ciò premesso, il presente provvedimento concerne la scorrettezza dei comportamenti posti in essere da Albatros e dal signor Cristiano Campanile nell'ambito dell'attività di vendita *online* di calzature e accessori attraverso il sito web <https://www.campanile1858.com/>. In particolare, le condotte dei Professionisti integrano due distinte pratiche commerciali scorrette, consistenti:

A) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* e nell'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online*, in violazione degli articoli 20, 21, 22 del Codice del consumo;

B) nella ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori, in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.

59. Le due pratiche commerciali scorrette, caratterizzate da un insieme di complesse e articolate condotte, risultano strutturalmente autonome in ragione della diversa fase di consumo a cui attengono. Nello specifico, la prima pratica commerciale scorretta (A), che risulta ingannevole, afferisce al momento dell'offerta di prodotti sul sito internet dei Professionisti e alla conclusione del contratto di acquisto *online*; la seconda pratica commerciale scorretta (B), che risulta aggressiva, riguarda la fase successiva all'acquisto, attinente alla esecuzione dell'obbligazione principale relativa alla consegna dei prodotti nei termini previsti e alla complessiva assistenza assicurata dai Professionisti ai fini dell'esercizio dei diritti dei consumatori.

60. Tali condotte hanno riguardato un numero significativo di consumatori acquirenti dei prodotti venduti *online*, con piena consapevolezza da parte dei Professionisti dei disagi a essi arrecati.

### *Il contesto in cui si collocano le condotte illecite accertate*

61. L'istruttoria svolta riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista. Da qui la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole in ordine all'acquisto.

<sup>42</sup> Cfr. docc. nn. 42, 43, 44 e 45 del fascicolo ispettivo.

<sup>43</sup> Cfr. doc. n. 22 del fascicolo ispettivo.

**62.** È il caso di ricordare che, secondo il paradigma individuato nelle norme del Codice del consumo poste a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, di tutte le informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale; ciò tanto più nel settore dell'*e-commerce*, connotato dalla conclusione a distanza di transazioni commerciali, contesto nel quale assume precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole in ordine all'acquisto.

**63.** Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre, pertanto, che siano fornite informazioni chiare, precise ed esaurienti rispetto alle modalità di funzionamento del sito, ai costi connessi all'effettuazione di transazioni commerciali *online* e all'effettivo prezzo dei prodotti offerti in vendita, al fine di permettere al consumatore la verifica dapprima della convenienza della transazione e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate.

**64.** Nel descritto contesto i Professionisti, in contrasto con il dovere di diligenza su di essi gravante ai sensi del Codice del consumo, hanno pubblicato offerte non veritiere con riferimento alla effettiva disponibilità dei prodotti commercializzati e alla conseguente capacità di adempiere correttamente all'obbligazione assunta, impedendo ai consumatori di effettuare una scelta consapevole e informata. Ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza in tale settore, se prontamente e adeguatamente informato circa l'effettiva disponibilità dei prodotti e dei tempi di attesa per quelli da mettere in produzione, il consumatore può, qualora insoddisfatto di tali caratteristiche dell'offerta, sostituire agevolmente il professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

**65.** Ai sensi della disciplina a tutela del consumatore, la prospettazione delle complessive condizioni di vendita deve essere chiaramente ed immediatamente percepibile (e, prima ancora, intellegibile), da parte del consumatore; anche le sole modalità di presentazione della disponibilità dei prodotti possono assumere valenza decettiva e quindi porsi in contrasto con la normativa consumeristica, soprattutto in ragione dell'immanenza, in capo al professionista, di un obbligo di fornire al potenziale consumatore un messaggio promozionale caratterizzato, fin dal primo contatto, da chiarezza e completezza. In tale contesto, dunque, le modalità informative adottate dai Professionisti, prima dell'avvio del procedimento, non consentivano al consumatore di percepire immediatamente e chiaramente l'effettiva disponibilità del prodotto prescelto.

*Pratica A) La scorrettezza delle informazioni sulle caratteristiche dell'offerta e il processo di vendita online*

**66.** Come sopra accennato, la prima pratica commerciale ascrivibile ad Albatros e al signor Cristiano Campanile si articola in una serie di condotte poste in essere nella fase precontrattuale e in quella relativa alla conclusione del contratto *online*, consistenti nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* sul proprio sito *web*, con specifico riferimento alla disponibilità dei beni, ai tempi di consegna e allo stato della spedizione il cui effetto ingannevole è accresciuto dall'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online* con particolare riguardo all'immediato addebito del corrispettivo.

**67.** L'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integra una pratica commerciale scorretta, connotata da elementi di ingannevolezza, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, del Codice del

consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche dei prodotti venduti *online*, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso.

*b) Informazioni circa la disponibilità dei beni venduti online*

**68.** Come ampiamente riportato nel capo III del presente provvedimento<sup>44</sup>, le risultanze istruttorie confermano che Albatros e il signor Cristiano Campanile, nell'ambito delle offerte pubblicate sul Sito e, dunque, nella fase precedente alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, hanno fornito informazioni che nella realtà si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive, e hanno omesso informazioni rilevanti in merito all'effettiva disponibilità dei prodotti.

**69.** In particolare, sul Sito erano offerti in vendita e presentati come disponibili anche prodotti che nella realtà non risultavano fisicamente presenti nel magazzino di Albatros.

**70.** La preventiva informazione circa il fatto di vendere manufatti che in realtà non sono fisicamente presenti nel magazzino poiché devono essere ancora materialmente prodotti, assume un'evidente rilevanza a prescindere dallo specifico contesto di riferimento; il consumatore deve, infatti, essere in grado di sapere se i Professionisti cui si rivolge, che rimangono gli unici responsabili nei suoi confronti in relazione al corretto adempimento del contratto, hanno effettivamente la materiale disponibilità dei prodotti che offrono in vendita o se, diversamente, li devono ancora produrre.

**71.** Più in generale, una corretta ed adeguata informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti risulta rilevante ai fini di una decisione d'acquisto pienamente consapevole. Una simile indicazione è essenziale al fine di garantire ai consumatori un'effettiva libertà di scelta, consentendo loro di ponderare adeguatamente l'opportunità di acquistare prodotti di cui il Professionista non ha, o non è certo di avere, la disponibilità materiale.

**72.** Dalle risultanze istruttorie è, peraltro, emersa l'adozione di modalità di gestione del processo di vendita *online* da parte di Albatros e del signor Cristiano Campanile che accrescono gli effetti negativi dell'ingannevolezza delle informazioni sulla disponibilità dei prodotti. In particolare, rileva l'immediato addebito del prezzo dei prodotti acquistati dai consumatori al momento dell'ordine *online*, peraltro, come riportato nel capo III del presente provvedimento, nella consapevolezza dell'impossibilità di poter eseguire il contratto.

**73. Le indicazioni fornite dai Professionisti sui tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti online** si sono rivelate, sulla base delle evidenze istruttorie relative ai numerosi casi di ritardi<sup>45</sup> e mancate consegne<sup>46</sup>, imprecise e inattendibili; l'informazione relativa alla tempistica di consegna dei prodotti acquistati *online* costituisce un elemento di sicuro rilievo per la scelta commerciale dei consumatori.

<sup>44</sup> Cfr. paragrafi dal 22 al 28 del presente provvedimento.

<sup>45</sup> Cfr. verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione n. 38.

<sup>46</sup> Cfr. doc. n. 75 del fascicolo istruttorio. Segnalazione prot. 54672 del 31 maggio 2024. Si veda il doc. n. 70 del fascicolo istruttorio datato 29 aprile 2024. In tal senso, si vedano anche verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 e le numerose recensioni negative presenti su fonti aperte, nelle quali si stigmatizza tale condotta, posta in essere reiteratamente dai Professionisti. Tra le tante, rileva la doglianza di un consumatore che, in data 17 giugno 2024, osserva: "Truffatori! Io ho saldato il 3 gennaio e dopo sei mesi nulla. EVITATELI. Era meglio fare beneficenza che assoldare questi miseri mentitori (...mi hanno inviato varie e-mail che non sto a raccontare, solo bugie)" -recensione n. 2. (analogamente le recensioni nn. 3, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 18, 30, 33 e 39 di cui al verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024).

74. Né vale ad attenuare la responsabilità dei Professionisti l'asserita tesi difensiva secondo cui il numero di ordini effettivamente consegnati sarebbe superiore al dato derivante dalle risultanze ispettive dal momento che una percentuale di ordini non risulterebbe tracciata a causa di problematiche legate alla gestione del sistema informatico utilizzato da Albatros. A tale proposito si deve evidenziare che il rispetto del dovere di diligenza professionale impone a ogni operatore dell'e-commerce di dotarsi di procedure in grado di garantire il controllo delle varie fasi di espletamento della propria attività, tra cui in primo luogo la consegna dei beni acquistati *online* dai consumatori, che rappresenta la principale obbligazione, al fine di prevenire e/o individuare eventuali disservizi e garantire il rispetto di tutti i diritti dei consumatori.

75. L'ingannevolezza delle informazioni fornite sul Sito in merito ai tempi di consegna, tanto sotto il profilo della decettività quanto sotto il profilo dell'omissione, risulta senz'altro idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori e influenzarne le rispettive scelte di consumo, inducendoli ad acquistare i prodotti offerti *online* dai Professionisti sulla base dell'aspettativa di tempi di consegna certi.

76. Per quanto riguarda la durata, dalla documentazione agli atti, emerge che la pratica A) può considerarsi cessata dal mese di maggio 2024 attraverso la modifica dell'assetto informativo del sito con la chiara distinzione tra i manufatti disponibili e quelli che devono essere posti in lavorazione al fine di fornire ai consumatori un'informazione completa circa l'effettiva disponibilità della merce<sup>47</sup>.

*Pratica B) Modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto online*

77. La seconda pratica commerciale ascrivibile ai due Professionisti riguarda la fase successiva all'acquisto *online* e consta di una serie di condotte che si sostanziano nella ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori. Tali comportamenti, complessivamente considerati, costituiscono una pratica commerciale aggressiva, posta in essere in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto alla garanzia legale di conformità, il diritto di recesso, il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di risolvere un contratto e ricevere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, così pregiudicando anche la possibilità di rivolgersi ad altro professionista.

*c) La mancata o ritardata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori*

78. Come ampiamente esposto nel capo III del presente provvedimento<sup>48</sup>, la scorrettezza delle condotte poste in essere dai Professionisti risulta ampiamente corroborata dalle risultanze istruttorie e, nello specifico, dai dati quantitativi relativi ai casi di mancata o ritardata consegna dei prodotti ordinati *online* e regolarmente pagati dai consumatori che non hanno avuto, loro malgrado, la

<sup>47</sup> Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio recante la comunicazione di modifica dell'assetto informativo del sito comunicata nel mese di maggio 2024. A tale proposito si precisa che successivamente i professionisti hanno comunicato anche e il cambiamento di modalità di pagamento prevista alla consegna (cfr. doc. n. 106 del fascicolo istruttorio).

<sup>48</sup> Cfr. paragrafi dal 29 al 32 del presente provvedimento.

possibilità di fruirla, o di fruirla in tempi congrui. Con specifico riguardo alle fattispecie di mancata consegna, infatti, si sono registrati, nel corso degli anni 2022-2023, n. 14.719 casi di ordini non consegnati (pari al 60% del totale degli ordini ricevuti)<sup>49</sup>.

**79.** Tali condotte di mancata/ritardata consegna ai consumatori dei prodotti acquistati *online*, risultano connotate da profili di aggressività nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati, loro malgrado, della possibilità di fruirla, o di fruirla in tempi congrui, dei beni acquistati *online*, subendo in tal modo un indebito condizionamento che ha anche impedito loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori, ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte ai Professionisti a titolo di corrispettivo. Si rinviene, infatti, nel caso di specie uno sfruttamento, da parte di Albatros e del signor Cristiano Campanile, di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione tale da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole; il consumatore viene a trovarsi in una situazione di dipendenza, avendo già effettuato il pagamento del prodotto, che lo condiziona nel decidere<sup>50</sup>.

**80.** La tesi dei Professionisti per cui i dati, acquisiti nel corso dell'ispezione, relativi ai prodotti consegnati sarebbero "*totalmente inattendibili e addirittura fuorvianti*" appare priva di pregio e non suffragata da alcuna prova documentale dal momento che, nell'ambito dello scritto difensivo, non sono stati forniti elementi oggettivi atti a dimostrare che i volumi di consegne siano stati superiori a quelle ricavati nel corso della menzionata attività ispettiva dal sistema di gestione degli ordini di Albatros. Vale inoltre rilevare quanto già osservato in merito al dovere di diligenza professionale in capo a ogni operatore dell'*e-commerce* di dotarsi di procedure in grado di garantire il controllo delle varie fasi di svolgimento della propria attività, tra cui, in primo luogo, la consegna dei beni acquistati *online* dai consumatori.

*d) L'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori*

**81.** Come ampiamente esposto nel capo III del presente provvedimento<sup>51</sup>, sulla base della documentazione acquisita agli atti, risulta confermata anche la condotta scorretta consistente nell'opposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e di rimborso ai consumatori a seguito di mancata/ritardata consegna dei prodotti.

**82.** La documentazione istruttoria testimonia le significative difficoltà riscontrate dai consumatori nell'ottenere il rimborso dell'importo versato a titolo di corrispettivo del bene acquistato *online*, a seguito della mancata consegna dello stesso, nonostante i numerosi solleciti inviati ai Professionisti.

**83.** Pertanto, le risultanze istruttorie hanno confermato che i Professionisti hanno posto in essere una condotta scorretta connotata da particolare gravità nella misura in cui risultano aver ostacolato di fatto il tempestivo e pieno esercizio dei principali diritti dei consumatori nell'ambito della vendita *online* dei propri prodotti. Né le descritte criticità, rappresentate anche dai Professionisti<sup>52</sup> e riguardanti l'aggiornamento dei sistemi attraverso i quali i Professionisti gestiscono l'attività di

<sup>49</sup> Cfr. docc. nn. 68, 69, 70, 71 e 72 del fascicolo ispettivo.

<sup>50</sup> A tale proposito, da ultimo, si vedano anche le recenti segnalazioni di cui ai docc. nn. 99, 100 e 101 del fascicolo istruttorio.

<sup>51</sup> Cfr. paragrafi 33-34 del presente provvedimento.

<sup>52</sup> Cfr. paragrafo 47 del presente Provvedimento.

vendita *online*, possono costituire una causa di giustificazione delle condotte scorrette, essendo pienamente conosciute da Albatros e dal signor Cristiano Campanile e a esse imputabili.

*e) L'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita*

**84.** Come ampiamente riportato nel capo III del presente provvedimento<sup>53</sup>, per quanto concerne il servizio di assistenza post-vendita, dalle risultanze istruttorie è emerso come i Professionisti non abbiano gestito e soddisfatto un'elevata percentuale di richieste inoltrate dai consumatori, almeno a partire dal mese di gennaio del 2023. In particolare, una delle principali condotte poste in essere in danno dei consumatori riguarda l'impossibilità, o quanto meno l'estrema difficoltà, nel mettersi in contatto con i Professionisti, attraverso i canali messi a disposizione non solo ai fini dell'eventuale esercizio dei diritti di recesso e di annullamento degli ordini, ma anche per richiedere informazioni sullo stato della consegna e ricevere assistenza in relazione ai propri acquisti *online*, in caso di prodotti difformi o difettosi, nonché per proporre reclami e, più in generale, per ottenere il riconoscimento di alcuni tra i principali diritti garantiti dal Codice del consumo come, ad esempio, il diritto al rimborso ovvero il diritto alla garanzia legale di conformità<sup>54</sup>.

**85.** Anche rispetto al servizio *post-vendita*, i Professionisti, da un lato, dichiarano genericamente che il dato acquisito nel corso dell'ispezione sui reclami inevasi sarebbe "*completamente inattendibile*", mentre, dall'altro, non forniscono elementi idonei a indicare quale sia il numero reale delle richieste di assistenza a cui hanno dato corso, limitandosi ad affermare apoditticamente di aver risposto "*alla quasi totalità dei clienti*".

**86.** In conclusione, i Professionisti sono venuti meno ai loro obblighi di assistenza post-vendita, risultando in moltissimi casi irreperibili telefonicamente e costringendo i consumatori a ripetuti tentativi di contatto per ottenere una qualche forma di assistenza, comunque risultata non risolutiva. Non solo, tali gravi carenze si sono manifestate anche nelle ipotesi di contatto a mezzo *email* con riferimento alle quali i consumatori hanno lamentato risposte standardizzate e inidonee a fornire un puntuale riscontro alle specifiche lamentele e/o altre richieste di varia natura. Tali condotte sono connotate da significativa gravità in quanto Albatros e il signor Cristiano Campanile, come ampiamente dimostrato dalla copiosa documentazione acquisita, erano pienamente consapevoli di tutte le criticità relative tanto ai processi interni quanto al mancato aggiornamento delle banche dati utilizzate nonché delle possibili conseguenze in termini di disagi per i consumatori (ritardi, lentezza nei rimborsi, incapacità di far fronte a tutte le richieste di recesso/rimborso e assistenza in tempi non ragionevoli)<sup>55</sup>; nonostante tale consapevolezza, i Professionisti hanno proseguito a porre in vendita i loro prodotti *online* lasciando di fatto privi di assistenza post-vendita i consumatori che hanno incontrato notevoli ostacoli rispetto alla possibilità di esercitare i propri diritti contrattuali.

<sup>53</sup> Cfr. paragrafi dal 35 al 40 del presente provvedimento.

<sup>54</sup> Cfr. doc. n. 84 del fascicolo istruttorio. Da ultimo, a tale proposito, si vedano le segnalazioni di cui ai docc. nn. 102 e 103 del fascicolo istruttorio.

<sup>55</sup> Al riguardo, si veda il punto 47 del presente Provvedimento nel quale i Professionisti dichiarano di essere "*consapevoli di aver arrecato un disservizio e un disagio alla clientela*" e manifestano "*in maniera netta e decisa*" l'intenzione di "*non dare più luogo a disservizi [...] improntando tutta l'attività online alla massima trasparenza*".

87. Per quanto riguarda la durata, dalla documentazione agli atti, emerge che la pratica B) risulta ancora in corso dal momento che i Professionisti continuano a non consegnare ai consumatori i prodotti ordinati e regolarmente pagati senza peraltro fornire un'efficace assistenza *post-vendita*<sup>56</sup>.

#### VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

88. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro<sup>57</sup>, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. In caso di procedimento che abbia a oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico<sup>58</sup>.

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

90. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nella fattispecie in esame, per entrambi i Professionisti e con riferimento alla Pratica A) ed alla Pratica B), dei seguenti elementi: *i)* la dimensione economica degli operatori: Albatros, nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2022, ha realizzato un fatturato di 2.025.893 € mentre il signor Cristiano Campanile ha ommesso di trasmettere idonea documentazione contabile attestante le proprie condizioni economiche<sup>59</sup>; *ii)* lo sfruttamento della notorietà del marchio e della credibilità acquisita presso il pubblico; *iii)* la pluralità dei profili di illiceità riscontrati per ciascuna pratica commerciale e la specifica tipologia delle infrazioni, caratterizzate da un significativo grado di offensività; *iv)* la specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online* e *v)* l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione delle informazioni veicolate a mezzo *internet* e delle modalità di vendita *on-line*, dotate della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale (come attestato dal rilevantissimo numero di ordini *online* registrati negli illeciti accertati).

91. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che la Pratica A) è stata posta in essere a partire dal mese di gennaio 2023 e risulta cessata nel mese di

<sup>56</sup> Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio recante la comunicazione di modifica dell'assetto informativo del sito comunicata nel mese di maggio 2024. A tale proposito si precisa che successivamente i professionisti hanno comunicato anche il cambiamento di modalità di pagamento prevista alla consegna (cfr. doc. 106 del fascicolo istruttorio).

<sup>57</sup> L'importo massimo della sanzione è stato innalzato da 5 a 10 milioni di euro dal D.Lgs. n. 26/2023, entrato in vigore in data 2 aprile 2023.

<sup>58</sup> Cfr., tra le altre, TAR Lazio, sentenza del 21 gennaio 2019, n. 782 e Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012.

<sup>59</sup> Fonte: banca dati Telemaco-Infocamere. Si precisa che il fatturato dell'esercizio 2023 non è disponibile nelle banche dati camerali e non è stato comunicato dai Professionisti.

maggio 2024<sup>60</sup> mentre la Pratica B) è stata posta in essere almeno a partire dal mese di gennaio 2023 ed è ancora in corso<sup>61</sup>.

92. Sulla base di tali elementi, tenuto anche conto della necessità di assicurare alla sanzione efficacia deterrente, ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili ad Albatros e al signor Cristiano Campanile, in solido tra loro, nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro) in relazione alla Pratica A) e nella misura di 120.000 € (centoventimila euro) in relazione alla Pratica B).

RITENUTO, pertanto, alla luce anche del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub* lettera A) in esame, posta in essere da Albatros e dal signor Cristiano Campanile, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22, del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche dei prodotti venduti *online*, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso;

RITENUTO, inoltre, alla luce anche del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub* lettera B) in esame, posta in essere da Albatros e dal signor Cristiano Campanile, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto alla garanzia legale di conformità, il diritto di recesso, il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di risolvere un contratto e ricevere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale *sub* lettera A) del presente provvedimento, posta in essere dalla società Albatros S.r.l. e dal signor Cristiano Campanile, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

b) che la pratica commerciale *sub* lettera B) del presente provvedimento, posta in essere dalla società Albatros S.r.l. e dal signor Cristiano Campanile, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

<sup>60</sup> Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio recante la comunicazione di modifica dell'assetto informativo del sito comunicata nel mese di maggio 2024.

<sup>61</sup> Cfr. doc. n. 104 del fascicolo istruttorio (Segnalazione prot.88835 del 27 settembre 2024).

c) di irrogare alla società Albatros S.r.l. e al signor Cristiano Campanile, in solido tra loro, per la violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

d) di irrogare alla società Albatros S.r.l. e al signor Cristiano Campanile, in solido tra loro, per la violazione di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 120.000 € (centoventimila euro);

e) che i Professionisti comunichino all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto b).

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

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

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

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

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo

8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**PS12792 - VET DISTRIBUZIONE-AGRARIA PONTIFICIA-MANCATA CONSEGNA**  
*Provvedimento n. 31382*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA l'integrazione soggettiva e oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS12792 del 23 ottobre 2024, volta a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, nei confronti della società El Perro Gordo S.r.l.s. (di seguito anche "Professionista" o "Società");

VISTO, in particolare, il proprio provvedimento del 29 ottobre 2024 con il quale è stata deliberata la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali consistente nell'ingannevole prospettazione della disponibilità dei prodotti, nella mancata consegna dei beni venduti e nell'omesso rimborso di quanto pagato e nella mancata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita, posta in essere dalla società El Perro Gordo S.r.l.s.;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. FATTO**

1. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, anche a seguito del servizio di una nota trasmissione televisiva<sup>1</sup>, la società El Perro Gordo S.r.l.s. (di seguito anche "El Perro Gordo"), avrebbe posto in essere, tramite il sito <https://agrariapontificia.com/> (di seguito anche "Sito"), pratiche commerciali scorrette consistenti nella mancata consegna dei prodotti venduti tramite il Sito, nel mancato rimborso di quanto pagato dai consumatori, nell'inadeguata assistenza *post-vendita*, nonché nell'omissione di informazioni previste come obbligatorie per i siti che vendono *online* in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), e degli articoli 49 e 61 del Codice del consumo.

2. In particolare, la società El Perro Gordo S.r.l.s., sulla base delle segnalazioni dei consumatori pervenute a partire dal mese di luglio 2024<sup>2</sup> nonché delle numerose recensioni presenti sui siti, quali

<sup>1</sup> Cfr. verbale acquisizione agli atti del 7 ottobre 2024.

<sup>2</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 73189 del 25 luglio 2024 e segnalazione prot. n. 79959 del 22 agosto 2024.

Trustpilot.it, Altroconsumo<sup>3</sup> - acquisite agli atti del fascicolo - avrebbe posto in essere, nell'offerta di prodotti in vendita *online* sul Sito, alcune pratiche commerciali consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, nell'omesso rimborso dei corrispettivi versati dai consumatori a seguito di reclamo per la mancata consegna o di esercizio del diritto di recesso, nonché nell'omissione di informazioni previste come obbligatorie per i siti che vendono *online*.

3. El Perro Gordo avrebbe, inoltre, pubblicato sul Sito dati identificativi errati della società e avrebbe omesso di prestare servizi di assistenza *post-vendita*, atteso che il numero di telefono e l'indirizzo *e-mail*, apparentemente messi a disposizione della clientela, risulterebbero inattivi o, comunque, inutili in quanto il loro uso non darebbe luogo ad alcun riscontro da parte del Professionista.

4. Dagli indicati siti di recensione dei giudizi dei consumatori, emerge che le predette condotte non rappresentano casi episodici, bensì diffusi e sistematici, come dimostrano le numerose doglianze dei consumatori che riportano giudizi fortemente negativi sul sito "<https://agrariapontificia.com/>".

5. Le condotte sopra descritte potrebbero integrare fattispecie scorrette ai sensi degli articoli 24, 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo, in quanto idonee a configurare un indebito condizionamento da parte del professionista consistente nella frapposizione di ostacoli *extra-contrattuali* rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di recesso e rimborso nonché di rivolgersi ad altro professionista.

6. In particolare, la mancata consegna dei prodotti acquistati *online* integra la violazione dell'articolo 61 del Codice del consumo che sancisce un preciso e specifico obbligo di consegna in capo ai venditori che operano *online*.

7. Infine, il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/> viola l'articolo 49 del Codice del consumo nella misura in cui indica recapiti della società e modalità di contatto non veritiere.

8. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione consistono nella mancata consegna dei prodotti venduti tramite il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, nel mancato rimborso di quanto pagato dai consumatori, nell'inadeguata assistenza *post-vendita*, nonché nell'omissione di informazioni previste come obbligatorie per i siti che vendono *online*.

## II. PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ DEL 29 OTTOBRE 2024

9. L'Autorità, con delibera adottata nella sua riunione del 29 ottobre 2024 ha disposto che, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, la società El Perro Gordo S.r.l.s. sospenda ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti con le modalità sopra indicate.

10. In particolare, l'Autorità ha ritenuto, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, che gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le gravi condotte descritte, in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, in quanto presentano profili di aggressività con specifico riferimento alle condotte che si sostanziano nella mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nel mancato riconoscimento/ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso, nonché manifesti profili di ingannevolezza con riferimento

<sup>3</sup> Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 7 ottobre 2024, dove emerge un totale di 135 recensioni e un punteggio di 1.4 su 5.

all'indicazione della disponibilità dei prodotti, dei tempi di consegna e di violazione dell'obbligo di indicare riferimenti di contatto effettivi e funzionanti.

11. Sotto il profilo del *periculum in mora*, l'Autorità ha ritenuto che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto il sito <https://agrariapontificia.com/>, alla data di adozione del provvedimento cautelare, era attivo e come tale idoneo a raggiungere un elevato numero di consumatori che, attratti dalle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal Professionista tramite il Sito (asserita immediata disponibilità dei prodotti, a prezzi fortemente scontati, nonché tempi di consegna indicati in "24 - 48 ore"), potrebbero acquistare i prodotti, pagarne il prezzo, non ricevere la merce e, successivamente, non riuscire a ottenere la restituzione degli importi pagati.

12. In considerazione dell'insieme delle argomentazioni svolte, l'Autorità ha ritenuto sussistenti esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità tali da giustificare l'adozione del provvedimento cautelare, anche senza acquisire la memoria della Società, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento.

### III. LA MEMORIA DELLA PARTE

13. Il Professionista, nel termine di sette giorni assegnato nel provvedimento cautelare, non ha inviato memorie difensive, pur avendo ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento<sup>4</sup> e il provvedimento cautelare<sup>5</sup>, come attestato dalle ricevute di avvenuta consegna e accettazione della casella di posta elettronica certificata aziendale.

### IV. VALUTAZIONI

14. La società El Perro Gordo S.r.l.s., successivamente alla notifica del provvedimento cautelare del 29 ottobre 2024, non ha presentato alcuna memoria difensiva, ma soprattutto non ha comunicato all'Autorità l'avvenuta sospensione della pratica commerciale contestata e, tra l'altro, il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/> alla data del 6 novembre 2024 risultava ancora attivo.

15. Di conseguenza, in data 6 novembre 2024, è stata chiesta la collaborazione della Guardia di Finanza, ai sensi dell'articolo 27, comma 3-bis, del Codice del consumo, al fine di dare esecuzione all'ordine di sospensione adottato dall'Autorità nel provvedimento cautelare del 29 ottobre 2024, così da inibire l'accesso ai consumatori italiani al sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, che, alla data del 12 novembre 2024, risulta effettivamente irraggiungibile.

16. Da quanto precede emerge, quindi, che ricorrano ancora i presupposti che hanno determinato l'Autorità ad adottare il citato provvedimento cautelare di cui, quindi, è necessaria la conferma per evitare che i consumatori continuino a subire la predetta pratica commerciale scorretta nelle more del presente procedimento.

17. Infatti, risulta confermata la sussistenza di diffuse pratiche commerciali scorrette, in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo.

18. In particolare, dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di confermare il provvedimento cautelare adottato nell'adunanza del 29 ottobre 2024, al fine di impedire che le pratiche commerciali descritte, consistenti nella mancata consegna dei

<sup>4</sup> Cfr. prot. n. 95636/2024, del 23 ottobre 2024.

<sup>5</sup> Cfr. prot. n. 98168/2024, del 29 ottobre 2024.

prodotti ordinati e pagati dai consumatori attraverso il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso, continuano a essere poste in essere nelle more del procedimento di merito.

**19.** In termini di attualità della pratica commerciale scorretta, si rileva che continuano a pervenire segnalazioni da parte di consumatori che lamentano la mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati tramite il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, l'omesso rimborso del corrispettivo versato e ostacoli al servizio di assistenza *post-vendita*, nonché delle numerose recensioni che continuano a essere pubblicate sui siti, quali Trustpilot.it e Altroconsumo.

**20.** Tali elementi attestano, dunque, la sussistenza di forti criticità nella gestione degli acquisti effettuati dai consumatori e delle richieste di rimborso inoltrate dagli stessi a fronte della mancata consegna dei prodotti ordinati *online*. Le evidenze fattuali che emergono anche dalle segnalazioni che compaiono sui siti di recensioni o su quelli delle associazioni di consumatori dimostrano che non si tratta di condotte isolate, riconducibili a disguidi o a inefficienze aziendali, quanto piuttosto di un comportamento commerciale posto in essere in maniera sistematica allo scopo di lucrare sulla mancata consegna dei prodotti pagati dai consumatori.

RITENUTO, pertanto, che gli elementi acquisiti confermano la sussistenza dei presupposti, indicati nella delibera del 29 ottobre 2024, che giustificano la sospensione della pratica commerciale citata;

#### DELIBERA

a) di confermare la sospensione provvisoria di ogni attività posta in essere dalla società El Perro Gordo S.r.l.s. consistente nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori attraverso il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dai consumatori a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento;

b) di richiedere alla società El Perro Gordo S.r.l.s. di comunicare all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro cinque giorni dal ricevimento del presente provvedimento.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**IP367 - MULPOR-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY**

*Avviso della comunicazione di contestazione degli addebiti*

**AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di comunicazione della contestazione degli addebiti ai sensi dell'art. 20, comma 2, del "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356, in relazione al procedimento IP/367.

La pubblicazione della presente comunicazione sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato è effettuata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 20, comma 2, del Regolamento, atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione alla società IBCM International Business Convention Management Ltd del provvedimento di avvio del procedimento, effettuato in data 14 dicembre 2023 mediante richiesta di collaborazione all'Ambasciata d'Italia a Nicosia (Cipro). L'Ambasciata ha rappresentato, infatti, che non è stato possibile notificare l'atto presso la sede di registrazione della società.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione credito, assicurazioni, poste, servizi, turismo e sport del Dipartimento tutela del consumatore - 2 ed il riferimento IP367.

---

**IP367 - MULPOR-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY**

*Comunicazione della contestazione degli addebiti*

**OGGETTO: comunicazione di contestazione degli addebiti** ai sensi dell'art. 17, comma 1, del "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356, in relazione al procedimento IP/367.

**I. Premessa****A. Il procedimento sanzionatorio (PS 11138)**

1. Con provvedimento del 6 febbraio 2019, n. 27552 l'Autorità ha disposto la chiusura del procedimento PS11138, accertando la scorrettezza ai sensi degli artt. 21, 22, 24, 25 comma 1, lettere d) ed e), e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, della pratica commerciale posta in essere nei confronti di microimprese italiane da parte di Mulpor Company S.A., Mulpor Company s.r.l. (congiuntamente "Mulpor"), Connect Publisher S.C., PayTrac Lda, Finad Economy Lda, IBCM International Business Convention Management Ltd ("IBCM") e Credit Collection Factoring s.r.o. ("CCF") e comminando le relative sanzioni alle citate imprese.

2. Tale pratica consisteva nel presentare l'offerta di un servizio pubblicitario a pagamento come richiesta di verifica dei dati aziendali presenti in un *database*, lasciando intendere – contrariamente al vero – che si trattasse di un *database* collegato ad una manifestazione fieristica e all'Ente organizzatore e che il mancato aggiornamento avrebbe potuto comportare la cancellazione dell'impresa dallo stesso e, quindi, l'estromissione da un importante canale pubblicitario. In tal modo, le imprese e le microimprese erano indotte a verificare, sottoscrivere e restituire rapidamente un formulario precompilato con i dati aziendali, impegnandosi così inconsapevolmente all'acquisto di un annuncio pubblicitario sull'*International Fairs Directory* per tre anni, al costo di circa 1.200 euro all'anno.

Al rifiuto del pagamento di tali somme, ingiustamente pretese da PayTrac e Finad Economy per conto di Mulpor e Connect publisher, erano seguite insistenti sollecitazioni da parte delle società incaricate della riscossione (IBCM e CCF), fino alla minaccia di avviare azioni internazionali per il recupero coattivo dei crediti vantati, di cui veniva preannunciato l'ingente costo.

3. Il provvedimento n. 27552 del 6 febbraio 2019 (PS11138) è stato notificato a IBCM il 27 marzo 2019 e agli altri professionisti mediante avviso sul Bollettino n. 27/2019, pubblicato in data 8 luglio 2019, a causa del mancato riscontro sul buon esito della notifica.

#### ***B. Il procedimento per inottemperanza (IP 343)***

4. Con provvedimento n. 29848 del 12 ottobre 2021 (di chiusura del procedimento IP343), l'Autorità ha accertato che le società Mulpor Company S.r.l. ed IBCM International Business Convention Management Ltd avevano reiterato le medesime condotte oggetto del sopra citato procedimento sanzionatorio PS11138.

5. Il predetto provvedimento n. 29848 del 12 ottobre 2021 (IP 343), di accertamento della mancata ottemperanza alla delibera n. 27552 del 6 febbraio 2019, è stato notificato a Mulpor Company s.r.l. in data 8 novembre 2021 ed a IBCM International Business Convention Management Ltd, mediante avviso sul Bollettino dell'Autorità n. 3/2022, pubblicato in data 17 gennaio 2022, ai sensi e per gli effetti dell'art. 19, 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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411, a causa del mancato riscontro sul buon esito della notifica.

#### ***C. Il procedimento per reiterata inottemperanza (IP 367)***

6. Alla luce delle segnalazioni pervenute a far data dal mese di giugno 2023<sup>1</sup>, con il provvedimento del 28 novembre 2023, n. 30995, l'Autorità ha deliberato l'avvio del procedimento istruttorio **IP 367**, contestando alle Società Mulpor Company s.r.l. ed IBCM International Business Convention Management Ltd la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per aver continuato a non ottemperare alla delibera dell'Autorità n. 27552 del 6 febbraio 2019.

7. In data 14 dicembre 2023, sono stati esperiti tentativi di comunicazione del provvedimento alle Società Mulpor Company s.r.l. ed IBCM International Business Convention Management Ltd. Considerato che la notifica nei confronti di IBCM non è andata a buon fine, si è provveduto alla comunicazione del provvedimento di avvio dell'istruttoria mediante avviso sul Bollettino dell'Autorità n. 11 del 18 marzo 2024, secondo quanto previsto dall'art. 19, comma 2, del

<sup>1</sup> Cfr. segnalazione prot. n. 52135 del 12/06/2023.

“Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie”, adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411.

8. Mulpor Company S.r.l. e IBCM International Business Convention Management Ltd non si sono costituiti in nessuno dei procedimenti avviati dall’Autorità, né hanno fornito alcun riscontro.

## **II. La condotta contestata**

1. Alla luce degli elementi allo stato acquisiti nell’ambito del procedimento in oggetto, con la presente si conferma e si precisa la contestazione già oggetto del provvedimento di avvio, relativa alla reiterazione, da parte di Mulpor Company s.r.l. ed IBCM International Business Convention Management Ltd, delle condotte censurate nel provvedimento di chiusura del procedimento n. 27552 del 6 febbraio 2019 (PS11138).

2. In proposito, si rileva che dalle segnalazioni pervenute nel periodo successivo all’accertamento dell’inottemperanza di cui al procedimento dell’Autorità IP343, nonché dopo l’avvio del presente procedimento, risulta che Mulpor Company s.r.l. ed IBCM International Business Convention Management Ltd hanno continuato a diffondere comunicazioni ingannevolmente strutturate, nella forma e nel contenuto, come provenienti, contrariamente al vero, dall’Ente organizzatore di una o più manifestazioni fieristiche, il cui scopo commerciale era celato dietro l’apparente richiesta di verifica dei dati aziendali inseriti in un database apparentemente riconducibile alla suddetta manifestazione, al fine di evitare la cancellazione della microimpresa dallo stesso. Tali comunicazioni hanno la stessa veste grafica e lo stesso contenuto ingannevole ed omissivo di quelle già oggetto di censura nel citato procedimento PS11138.

3. Dalle segnalazioni emerge che il pagamento del servizio non richiesto ed inconsapevolmente sottoscritto è domandato da IBCM International Business Convention Management Ltd, la quale risulta pertanto aver continuato, con le stesse modalità già oggetto di censura nel citato procedimento PS11138, ad inviare alle microimprese ingannate solleciti, diffide e minacce di procedere alla riscossione coattiva di quanto ingiustamente preteso, utilizzando toni particolarmente minacciosi ed aggressivi.

4. Le pratiche commerciali messe in atto da Mulpor Company s.r.l. ed IBCM International Business Convention Management Ltd presentato, quindi, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato e sanzionato dall’Autorità con il richiamato provvedimento n. 27552 del 6 febbraio 2019 (PS11138).

## **III. Possibili profili di illiceità della condotta contestata**

5. La condotta sopra descritta appare dimostrare la reiterata inottemperanza, da parte delle società Mulpor Company s.r.l. ed IBCM International Business Convention Management Ltd, al provvedimento sanzionatorio adottato dall’Autorità con la delibera n. 27552 del 6 febbraio 2019 (PS11138).

6. Infatti, dall’esame delle denunce e dai relativi allegati, pervenuti a far data dal mese di giugno 2023 e tuttora in corso, emerge che Mulpor Company s.r.l. ha continuato ad inviare comunicazioni fuorvianti volte ad indurre in errore i destinatari in merito alla reale identità dell’operatore pubblicitario, alla natura ed alle condizioni economiche dell’offerta pubblicizzata, inducendo le

imprese e le microimprese destinatarie a sottoscrivere inconsapevolmente servizi non richiesti e, tramite IBCM International Business Convention Management Ltd, indebitamente condizionando le stesse attraverso la pretesa di pagamento di un servizio non richiesto ed inconsapevolmente sottoscritto tramite continui solleciti e la minaccia del ricorso ad azioni giudiziarie internazionali.

7. La condotta descritta al punto II della presente comunicazione, appare dunque integrare la reiterata inottemperanza alla citata delibera dell'Autorità n. 27552 del 6 febbraio 2019 (PS 11138) e, pertanto, la conseguente violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

8. In base agli elementi acquisiti la reiterazione della condotta è stata posta in essere dal mese di giugno 2023 e risulta tuttora in corso.

=====

9. Con la presente comunicazione di contestazione degli addebiti, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, si conclude la fase istruttoria e si comunica che la Parte può presentare al Collegio, **entro 20 giorni** dal ricevimento della stessa, controdeduzioni scritte in replica.

10. Si rammenta, altresì, che la parte può richiedere l'accesso agli atti del procedimento, secondo quanto già a suo tempo evidenziato nella comunicazione di avvio del procedimento stesso. L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla parte o da persona delegata per iscritto.

11. Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del consumo, si chiede ad IBCM International Business Convention Management Ltd di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche dell'ultimo anno nonché il valore del margine operativo lordo (MOL).

12. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Credito, Assicurazioni, Poste, Servizi, Turismo e Sport del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 2, con il riferimento IP/367. Per eventuali chiarimenti e informazioni è possibile rivolgersi al numero 06.85821, PEC: *protocollo.agcm@pec.agcm.it*.

La Responsabile del procedimento

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXXIV- N. 47 - 2024

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi  
statistici  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

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

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---