



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXIX - n. 14

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
8 aprile 2019**



## SOMMARIO

<b>ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA</b>	<b>5</b>
AS1575 - CONSIP – ACCORDO QUADRO PER LA GESTIONE E L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE – PRIMA EDIZIONE	5
AS1576 - ROMA CAPITALE - OSTACOLI NELL'INSTALLAZIONE DI IMPIANTI DI TELECOMUNICAZIONE MOBILE	7
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>19</b>
PS11215 - POSTE-SPOT BUONO A SAPERSI <i>Provvedimento n. 27602</i>	19
IP317 - METODO PANZIRONI VIVERE FINO A 120 ANNI <i>Provvedimento n. 27605</i>	29
PS11116 - AGOS-POLIZZE ABBINATE <i>Provvedimento n. 27606</i>	37
PS11117 - FINDOMESTIC-POLIZZE ABBINATE <i>Provvedimento n. 27607</i>	66



## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS1575 - CONSIP – ACCORDO QUADRO PER LA GESTIONE E L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE – PRIMA EDIZIONE

Roma, 12 dicembre 2018

Ministero dell'Economia e delle Finanze

Con riferimento alla richiesta di parere formulata ai sensi dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, concernente le bozze della disciplina predisposta da Concessionaria Servizi Informatici Pubblici – Consip S.p.A. per la gara a procedura aperta “*per la conclusione di un Accordo - quadro, ai sensi dell’art. 54, comma 4, lettera b) del D. Lgs. 50/2016, avente ad oggetto la gestione e l’efficientamento energetico degli impianti di illuminazione pubblica di proprietà degli enti locali, così come identificati dall’art. 2, comma 1, del D. Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000 – Edizione I*” (ID 1879) predisposta dalla Consip S.p.A. (Edizione 1 ID1879).la “*Gara a procedura aperta per l’appalto di fornitura di gas naturale e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell’art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 legge n. 388/2000 – XI Edizione*”, (ID 2038), si comunica che l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 6 dicembre 2018, ha esaminato l’istanza.

Sulla base della documentazione in possesso, si osserva, in via generale, che il disegno della strategia di gara e dell’oggetto dell’affidamento nonché i requisiti partecipativi ed i criteri di aggiudicazione definiti dalla *lex specialis* della procedura ad evidenza pubblica per l’individuazione dei contraenti dell’accordo quadro parrebbero risultare, ad un primo apprezzamento, conformi con la normativa vigente di riferimento e idonei ad assicurare il corretto svolgimento del confronto competitivo per l’aggiudicazione dell’accordo quadro in esame. Ciò anche in considerazione degli orientamenti espressi da questa Autorità in materia di bandi di gara predisposti da Consip.

In merito alla rilevanza di precedenti accertamenti dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ai fini della valutazione di esclusione da parte di Consip, si prende positivamente atto che l’attuale formulazione adottata nel Capitolato d’Oneri della gara tiene conto delle indicazioni formulate da questa Autorità nella segnalazione ai sensi dell’art. 22 della legge n. 287/90 nell’ambito del fascicolo AS1474 (ex S3211) *Linee guida n. 6 dell’autorità nazionale*

*anticorruzione – Contrattualistica pubblica*, per la parte in cui riconduce la possibile esclusione dalla gara all'esistenza di un provvedimento inoppugnabile o confermato con pronuncia definitiva dall'autorità giudiziaria competente.

Quanto alle indicazioni circa la rilevanza di un precedente provvedimento in tema di pratiche commerciali scorrette, ai fini della possibile esclusione di un operatore, si richiama in questa sede quanto già osservato dall'Autorità nella predetta segnalazione relativa alle Linee Guida ANAC n. 6. Nello specifico, l'Autorità ha rilevato come non appaia in linea con quanto previsto nella norma primaria, con riferimento agli illeciti professionali suscettibili di rilevare quale causa di esclusione dalla partecipazione agli appalti, la scelta di ricomprendere in tale ambito anche i provvedimenti di condanna "*per pratiche commerciali scorrette*". Tale tipologia di violazione non appare infatti configurare un illecito professionale riferibile alla contrattualistica pubblica, non inquadrandosi nell'ambito di un rapporto di consumo la condotta posta in essere nella fase di partecipazione dell'operatore economico alla gara.

Il presente parere sarà pubblicato sul bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90, successivamente alla pubblicazione del bando di gara.

IL PRESIDENTE *ff.*  
*Gabriella Muscolo*

---

**AS1576 - ROMA CAPITALE - OSTACOLI NELL'INSTALLAZIONE DI IMPIANTI DI TELECOMUNICAZIONE MOBILE**

Roma, 21 dicembre 2018

Sindaca di Roma Capitale  
Presidente dell'Assemblea Capitolina  
Assessore all'Urbanistica  
Presidente del Municipio Roma IV  
Presidente del Municipio Roma XV  
Dipartimento Programmazione e Attuazione  
Urbanistica di Roma Capitale

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nell'adunanza del 12 dicembre 2018, ha deliberato di esprimere un parere ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287, relativamente agli ostacoli nell'installazione di impianti di telecomunicazione mobile e *broadband wireless access* riconducibili ad una serie di atti del Comune di Roma e, segnatamente, le comunicazioni del Dipartimento PAU dell'11 ottobre 2018 (Via dei Giuochi Istmici/ Orti della Farnesina, prot. 165551), del 3 ottobre 2018 (Via Alberico Albricci, prot. 160029) e dell'11 ottobre 2018 (Via Alberto Bergamini, prot. 165815), nonché gli atti presupposti, che appaiono suscettibili di determinare rilevanti restrizioni concorrenziali che rischiano di compromettere la prestazione dei servizi di telecomunicazione ai consumatori e alle imprese, lo sviluppo delle reti di comunicazione elettronica degli operatori nuovi entranti e l'impiego di nuove tecnologie, quali le tecnologie mobili 5G.

Le vicende oggetto del presente parere hanno interessato Roma Capitale e sembrano integrare, per le ragioni di seguito indicate, un diniego illegittimo alla realizzazione di reti di telecomunicazione, che si traduce in una violazione delle norme a tutela della concorrenza e del mercato.

**Il quadro normativo**

Al fine di analizzare le criticità riscontrate nelle attività di installazione degli impianti di telecomunicazione mobile nel territorio di Roma Capitale, occorre fare riferimento al quadro normativo nazionale, di derivazione europea, e ai principi giurisprudenziali consolidati in materia. Il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle Comunicazioni Elettroniche*”, negli articoli 87 e ss., ha inteso favorire un'applicazione univoca e uniforme del regime autorizzatorio degli impianti di telecomunicazione mobile su tutto il territorio nazionale,

definendo il processo di autorizzazione, gli enti predisposti al rilascio dei permessi e la certezza delle tempistiche di chiusura di tale processo.

Il Codice delle Comunicazioni Elettroniche qualifica gli impianti di telefonia come “opere di urbanizzazione primaria” (articolo 86, comma 3) e ne riconosce la natura di pubblica utilità (articolo 90)<sup>1</sup>.

In secondo luogo, quanto alle caratteristiche dell’iter autorizzatorio, il Codice delle Comunicazioni Elettroniche: *i*) introduce l’istituto del “silenzio assenso”, con l’obiettivo di definire tempi certi di risposta da parte delle Pubbliche Amministrazioni, *ii*) stabilisce forme di semplificazione per l’installazione di impianti di telecomunicazione a bassa potenza e *iii*) prevede un processo semplificato per le modifiche non sostanziali delle caratteristiche trasmissive degli impianti per mera manutenzione o semplice ammodernamento degli stessi. Inoltre, l’articolo 35, commi 4 e 4-*bis*, del Decreto Legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito con modifiche dalla Legge 15 luglio 2011, n. 111, sancisce ulteriori previsioni di semplificazione per taluni impianti emittenti.

Il quadro normativo nazionale attua le norme comunitarie in materia, tra le quali si segnala la Direttiva 2014/61/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014, recante “*misure volte a ridurre i costi dell’installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità*”, la quale ha evidenziato la necessità di attuare politiche che permettano di abbattere i costi dell’installazione della banda larga sull’intero territorio dell’Unione, anche attraverso una corretta pianificazione, un corretto coordinamento e la riduzione degli oneri amministrativi<sup>2</sup>. Infatti, una parte preponderante di tali costi è imputabile a inefficienze nel processo di posa delle infrastrutture (ad esempio, installazioni di antenne, tralicci e altre strutture di supporto), a rallentamenti legati al coordinamento delle opere civili, a complessi *iter* amministrativi di rilascio delle autorizzazioni, che comportano rilevanti ostacoli finanziari. L’articolo 7 della suddetta Direttiva, in particolare, prevede che le autorità competenti rilascino, o rifiutino, le autorizzazioni entro quattro mesi dalla data di ricevimento di una richiesta completa di autorizzazione.

Le misure relative al rispetto delle emissioni elettromagnetiche sono invece disciplinate dalla Legge Quadro (legge n. 36/2001) e dal D.P.C.M. 8 luglio 2003<sup>3</sup>. La Legge Quadro, in particolare, stabilisce le competenze dei diversi livelli di governo e all’articolo 8, comma 6, prevede che i Comuni “*possono adottare un regolamento per assicurare il corretto insediamento urbanistico e territoriale degli impianti e minimizzare l’esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici*”.

Nel territorio di Roma Capitale la Delibera dell’Assemblea Capitolina n. 26/2015, recante il “*Regolamento per la localizzazione, l’installazione e la modifica degli impianti di telefonia*

---

<sup>1</sup> Tali caratteristiche sono confermate anche negli orientamenti giurisprudenziali, i quali riconoscono che l’installazione sul territorio non costituisce un interesse privato delle imprese, ma un preciso interesse primario della collettività: “*le opere di urbanizzazione primaria, in quanto tali, risultano in generale compatibili con qualsiasi destinazione urbanistica e, dunque, con ogni zona del territorio comunale, sottolineandosi che la disposizione dell’articolo 86, comma 3, del d.lgs. n. 259/1993 ha in tal modo evidenziato il principio della necessaria capillarità della localizzazione degli impianti relativi ad infrastrutture di reti pubbliche di comunicazioni*”. Cfr. Consiglio di Stato, sentenza 1° agosto 2017, n. 3853, cit.

<sup>2</sup> Cfr. Direttiva 2014/61/UE, considerato n. 4.

<sup>3</sup> Recante “*Fissazione dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità per la protezione della popolazione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici generati a frequenze comprese tra 100 kHz e 300 GHz*”.

*mobile*”, è lo strumento adottato in attuazione dell’articolo 8, comma 6, della Legge Quadro. In particolare:

- l’articolo 3, recante “*Criteri per la localizzazione e progettazione degli impianti*”, individua le aree preferenziali<sup>4</sup>, all’esterno delle quali può essere consentita la localizzazione solo se tutte le precedenti localizzazioni risultino impossibili, inidonee o insufficienti a garantire la copertura dei servizi e comunque con l’obbligo del rispetto delle aree e siti di cui all’articolo 4.
- l’articolo 4, recante “*Divieto di installazione degli impianti*”<sup>5</sup>, prevede: *i) limiti distanziali ad una distanza di 100 metri da determinati siti sensibili; ii) la delocalizzazione dei siti precedenti; iii) un meccanismo di deroga connessa alle necessità di comunicazione connesse alle attività del singolo sito sensibile;*
- l’articolo 6 istituisce il “*Piano territoriale della telefonia mobile*”, da avviare entro tre mesi dall’approvazione del Regolamento, che comprende, tra gli altri: “- *Registro Capitolino conforme a quanto stabilito nel DM 13 febbraio 2014 del Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare;- Mappe delle superfici e dei volumi di rispetto del campo elettromagnetico destinate ad utenze, a tutela delle quali sono fatti rispettare i limiti di esposizione, i limiti di attenzione e gli obiettivi di qualità stabiliti con DPCM 8 luglio 2003 e ss.mm ii ;- Distribuzione spaziale dei livelli (RMS) di campo elettrico massimo stimato in fase di autorizzazione dell’impianto radiante;- Mappa dei punti di misura, con relativi livelli di campo elettromagnetico, effettuate sia attraverso indagini ad hoc che con monitoraggi in continuo; [...]*”.

<sup>4</sup> “[...] Le aree del territorio definite come preferenziali per l’installazione degli impianti sono:

a) in maniera prioritaria aree di proprietà dell’Amministrazione Capitolina. L’assegnazione di aree, manufatti e terreni di proprietà di Roma Capitale ai gestori di Telefonia mobile avviene a titolo oneroso;

b) aree già servite da viabilità, al fine di evitare la realizzazione di nuove infrastrutture a servizio della postazione;

c) aree inserite nelle componenti di PRG vigente quali:

– Agro Romano, ad esclusione della Rete Ecologica;

– Infrastrutture per la mobilità;

– Infrastrutture tecnologiche;

– Tessuti prevalentemente per attività;

– Servizi pubblici di livello urbano quali cimiteri, attrezzature complementari alla mobilità, attrezzature per la raccolta dei rifiuti solidi urbani;

– Verde pubblico e servizi pubblici di livello locale, ad esclusione dell’istruzione di base, attrezzature sanitarie ed assistenziali, residenze sanitarie per anziani, aree per il gioco dei ragazzi e dei bambini;

d) aree, immobili o impianti di proprietà o in possesso della Pubblica Amministrazione (statale, regionale, provinciale, ecc.) o altri enti pubblici, ad esclusione delle aree e dei siti di cui all’art. 4 del presente Regolamento (...)

Può essere consentita la localizzazione degli impianti in altre aree solo se tutte le precedenti localizzazioni risultino impossibili, inidonee o insufficienti a garantire la copertura dei servizi, con l’obbligo del rispetto delle aree e siti di cui all’art. 4 del presente Regolamento [...]

<sup>5</sup> “Fermo restando il rispetto dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità stabiliti per legge, nel rispetto del principio di precauzione, qualsiasi localizzazione deve tendere alla minimizzazione dell’esposizione umana alle onde elettromagnetiche nei siti sensibili; in particolare è fatto divieto di installare impianti su siti sensibili quali ospedali, case di cura e di riposo, scuole ed asili nido, oratori, orfanotrofi, parchi gioco, ivi comprese le relative pertinenze, ad una distanza non inferiore a 100 m., calcolati dal bordo del sistema radiante al perimetro esterno. Gli impianti di telefonia mobile esistenti, installati sugli immobili di cui al comma precedente, sono oggetto di delocalizzazione in conformità con le finalità stabilite nel presente Regolamento, previa individuazione, autorizzazione e attivazione contestuale di alto sito compatibile ai fini di una efficiente erogazione del servizio.

Il divieto di installazione di cui sopra può essere derogato sui singoli beni classificati come siti sensibili che, per attività in essi svolta, richiedano una puntuale copertura radioelettrica.

Non è consentita l’installazione degli impianti su edifici costruiti abusivamente, che non abbiano ottenuto il titolo abilitativo edilizio in sanatoria.”

### **Gli atti di diniego opposti all'operatore Iliad**

Il presente parere motivato attiene a tre atti di diniego alle richieste di autorizzazione alla realizzazione di impianti che la società Iliad ha formulato ai sensi dell'art. 4 del Regolamento dopo un travagliato *iter* procedimentale che ha di fatto bloccato per oltre un anno la realizzazione delle infrastrutture di rete necessarie all'operatore.

Gli impianti interessati dai provvedimenti di diniego in esame dovevano realizzarsi nei siti di Via dei Giuochi Istmici, in Via Alberto Bergamini e in Via Alberico Albricci nel territorio di Roma Capitale (Municipi Roma IV e XV).

In particolare, con riferimento all'installazione della stazione radio base in Via dei Giuochi Istmici/Via degli Orti della Farnesina (Rif. Pratica Dipartimento PAU prot. QI/2017/159960 del 22 settembre 2017 e Rif. Pratica Municipio Roma XV prot. CU/83298 del 17 ottobre 2017):

- a) in data 22 settembre 2017, Iliad inviava al Dipartimento PAU una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) ai sensi dell'art. 87-*bis* del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") per l'installazione di un impianto su struttura esistente situata in Via dei Giuochi Istmici;
- b) in data 12 dicembre 2017, la Direzione Tecnica del Municipio Roma XV inviava una comunicazione (prot. CU20170100544 del 12/12/2017), in cui si rappresentava ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento la presenza di due siti sensibili entro la distanza di 100 metri, in particolare, un'area giochi e una struttura privata ove si erogano visite mediche specialistiche;
- c) con comunicazione prot. 218157 del 28 dicembre 2017, quindi, il Dipartimento PAU invitava la società Iliad a non procedere con l'installazione di un impianto di telecomunicazione e a prendere contatti con il Municipio Roma XV per valutare aree alternative di installazione;
- d) con successiva comunicazione del 15 gennaio 2018, quindi, Iliad richiedeva al Municipio Roma XV e al Dipartimento PAU la disponibilità di un sito alternativo preferenziale, all'interno della zona evidenziata in una planimetria contestualmente allegata, che rappresentava la più ampia area entro cui poter installare l'impianto al fine di garantire la copertura del servizio. Iliad ricordava, inoltre, che in caso di silenzio avrebbe valutato l'inizio delle attività di installazione nel sito originario;
- e) con comunicazione prot. 36084 del 1° marzo 2018, il Dipartimento PAU sollecitava il Municipio XV ad individuare una localizzazione alternativa entro l'area circoscritta descritta nella lettera suindicata, facendo presente l'assimilazione delle reti di telecomunicazione alle opere di urbanizzazione primaria e la necessità di erogazione del servizio di rete;
- f) successivamente la Direzione Tecnica del Municipio Roma XV (prot. CU20180021442 dell'8 marzo 2018) comunicava di non voler procedere ad alcuna valutazione in assenza di una localizzazione alternativa individuata dall'operatore;
- g) Iliad, pertanto, inviava ulteriore lettera al Dipartimento PAU e al Municipio Roma XV in data 3 maggio 2018, in cui comunicava che le proprie verifiche tecniche, e in assenza di localizzazioni alternative indicate dal Municipio XV, avevano confermato l'assenza di siti alternativi e, pertanto, l'impossibilità di assicurare la copertura radiomobile nell'area indicata precedentemente senza l'installazione nel sito individuato inizialmente. L'operatore chiedeva

quindi l'attivazione della deroga prevista dall'art. 4 del Regolamento o, comunque, il pronunciamento definitivo sulla SCIA;

h) successivamente, in data 14 settembre 2018, non avendo ricevuto alcuna risposta, Iliad diffidava l'Amministrazione a comunicare la sua determinazione in merito all'istanza e comunicava che in assenza di tale atto, avrebbe dato seguito all'installazione dell'impianto;

i) con comunicazione dell'11 ottobre 2018 (prot. 165551), il Dipartimento PAU negava l'autorizzazione in deroga ai sensi dell'art. 4 del Regolamento richiesta da Iliad e sollecitava il Municipio XV – Direzione Tecnica ad individuare una localizzazione alternativa entro un'area circoscritta necessaria al fine di assicurare *“la copertura del segnale per l'erogazione del servizio pubblico”*.

Con riferimento all'installazione della stazione radio base in Via Alberto Bergamini (Rif. Pratica Dipartimento PAU prot. QI/2017/0183252 del 27 ottobre 2017 e Rif. Pratica Municipio Roma IV prot. n. 21933 del 14 febbraio 2018):

a) in data 27 ottobre 2017, Iliad presentava al Dipartimento PAU una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) ai sensi dell'art. 87-*bis* del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (*“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”*) per l'installazione di un impianto su struttura esistente situata in Via Bergamini;

b) in data 10 novembre 2017, il Dipartimento PAU (prot. 189181), inviava una comunicazione alla Direzione Tecnica del Municipio Roma IV e a Iliad in cui si riscontrava *“la probabile presenza”* di un sito sensibile, richiedendo pertanto un riscontro al Municipio per la verifica effettiva di tale distanza informando che la nota avrebbe sospeso i termini per la formulazione del silenzio assenso. La medesima richiesta veniva reiterata dal Dipartimento PAU al Municipio IV con lettera prot. 12588 del 25 gennaio 2018, nella quale si richiedeva di fornire una risposta entro 30 giorni in ragione dell'indefinito protrarsi del periodo di interruzione dei termini per la formazione del silenzio-assenso;

c) con comunicazione del 14 febbraio 2018 (prot. 21933), la Direzione Tecnica del Municipio Roma IV comunicava che *“con ragionevole approssimazione”*, l'impianto sarebbe posto in prossimità di un sito sensibile e in cui si dichiara che *“il sito è posto quasi al limite dei 100 mt. (previsti dall'art. 4 - DAC 26/2015), nulla esclude che una più precisa misurazione, effettuata con adatti strumenti topografici anche a cura dell'ente gestore o proponente, possa verificarne la rispondenza con quanto previsto dal succitato art. 4 del Regolamento in questione”*;

d) non ricevendo alcuna comunicazione successiva in merito alle determinazioni sulla SCIA, Iliad chiedeva, in data 24 luglio 2018, di installare l'impianto, eventualmente mediante l'attivazione della deroga prevista dall'art. 4 del Regolamento o, comunque, il pronunciamento definitivo sulla SCIA. Nella medesima lettera, Iliad faceva presente che l'installazione sarebbe avvenuta su strutture condivise, in coerenza con l'art. 3 del Regolamento che favorisce il *co-siting*, e sottolineava l'irragionevolezza della scelta di autorizzare un nuovo impianto a pochi metri del precedente, comportando una proliferazione delle torri e degli impianti in contrasto con gli orientamenti del Regolamento stesso;

e) Iliad sollecitava nuovamente una pronuncia del Dipartimento PAU in data 14 settembre 2018, evidenziando la circostanza che l'amministrazione non si era pronunciata in maniera definitiva in merito alla asserita presenza di un sito sensibile a una distanza inferiore a 100 metri, e informando che in assenza di tale atto avrebbe dato seguito all'installazione dell'impianto;

f) con comunicazione prot. 165815 dell'11 ottobre 2018, il Dipartimento PAU negava l'autorizzazione in deroga ai sensi dell'art. 4 del Regolamento richiesta da Iliad e sollecitava il Municipio IV – Direzione Tecnica ad individuare una localizzazione alternativa.

Con riferimento all'installazione della stazione radio base in Via Alberico Albricci (Rif. Pratica Dipartimento PAU prot. QI/2017/160167 del 27 settembre 2017 e Rif. Pratica Municipio Roma XV prot. n. CU/87063 del 30 ottobre 2017):

a) in data 27 settembre 2017, Iliad presentava al Dipartimento PAU una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) ai sensi dell'art. 87-*bis* del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”) per l'installazione di un impianto su struttura esistente situata in Via Albricci;

b) in data 28 novembre 2017, la Direzione Tecnica del Municipio Roma XV (prot. CU20170096282) comunicava, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento, la presenza di un sito sensibile entro la distanza di 100 metri;

c) in data 28 dicembre 2017, quindi, il Dipartimento PAU (prot. 218158) invitava la società Iliad a non procedere con l'installazione di un impianto di telecomunicazione e a prendere contatti con il Municipio per valutare aree alternative di installazione;

d) con lettera del 15 gennaio 2018, pertanto, Iliad richiedeva al Municipio Roma XV e al Dipartimento PAU la disponibilità di un sito alternativo preferenziale, all'interno della zona evidenziata in una planimetria contestualmente allegata, che rappresentava la più ampia area entro cui poter installare l'impianto al fine di garantire la copertura del servizio. Iliad ricordava, inoltre, che in caso di silenzio avrebbe valutato l'inizio delle attività di installazione nel sito originario;

e) in data 24 luglio 2018, in assenza di alcun riscontro e rilevata la mancata individuazione di siti alternativi preferenziali da parte dell'Amministrazione e, pertanto, l'impossibilità di assicurare la copertura radiomobile nell'area indicata precedentemente senza l'installazione nel sito individuato inizialmente, Iliad chiedeva l'attivazione della deroga prevista dall'art. 4 del Regolamento o, comunque, il pronunciamento definitivo sulla SCIA;

f) successivamente, in data 14 settembre 2018, non avendo ricevuto alcuna risposta, Iliad diffidava l'Amministrazione a comunicare la sua determinazione in merito all'istanza e comunicava che in assenza di tale atto avrebbe dato seguito all'installazione dell'impianto;

g) con comunicazione 3 ottobre (prot. 160029) il Dipartimento PAU negava l'autorizzazione in deroga ai sensi dell'art. 4 del Regolamento richiesta da Iliad e sollecitava il Municipio XV – Direzione Tecnica ad individuare una localizzazione alternativa entro la zona individuata dal gestore.

L'Autorità ritiene che, come si vedrà compiutamente nel seguito, i suddetti atti amministrativi e, in particolare le comunicazioni del Dipartimento PAU dell'11 ottobre 2018 (Via dei Giuochi Istmici/Orti della Farnesina, prot. 165551), del 3 ottobre 2018 (Via Alberico Albricci, prot. 160029) e dell'11 ottobre 2018 (Via Alberto Bergamini, prot. 165815), nonché gli atti presupposti, costituiscono un illegittimo diniego all'installazione degli impianti, in quanto non hanno permesso – ad un anno dalla presentazione della SCIA – l'installazione degli impianti di telecomunicazione e quindi la copertura del servizio di rete, anche mediante l'applicazione di una deroga ai limiti di localizzazione, integrando una violazione delle norme a tutela della concorrenza e del mercato.

### **Le criticità riscontrate nell'azione amministrativa degli Uffici ed articolazioni di Roma Capitale e nel Regolamento**

Con le comunicazioni del Dipartimento PAU dell'11 ottobre 2018 (Via dei Giuochi Istmici/ Orti della Farnesina, prot. 165551), del 3 ottobre 2018 (Via Alberico Albricci, prot. 160029) e dell'11 ottobre 2018 (Via Alberto Bergamini, prot. 165815), il suddetto Dipartimento ha irragionevolmente negato l'installazione degli impianti di telecomunicazione richiesti con le comunicazioni SCIA presentate da Iliad tra il 22 settembre ed il 27 ottobre 2017. Tutte le installazioni sarebbero avvenute in strutture condivise con altri operatori, senza la creazione o installazione di nuove torri e tralicci, in coerenza con gli obiettivi posti dall'art. 3 del Regolamento, che favorisce il *co-siting*.

Per gli impianti siti nel Municipio Roma XV (Via Alberico Albricci e Via dei Giuochi Istmici/Orti della Farnesina), Iliad ha rappresentato in diverse missive destinate al Dipartimento PAU e al Municipio XV, l'assenza di una propria localizzazione alternativa, richiedendo un sito alternativo rispetto a quelli preferenziali. A tale scopo, Iliad ha fornito una planimetria di un'ampia area in cui l'installazione degli impianti avrebbe garantito comunque la copertura di rete in un sito alternativo indicato dall'amministrazione. Nessun sito alternativo è stato invece fornito dal Dipartimento PAU o dal Municipio. Conseguentemente, in ragione della necessità di fornitura di un servizio di pubblica utilità, con carattere di intervento di urbanizzazione primaria, Iliad ha richiesto anche l'attivazione in deroga ai sensi dell'art. 4 del Regolamento. Tale istanza non è stata accolta nella sostanza, in quanto il Dipartimento PAU non ha dato seguito alla stessa, rammentando esclusivamente che i casi in cui può essere richiesta una deroga sono espressamente previsti nell'art. 4 del Regolamento.

In merito all'impianto sito nel Municipio IV (Via Alberto Bergamini), inoltre, il diniego è avvenuto nonostante l'amministrazione non disponesse di elementi certi in merito ai presupposti applicativi dell'art. 4 del Regolamento. In particolare, sia il Dipartimento PAU, sia il Municipio IV non hanno effettuato una misurazione della distanza dal sito sensibile. A fronte di tale misurazione incerta, il diniego all'installazione ai sensi dell'art. 4 del Regolamento (limite distanziale) – anche mediante deroga – avrebbe comportato la proliferazione di una nuove torri a pochi metri di distanza, in contrasto con l'art. 3 del Regolamento che privilegia il riutilizzo di strutture esistenti e la coabitazione delle strutture verticali.

Tali dinieghi, pertanto, appaiono in contrasto con la normativa nazionale e comunitaria in tema di installazione. In particolare, l'azione amministrativa di Roma Capitale non ha permesso la localizzazione degli impianti in un'ampia area indicata nelle planimetrie trasmesse all'amministrazione da Iliad compatibile con le esigenze di rete. Ciò ha l'effetto di rallentare e, di fatto, ostacolare la realizzazione delle reti di telecomunicazione mobile, comportando una copertura incompleta, incrementando i costi amministrativi degli operatori di telecomunicazione e determinando una discriminazione tra operatori *incumbent* e nuovi operatori, nonché tra tecnologie pre-esistenti e nuove tecnologie.

I tre casi concreti segnalati all'Autorità in data 13 novembre 2018 mostrano come, dopo un periodo di oltre un anno rispetto alla iniziale richiesta di installazione, l'operatore Iliad non abbia potuto installare gli impianti di telecomunicazione nei siti individuati inizialmente o in siti

alternativi all'interno di un'area più ampia individuata al fine di assicurare le necessità tecniche di copertura di rete.

Tali atti appaiono in contrasto con la normativa nazionale ed europea, che si propone di delineare dei processi autorizzativi efficienti e tali da permettere l'installazione con un meccanismo di silenzio-assenso. In particolare, gli atti suddetti appaiono in contrasto con l'art. 7 della Direttiva 2014/61/UE che prevede che le autorità competenti rilascino, o rifiutino, le autorizzazioni entro quattro mesi dalla data di ricevimento di una richiesta completa di autorizzazione, nonché con il Codice delle Comunicazioni elettroniche che prevede un pronunciamento al massimo entro 90 giorni dall'iniziale istanza (art. 87) e stabilisce un procedimento semplificato, ai sensi dell'art. 87-bis, per lo specifica fattispecie in esame. Il procedimento instaurato appare, quindi, in contrasto con i principi di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, nonché incompatibile con le tempistiche fissate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e della Direttiva 2014/61/UE.

Gli atti amministrativi del Dipartimento PAU e delle Direzioni Tecniche dei Municipi IV e XV richiamati in precedenza, hanno impedito l'installazione degli impianti di telecomunicazione, rilevando la presenza (non sempre certa) di siti sensibili nel raggio di 100 metri, senza tuttavia permettere l'installazione in aree alternative preferenziali compatibili, che non sono state individuate dall'Amministrazione, o l'attivazione dei meccanismi di deroga previsti dal regolamento stesso. Tali atti amministrativi, pertanto, appaiono configurare un ostacolo ingiustificato all'installazione degli impianti di telecomunicazione mobile, opere di urbanizzazione primaria, in contrasto con la costante giurisprudenza costituzionale e amministrativa che ha sancito la necessità di individuazione di aree di installazione che garantiscano il servizio di telecomunicazione<sup>6</sup>.

Secondo tale giurisprudenza, infatti, *“le disposizioni poste a tutela di siti sensibili sono legittime se comunque consentono «una sempre possibile localizzazione alternativa» e non determinano invece «l'impossibilità della localizzazione»*<sup>7</sup> e *“tanto deve avvenire a condizioni tecnicamente ed economicamente sostenibili”*<sup>8</sup>. Il divieto di installazione di impianti di trasmissione radiomobile, pertanto, risulta illegittimo nella misura in cui rende impossibile la copertura radiomobile di determinate aree<sup>9</sup>. Il diniego all'installazione in deroga e, parimenti l'assenza di una localizzazione alternativa tra i siti preferenziali a norma dell'art. 3 del Regolamento, appare comportare una limitazione e/o un ostacolo irragionevoli all'installazione di impianti di telecomunicazione, in quanto nel concreto non consentono una localizzazione alternativa necessaria all'erogazione del servizio di pubblica utilità<sup>10</sup>.

Nel caso di specie, quindi, il limite di localizzazione previsto dall'articolo 4 del Regolamento appare integrare un limite generalizzato che impedisce l'installazione di impianti di telecomunicazione in ampie aree del territorio e, di conseguenza, l'erogazione del servizio

---

<sup>6</sup> Cfr. Corte Costituzionale, sentenze nn. 307/2003 e 331/2003, nonché *ex multis* Consiglio di Stato sentenze nn. 3891/2017, 3853/2017, 2073/2017, 1361/2014, 3282/2010, 1767/2008, 3156/2007, 3452/2006, 3098/2002.

<sup>7</sup> Consiglio di Stato, sentenza n. 2073/2017.

<sup>8</sup> Consiglio di Stato, sentenza n. 3853/2017.

<sup>9</sup> Consiglio di Stato, sentenza n. 1592/2018.

<sup>10</sup> Cfr. *ex multis* Consiglio di Stato, 25 febbraio 2014, n. 905; Consiglio di Stato, 30 settembre 2015, n. 4577; Corte Costituzionale, 7 novembre 2003, n. 331.

pubblico di telecomunicazioni. Ciò avviene anche in considerazione dell'avvenuto diniego all'attivazione delle deroghe previste dal Regolamento, di fatto non permettendo l'individuazione di una localizzazione alternativa.

Difatti, il meccanismo di deroga previsto dall'articolo 4 del Regolamento – che recita “*Il divieto di installazione di cui sopra può essere derogato sui singoli beni classificati come siti sensibili che, per attività in essi svolta, richiedano una puntuale copertura radioelettrica*” – non appare idoneo, sia in astratto sia nei casi concreti analizzati, a garantire una sempre necessaria localizzazione alternativa<sup>11</sup>. La deroga è infatti concessa solo per i siti sensibili che richiedano una puntuale copertura di rete per le attività in essi svolte, prescindendo, quindi, dall'esigenza di copertura di un'area più ampia del singolo sito o di aree contigue allo stesso. Oltre a ciò, il Regolamento richiede, altresì, una specifica verifica sulle attività svolte nel sito sensibile, introducendo ulteriori restrizioni alla deroga. Nei casi analizzati *supra*, tale deroga non ha trovato applicazione, benché l'operatore di rete ne abbia più volte richiesto l'attivazione.

La deroga in esame, inoltre, non ha trovato applicazione persino nel caso in cui, in assenza di siti preferenziali alternativi, l'applicazione del limite distanziale di cui all'art. 4 avrebbe – per pochi metri – comportato la proliferazione di nuove torri. Ciò appare ingiustificato e illogico per due motivi. In primo luogo, il limite distanziale è stato applicato in base a circostanze non certe, secondo cui l'ente controllore posto alla verifica non aziona gli strumenti di verifica necessari e senza che l'operatore di rete possa verificarne la validità (la “*probabile presenza*”<sup>12</sup> di un sito sensibile e la misurazione “*con ragionevole approssimazione*” che mostra come “*il sito è posto quasi al limite dei 100 m*”<sup>13</sup>). In secondo luogo, l'installazione a qualche metro di distanza avrebbe rispettato (con certezza) il limite di cui all'art. 4 ma, al contempo, comportato la proliferazione di nuovi tralicci, in violazione dell'art. 3 del Regolamento, il quale individua i siti preferenziali e favorisce la co-abitazione di impianti. Infatti, occorre osservare che le comunicazioni SCIA di Iliad riguardano l'installazione di impianti in strutture esistenti dove sono già localizzati gli impianti di altri operatori mobili.

Tali dinieghi, pertanto, hanno costituito un ostacolo all'installazione della rete in un arco temporale certo e ragionevole, anche in ragione della mancata attuazione degli strumenti previsti dal Regolamento stesso e, in particolare, dei registri e delle mappe individuate dall'articolo 6. In assenza di tali strumenti, gli operatori di telecomunicazione non conoscono l'ubicazione dei siti preferenziali (di cui all'articolo 3) e dei siti sensibili (articolo 4); in tal modo non possono pianificare la propria rete infrastrutturale e non possono individuare altre aree disponibili all'installazione. Tale mancata attuazione non è nemmeno compensata dall'azione amministrativa di Roma Capitale, la quale, nei casi indicati, non ha mai espresso indicazioni in merito a siti alternativi, tutto ciò anche in contrasto con la circostanza che tra le aree preferenziali di installazione, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento, vi siano gli immobili pubblici di Roma Capitale.

---

<sup>11</sup> Cfr. Corte Costituzionale, sentenze nn. 307/2003 e 331/2003, nonché *ex multis* Consiglio di Stato sentenze nn. 3891/2017, 3853/2017, 2073/2017, 1361/2014, 3282/2010, 1767/2008, 3156/2007, 3452/2006, 3098/2002.

<sup>12</sup> Comunicazione del Dipartimento PAU prot. 189181 del 10 novembre 2017, indirizzata alla Direzione Tecnica del Municipio Roma IV.

<sup>13</sup> Comunicazione della Direzione Tecnica del Municipio Roma IV prot. 21933 del 14 febbraio 2018.

Pertanto, gli atti di diniego alla autorizzazione in deroga degli impianti e gli atti presupposti, in particolare il regolamento nella parte in cui limita nei termini sopra indicati la concessione della deroga, costituiscono una ingiustificata restrizione della concorrenza nei mercati delle telecomunicazioni, in quanto, innalzando barriere all'entrata, sono idonei ad ostacolare l'effettiva realizzazione delle infrastrutture.

Nello specifico caso in esame, gli atti suddetti impediscono all'operatore mobile Iliad di completare il proprio processo di infrastrutturazione che è stato delineato come rimedio concorrenziale obbligatorio all'operazione di concentrazione comunitaria M.7758 tra Wind Telecomunicazioni e H3G<sup>14</sup> e ostacolano il medesimo soggetto nell'adempimento degli obblighi di copertura previsti dal Ministero dello Sviluppo Economico. Il ritardo nell'installazione degli impianti, il cui procedimento si è protratto per oltre un anno, comporta soprattutto una riduzione dei servizi per i consumatori, posto che fino all'installazione degli stessi Iliad erogherà i servizi di rete attraverso la rete di un altro operatore e non potrà utilizzare le proprie frequenze e le proprie tecnologie.

Inoltre, anche in ragione della mancata adozione del "*Piano territoriale della telefonia mobile*", previsto dall'articolo 6 del Regolamento, e delle previsioni di delocalizzazione degli impianti preesistenti di cui all'articolo 4, gli atti amministrativi di Roma Capitale appaiono integrare previsioni discriminatorie in quanto incidono maggiormente sui nuovi operatori o sugli impianti riguardanti nuove tecnologie. Difatti, viene impedita nel concreto l'installazione di impianti di telecomunicazione ai nuovi operatori anche laddove siano già presenti impianti di telecomunicazione di altri operatori o anche nel caso, frequente per Iliad, che l'impianto sia installato in sostituzione di un impianto di Wind Tre S.p.A., in quanto oggetto di cessione in ottemperanza agli obblighi della concentrazione comunitaria M.7758 già citata.

Fino all'adozione del sopra menzionato Piano territoriale della telefonia mobile non appare possibile una delocalizzazione degli impianti esistenti, infatti, poiché non vi è un'indicazione degli impianti che dovrebbero essere delocalizzati. Ciò comporta un duplice profilo discriminatorio e lesivo della concorrenza: da un lato agli operatori storici non verranno applicati i limiti distanziali previsti dal Regolamento, con la conseguenza che i loro impianti resteranno ubicati dove sono già presenti; dall'altro lato, i nuovi operatori non avranno gli strumenti necessari per definire un piano della rete che tenga conto dei limiti previsti dallo stesso Regolamento.

In conclusione, i dinieghi all'installazione in deroga degli impianti di telecomunicazione appaiono integrare una restrizione ingiustificata alla concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni mobili. Le previsioni di cui all'articolo 4 del Regolamento, parimenti, appaiono illegittime alla luce dell'assenza di uno strumento che garantisca una "sempre possibile"<sup>15</sup> localizzazione dell'impianto, necessaria all'erogazione del servizio di pubblica utilità. La deroga prevista dal medesimo art. 4 è risultata, nelle circostanze descritte in precedenza, insufficiente a garantire la copertura del servizio di rete. Pertanto, tali previsioni andrebbero rimosse.

---

<sup>14</sup> Cfr. Decisione della Commissione del 1° settembre 2016, caso COMP/M.7758 – *Hutchison Europe Telecommunications S.à.r.l./VimpelCom Luxembourg Holding S.à.r.l.*

<sup>15</sup> Cfr. Corte Costituzionale, sentenze nn. 307/2003 e 331/2003, nonché *ex multis* Consiglio di Stato sentenze nn. 3891/2017, 3853/2017, 2073/2017, 1361/2014, 3282/2010, 1767/2008, 3156/2007, 3452/2006, 3098/2002.

Ciò anche in relazione all'attuale assenza del "*Piano territoriale della telefonia mobile*", previsto dall'articolo 6 del Regolamento, e in particolare della mappa che dovrebbe individuare i siti sensibili e tutti i punti in cui sia effettivamente possibile installare gli impianti di telecomunicazione (siti preferenziali e siti idonei all'installazione).

L'Autorità, pertanto, ritiene necessario che Roma Capitale, le sue articolazioni e i suoi Uffici predispongano delle azioni concrete al fine di rimuovere le restrizioni ingiustificate evidenziate in precedenza connesse agli atti e regolamenti, in contrasto con la richiamata normativa nazionale e comunitaria relativa all'installazione di impianti di telecomunicazione. L'Autorità ha, in numerose occasioni<sup>16</sup>, riconosciuto l'importanza di una corretta azione amministrativa al fine di favorire l'infrastrutturazione tecnologica del Paese. In tal senso, alla luce dell'importanza degli effetti sull'intero sistema economico che le nuove tecnologie di telecomunicazione avranno nei prossimi anni in Italia, appare quanto mai prioritario eliminare gli ostacoli ingiustificati all'intervento infrastrutturale mediante la definizione di un'azione amministrativa efficace ed efficiente, bilanciando i diversi interessi pubblici rilevanti.

Ai sensi dell'articolo 21-*bis*, comma 2, della legge n. 287/90, Roma Capitale dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le iniziative adottate per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte. Laddove entro il suddetto termine tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

IL PRESIDENTE *ff.*  
*Gabriella Muscolo*

---

***Comunicato in merito al mancato adeguamento di Roma Capitale al parere espresso dall'Autorità relativo ad alcuni atti di diniego alle richieste di autorizzazione alla realizzazione di impianti di telecomunicazione mobile, nonché ad alcuni atti presupposti***

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 20 febbraio 2019, ha deliberato di impugnare davanti al TAR competente le comunicazioni del Dipartimento PAU dell'11 ottobre 2018 (Via dei Giuochi Istmici/ Orti della Farnesina, prot. 165551), del 3 ottobre 2018 (Via Alberico Albricci, prot. 160029) e dell'11 ottobre 2018 (Via Alberto Bergamini, prot. 165815), nonché degli atti presupposti, in quanto integrano una restrizione ingiustificata alla concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni mobili.

La decisione segue l'invio di un parere motivato *ex* articolo 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287. Nella riunione del 12 dicembre 2018, l'Autorità deliberava l'invio del suddetto parere

---

<sup>16</sup> Cfr. *ex multis* Segnalazione del 31 gennaio 2013 ai sensi dell'articolo 21 della Legge 10 ottobre 1990, n. 287 caso AS1028 – *Comune di San Filippo del Mela (ME) – Regolamento per l'installazione e l'esercizio degli impianti per la telefonia mobile e per le trasmissioni in standard DVB-H*, in Boll. n. 11/2013; Parere motivato del 31 ottobre 2017 ai sensi dell'articolo 21-*bis* della Legge 10 ottobre 1990, n. 287 caso AS1464 – *Avviso esplorativo per manifestazione di interesse dell'azienda ospedaliera S. Camillo Forlanini*, in Boll. n. 1/2018.

contestando gli atti precedentemente individuati che apparivano in contrasto con la normativa nazionale e comunitaria in tema di installazione di impianti di telecomunicazione. In particolare, gli atti oggetto di impugnazione non hanno permesso la localizzazione degli impianti in un'ampia area, con l'effetto di rallentare e, di fatto, ostacolare la realizzazione delle reti di telecomunicazione mobile, comportando una copertura incompleta, incrementando i costi amministrativi degli operatori di telecomunicazione e determinando una discriminazione tra operatori *incumbent* e nuovi operatori, nonché tra tecnologie pre-esistenti e nuove tecnologie.

A seguito del ricevimento del parere motivato, Roma Capitale ha inviato osservazioni in data 15 febbraio 2019, non rispondendo sul merito degli atti suddetti e ritenendo legittimo la Delibera dell'Assemblea Capitolina n. 26/2015 recante il "*Regolamento per la localizzazione, l'installazione e la modifica degli impianti di telefonia mobile*". Roma Capitale ha informato, inoltre, di voler dare il via ad un'azione di ricognizione delle aree idonee ad ospitare gli impianti di telecomunicazione.

Preso atto della mancata adozione da parte di Roma Capitale di misure volte ad adeguarsi al proprio parere motivato, soprattutto con riferimento all'adozione di meccanismi che – in specifici casi concreti in cui non sia possibile assicurare la copertura di rete, tra cui quelli oggetto del parere motivato – possano comunque permettere una localizzazione degli impianti di telecomunicazione che assicurino l'erogazione del servizio, l'Autorità ha disposto l'impugnazione degli atti suddetti dinanzi al TAR competente.

---

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS11215 - POSTE-SPOT BUONO A SAPERSI

*Provvedimento n. 27602*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 marzo 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTO il proprio provvedimento del 24 gennaio 2019, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste), con sede legale a Roma, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La Società è attiva, sia sul territorio nazionale che all'estero, nei servizi di posta e di Bancoposta, in particolare nella raccolta del risparmio, nella prestazione dei servizi di pagamento, nei servizi di investimento e accessori previsti, nonché nei servizi di comunicazione postale, elettronica e telecomunicazione.
2. Il bilancio di Poste chiuso il 31 dicembre 2017 presenta un totale dei ricavi pari a 9.290 milioni di euro<sup>1</sup>.
3. Altroconsumo e Centro Tutela Consumatori Utenti, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

### II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne una condotta posta in essere dalla società Poste nell'ambito della campagna pubblicitaria avviata in data 6 luglio 2018 e denominata “Buoni e libretti - Buono a sapersi”. Tale campagna è stata effettuata tramite spot televisivi e annunci sulla stampa per

---

<sup>1</sup> Cfr. Poste Italiane, I bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2017, in Relazione finanziaria annuale 2017, p. 268, disponibile all'indirizzo WEB <https://www.posteitaliane.it/files/1476480056653/relazione-finanziaria-annuale-2017.pdf>.

promuovere i buoni fruttiferi e i libretti di risparmio postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti e collocati da Poste Italiane<sup>2</sup>.

5. La condotta, oggetto del procedimento, riguarda la presunta ingannevolezza sia del contenuto dello spot televisivo *“Ci sono grandi storie italiane che forse non tutti conoscono[...]*”<sup>3</sup>, sia dell’annuncio pubblicitario su stampa, come pubblicato ad esempio sul settimanale L’Espresso (nn. 30-32), *”Forse non lo sai, ma buoni e libretti sono accessibili anche online [...]*”<sup>4</sup>.

6. La presunta ingannevolezza ha riguardato, in particolare, le seguenti affermazioni contenute nei suddetti messaggi pubblicitari:

- *Prendete buoni e libretti, c’è chi pensa siano adatti solo a piccoli risparmi, invece sono ottimi per ogni investimento.*

- *Il tuo capitale [...] cresce nel tempo, oppure Il rendimento a scadenza è garantito.*

7. Il testo dei messaggi pubblicitari, infatti, poteva indurre o essere idoneo ad indurre in errore il consumatore, facendogli assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, non essendo stati posti in adeguata evidenza nei messaggi né gli oneri fiscali che avrebbero potuto gravare sui prodotti sottoscritti, né i vincoli temporali da rispettare per ottenere la corresponsione degli interessi. Tali elementi avrebbero potuto incidere sul rendimento effettivo degli importi investiti e sul mantenimento del capitale impegnato, facendo risultare, di fatto, ingannevoli i claim promozionali veicolati da Poste.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1. L’iter del procedimento

8. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 8 ottobre 2018 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11215 nei confronti della società Poste per presunta violazione degli artt. 21 e 22, comma 1, e comma 4, lettera a), del Codice del Consumo<sup>5</sup>.

9. In data 10 ottobre 2018 è pervenuta da parte della società un’istanza di accesso agli atti. L’accesso agli atti si è svolto in data 16 ottobre 2018<sup>6</sup>.

10. In data 30 ottobre 2018<sup>7</sup> è pervenuta una comunicazione dalla Parte, contenente le informazioni richieste nell’atto di avvio del procedimento.

11. Al fine di acquisire elementi necessari alla valutazione della pratica commerciale la Società è stata convocata in audizione, svoltasi in data 28 novembre 2018<sup>8</sup>.

12. In data 23 novembre 2018<sup>9</sup>, ai sensi dell’art. 27 comma 7 del Codice del consumo, Poste ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle condotte oggetto di

---

<sup>2</sup> Cfr. Doc. n. 12, Risposta a richiesta di informazioni da parte di Poste, all. 4.

<sup>3</sup> Cfr. Doc. n. 5 all. 1.

<sup>4</sup> Cfr. Doc. n. 3.

<sup>5</sup> Cfr. Docc. nn. 6-8.

<sup>6</sup> Cfr. Doc. n. 10.

<sup>7</sup> Cfr. Doc. n. 11.

<sup>8</sup> Cfr. Doc. n. 16.

<sup>9</sup> Cfr. Doc. n. 14.

contestazione, riformulati in data 6 dicembre 2018<sup>10</sup>. Nella riunione dell’Autorità del 19 dicembre 2018 gli impegni presentati sono stati valutati e ritenuti solo parzialmente idonei a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica oggetto di contestazione; nella relativa comunicazione alla società effettuata in data 21 dicembre 2018 veniva fissato un termine come data di scadenza per consentire alla Società di presentare un’integrazione agli impegni<sup>11</sup>.

**13.** L’11 gennaio 2019, Poste ha presentato una proposta di impegni integrata in via definitiva<sup>12</sup>.

**14.** In considerazione delle necessità connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nella riunione dell’Autorità del 23 gennaio 2019 il termine di conclusione del procedimento veniva prorogato di trenta giorni, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento; la relativa comunicazione alle Parti veniva effettuata in data 24 gennaio 2019<sup>13</sup>.

**15.** In data 25 gennaio 2019 veniva inviata alle Parti la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>14</sup>.

**16.** In data 6 febbraio 2019 veniva inoltrata richiesta di parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del consumo<sup>15</sup>, parere che perveniva in data 27 febbraio 2019<sup>16</sup>.

## **2. Le evidenze acquisite**

**17.** Poste ha effettuato una campagna pubblicitaria, denominata “Buoni e libretti - Buono a sapersi”, per promuovere i buoni fruttiferi e i libretti di risparmio postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti e collocati dalla stessa Poste. Tale campagna pubblicitaria è stata effettuata tramite spot televisivi e annunci sulla stampa nel periodo compreso tra il 6 luglio 2018 e l’8 ottobre 2018, data di comunicazione dell’atto di avvio del procedimento.

**18.** Lo spot televisivo recitava come segue: *“Ci sono grandi storie italiane che forse non tutti conoscono. Prendete buoni e libretti, c’è chi pensa siano adatti solo a piccoli risparmi, invece sono ottimi per ogni investimento; che il tuo denaro resti bloccato, invece è sempre disponibile; che il tuo capitale perda valore, invece cresce nel tempo. Vai oltre i luoghi comuni, scopri buoni e libretti zero costi e accessibili online. BUONI E LIBRETTI BUONO A SAPERSI”*.

**19.** L’annuncio pubblicitario su stampa, come pubblicato ad esempio sul settimanale L’Espresso (nn. 30-32), recitava come segue: *FORSE NON LO SAI, MA BUONI E LIBRETTI SONO ACCESSIBILI ANCHE ONLINE. Vai oltre i luoghi comuni, scopri Buoni e Libretti. Il rendimento a scadenza è garantito, hanno zero costi e sono ideali per qualsiasi tipo di investimento. Scopri di più su [buonielibretti.poste.it](http://buonielibretti.poste.it) - GARANZIA DELLO STATO ITALIANO E CAPITALE RIMBORSABILE IN QUALSIASI MOMENTO”*.

---

<sup>10</sup> Cfr. Doc. n. 18.

<sup>11</sup> Cfr. Doc. n. 20.

<sup>12</sup> Cfr. Doc. n. 21.

<sup>13</sup> Cfr. Docc. nn. 23, 25 e 26.

<sup>14</sup> Cfr. Docc. nn. 27-29.

<sup>15</sup> Cfr. Doc. n. 31.

<sup>16</sup> Cfr. Doc. n. 32.

**20.** I libretti ordinari hanno un rendimento nominale annuo lordo dello 0,01%, a cui deve essere detratta la ritenuta fiscale del 26%, e prevedono un'imposta di bollo annua di 34,20 euro se la giacenza media supera i 5.000 euro e il cliente è persona fisica<sup>17</sup>. Pertanto, il tasso netto sarebbe pari a 0,0074% per gli importi al di sotto dei 5.000 euro e potrebbe determinarsi un suo annullamento e un'effettiva erosione del capitale investito per gli importi che superano i 5.000 euro a causa del pagamento dell'imposta di bollo annua.

**21.** Anche nel caso dei buoni il rendimento potrebbe venire annullato dagli oneri fiscali (ad esempio l'imposta di bollo applicata ai buoni è dello 0,20% annuo per giacenze superiori a 5000 euro). Inoltre, in caso di rimborso anticipato dei buoni, il valore netto restituito al cliente potrebbe risultare inferiore al valore nominale sottoscritto per effetto dell'imposta di bollo e del fatto che, se il rimborso dovesse essere richiesto prima di un periodo stabilito dalle condizioni di sottoscrizione, non sarebbe prevista la corresponsione di alcun interesse. E' infatti previsto un periodo minimo di permanenza nell'investimento per disporre dell'interesse, variabile in relazione alla tipologia dei Buoni sottoscritti (ad es. 12 mesi per i Buoni ordinari; 18 mesi per i Buoni dedicati ai minori; 36 mesi per i Buoni 3x4, 3x2, 3 anni Plus; 48 mesi per i Buoni 4 anni risparmio semplice).

**22.** Solo nel Foglio informativo dei vari prodotti finanziari viene chiarito, ad esempio, che gli interessi per i buoni vengono riconosciuti solo passato un primo periodo (ad es. *“Non sono corrisposti interessi per i buoni a 3 anni Plus rimborsati prima della scadenza del terzo anno dalla data di sottoscrizione”*) e che *“l'applicazione dell'imposta di bollo, in caso di rimborso anticipato dei buoni rispetto alla loro scadenza naturale può determinare un valore netto di rimborso inferiore al valore nominale sottoscritto”*.

**23.** Nella risposta alla richiesta di informazioni presentata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento<sup>18</sup>, Poste ha specificato di aver provveduto tempestivamente all'eliminazione e/o sostituzione delle frasi in esame, in alcuni casi anche prima dell'avvio del procedimento, come per la frase *“il capitale [...] cresce nel tempo”*, eliminata in data 7 agosto 2018, mentre *“capitale rimborsabile in qualsiasi momento”* è stata sostituita con la frase *“capitale sempre rimborsabile al netto degli oneri fiscali”* e *“sono adatti ad ogni esigenza d'investimento”* è stata sostituita con la frase *“sono adatti a molte esigenze di investimento”*.

**24.** Sulla base dei dati forniti dalla società [300.000-1.100.000]\* consumatori, tra il 6 luglio 2018, data di inizio della campagna pubblicitaria in esame, e l'8 ottobre 2018, data di comunicazione dell'atto di avvio del procedimento, hanno sottoscritto [500.000-1.400.000] buoni fruttiferi e/o libretti di risparmio<sup>19</sup>.

### **3. Gli impegni del professionista**

**25.** Con nota pervenuta in data 11 gennaio 2019, il Professionista ha riformulato in via definitiva la propria proposta di impegni<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> Euro 34,20 se il cliente è persona fisica, 100 euro se il cliente è persona giuridica.

<sup>18</sup> Cfr. Doc. n. 11 Risposta alla richiesta di informazioni da parte di Poste, p. 3.

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

<sup>19</sup> Cfr. Doc. n. 11 Risposta alla richiesta di informazioni da parte di Poste Italiane, p. 4.

<sup>20</sup> Cfr. Docc. n. 21.

**26.** In particolare, tali impegni, che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, prevedono quanto segue:

**Impegno n. 1)**

Poste, per i clienti che hanno sottoscritto Libretti di risparmio nel periodo ricompreso tra il 6 luglio 2018 e l'8 ottobre 2018, si impegna a:

- (i) rendere neutra l'applicazione dell'imposta di bollo annua pari a 34,20 euro, nella misura *pro-rata temporis* dovuta;
- (ii) riconoscere ai predetti clienti una somma compensativa tale da neutralizzare l'effetto della ritenuta fiscale sugli interessi maturati fino all'estinzione qualora il cliente eserciti la facoltà nei termini di cui al successivo punto (iii);
- (iii) informare con apposita lettera i clienti interessati, ossia:
  - a) i risparmiatori che hanno aperto un Libretto nel periodo indicato, avente saldo all'8 ottobre 2018 superiore a 5.000 euro e non ancora estinto alla data di invio della comunicazione, della facoltà loro concessa di estinguere il libretto entro il 30 giugno 2019 con il riconoscimento a titolo di rimborso di quanto previsto dai punti (i) e (ii);
  - b) i risparmiatori, il cui Libretto aperto nel medesimo periodo risulti estinto alla data di invio della Comunicazione, del riconoscimento a titolo di rimborso di quanto previsto dai punti (i) e (ii).

**Tempi di attuazione e limiti di validità dell'impegno**

Gli impegni di cui ai punti (i) e (ii) saranno attuati entro il 30 settembre 2019 e saranno riservati a tutti i clienti interessati che al 30 giugno 2019 avranno fatto richiesta di estinzione del Libretto o il cui Libretto risulterà estinto alla Data di invio della comunicazione di cui al punto (iii).

**Impegno n. 2)**

Per i sottoscrittori di Buoni Fruttiferi Postali, Poste si impegna a:

- (i) confermare di rendere neutra l'applicazione dell'imposta di bollo annua (pari a 0,20% del valore nominale al 31 dicembre 2018 dei Buoni sottoscritti, qualora il valore del rimborso complessivo dei Buoni superi 5.000 euro) per tutti i clienti che abbiano sottoscritto Buoni nel periodo come definito al precedente impegno 1, e richiesto il rimborso entro il 30 giugno 2019, ossia anticipatamente rispetto alla scadenza naturale, e per i quali il valore netto rimborsato risulti inferiore al valore nominale sottoscritto per effetto dell'applicazione dell'imposta di bollo. In tal caso ai clienti interessati sarà restituito l'importo pari alla porzione dell'imposta applicata che abbia determinato un valore netto di rimborso inferiore al capitale investito;
- (ii) informare con apposita lettera i clienti interessati, ossia i risparmiatori che hanno sottoscritto uno o più Buoni nel periodo per un ammontare complessivo superiore a 5.000 euro e per i quali non è ancora stata presentata richiesta di rimborso alla data di invio della lettera, della facoltà di richiedere il rimborso anticipato entro il 30 giugno 2019 alle condizioni di cui al punto (i).

**Tempi di attuazione e limiti di validità dell'impegno**

L'impegno di cui al punto (i) sarà attuato entro il 1° luglio 2019 e sarà riservato a tutti i clienti interessati che al 30 giugno 2019 avranno fatto richiesta di rimborso anticipato dei Buoni<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Cfr. Doc. N. 21.

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

27. Poiché le condotte, oggetto del presente procedimento, sono state effettuate tramite spot televisivi e annunci pubblicitari sulla stampa, in data 6 febbraio 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16, commi 3 e 4, del Regolamento<sup>22</sup>.

28. Con parere pervenuto in data 27 febbraio 2019, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha espresso il proprio parere, ritenendo che *“considerata la condotta posta all'esame dell'Autorità, per le ragioni e nei termini di cui argomentato, l'utilizzo della stampa e del mezzo televisivo, risulti funzionale, agevoli e amplifichi significativamente la realizzazione della descritta pratica commerciale [...]”*<sup>23</sup>.

#### V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

29. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a rimuovere i possibili profili di illegittimità della condotta contestata nella comunicazione di avvio del procedimento dell'8 ottobre 2018.

30. Le criticità ipotizzate rispetto alla promozione effettuata tramite spot televisivi e annunci sulla stampa, nell'ambito della campagna pubblicitaria denominata “Buoni e libretti - Buono a sapersi”, per promuovere i buoni fruttiferi e i libretti di risparmio postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti, riguardavano alcune affermazioni sul rendimento effettivo degli importi investiti e sulla conservazione del capitale impegnato, in assenza di indicazioni sui possibili effetti su tali variabili degli oneri fiscali.

31. Attraverso l'impegno sub 1), come sopra richiamato, il Professionista intende provvedere ad informare in maniera adeguata tutti coloro che hanno effettuato la sottoscrizione di Libretti di risparmio nel periodo 6 luglio-8 ottobre 2018, aventi un saldo superiore a 5.000 euro alla data dell'8 ottobre 2018, della neutralizzazione dell'imposta di bollo annua e della ritenuta fiscale sugli interessi maturati.

32. Infatti, nei confronti di coloro che avessero già estinto alla data dell'informativa o che decidessero di estinguere il Libretto di risparmio entro la data del 30 giugno 2019, Poste si impegna a neutralizzare gli effetti dell'applicazione dell'imposta di bollo annua nella misura *pro-rata temporis* dovuta sino al momento dell'estinzione e di riconoscere una somma a titolo compensativo per annullare anche l'effetto dell'applicazione della ritenuta fiscale sugli interessi.

33. Attraverso l'impegno sub 2) il Professionista provvederà a inviare un'apposita lettera ai clienti che hanno sottoscritto uno o più Buoni fruttiferi nel periodo 6 luglio-8 ottobre 2018, per un ammontare complessivo detenuto superiore a 5.000 euro, al fine di riconoscere loro la possibilità di disinvestire entro il 30 giugno 2019 le somme impegnate nei Buoni fruttiferi sottoscritti senza subire gli eventuali effetti negativi di tale scelta. Infatti, nei confronti di coloro che decidessero di disinvestire le somme impegnate nei Buoni Fruttiferi entro la data del 30 giugno 2019, Poste si

---

<sup>22</sup> Cfr. Doc. N. 31

<sup>23</sup> Cfr. Doc. N. 32

impegna a neutralizzare gli effetti dell'applicazione dell'imposta di bollo in modo che il valore netto di rimborso non risulti inferiore al capitale investito.

**34.** Attraverso entrambi gli impegni Poste assicura, a coloro che avessero ritenuto sulla base dei *claim* della campagna pubblicitaria in esame che il rendimento sarebbe stato garantito o che il capitale investito non avrebbe subito diminuzioni alla chiusura del rapporto, l'attuazione di tali "promesse" pubblicitarie, attraverso la sterilizzazione degli effetti fiscali che come evidenziato dagli elementi in atti sarebbero altrimenti stati in grado di renderle vane.

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

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

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Poste Italiane S.p.A.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Poste Italiane S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in via definitiva in data 11 gennaio 2019, come descritti nella dichiarazione allegata al provvedimento;

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

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

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione, di fatto, rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei

casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*

**ALLEGATO 1****DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS11215, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 8 ottobre 2018, avente ad oggetto le condotte commerciali di Poste Italiane S.p.A. in materia di campagne promozionali relative ai libretti e ai buoni fruttiferi postali, Poste Italiane S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

**Impegno n. 1)**

Circa l'applicazione degli oneri fiscali (ritenuta fiscale ed imposta di bollo annua) ai Libretti di Risparmio, Poste, per i clienti che hanno sottoscritto Libretti di risparmio nel periodo ricompreso tra il 6 luglio 2018, quale data di inizio della campagna pubblicitaria in esame, e l'8 ottobre 2018, quale data di notifica del Provvedimento [*rectius* comunicazione di avvio] ("Periodo di Riferimento"), si impegna a:

- (i) rendere neutra l'applicazione dell'imposta di bollo annua pari a 34,20 euro, nella misura pro-rata temporis dovuta;
- (ii) riconoscere ai predetti clienti una somma compensativa tale da neutralizzare l'effetto della ritenuta fiscale (ex art. 3, comma 1, D.L. 66/14 convertito con modificazioni in L. 89/14) sugli interessi maturati fino all'estinzione qualora il cliente eserciti la facoltà nei termini di cui al successivo punto (iii);
- (iii) informare con apposita lettera i clienti interessati, ossia:
  - a) i risparmiatori che hanno aperto un Libretto nel Periodo di Riferimento, con saldo all'8 ottobre 2018 superiore a 5.000 euro e non ancora estinto alla data di invio della comunicazione (di seguito anche "Data di Invio della Comunicazione), della facoltà loro concessa di estinguere il libretto entro il 30 giugno 2019 con il riconoscimento a titolo di rimborso di quanto previsto dai punti (i) e (ii), indicandone le motivazioni;
  - b) i risparmiatori, il cui Libretto aperto nel Periodo di Riferimento risulti estinto alla Data di invio della Comunicazione, del riconoscimento a titolo di rimborso di quanto previsto dai punti (i) e (ii), indicandone le motivazioni.

**Tempi di attuazione e limiti di validità dell'impegno**

Gli impegni di cui ai punti (i) e (ii) saranno attuati entro il 30 settembre 2019 e saranno riservati a tutti i clienti interessati che al 30 giugno 2019 avranno fatto richiesta di estinzione del Libretto o il cui Libretto risulterà estinto alla Data di invio della Comunicazione di cui al punto (iii).

**Impegno n. 2)**

Circa l'applicazione degli oneri fiscali (ritenuta fiscale ed imposta di bollo annua) ai Buoni Fruttiferi Postali (di seguito "BFP"), Poste si impegna a:

- (i) confermare di rendere neutra l'applicazione dell'imposta di bollo annua (pari a 0,20% del valore nominale al 31 dicembre 2018 del BFP sottoscritto, qualora il valore del rimborso complessivo dei BFP superi 5.000 euro) per tutti i clienti che abbiano sottoscritto BFP nel periodo

di Riferimento, come definito al precedente impegno 1, e richiesto il rimborso entro il 30 giugno 2019, ossia anticipatamente rispetto alla scadenza naturale e il valore netto rimborsato risulti inferiore al valore nominale sottoscritto per effetto dell'applicazione dell'imposta di bollo. In tal caso ai clienti interessati sarà restituito l'importo pari alla porzione dell'imposta applicata che abbia determinato un valore netto di rimborso inferiore al capitale investito;

(ii) informare con apposita lettera i clienti interessati, ossia i risparmiatori che hanno sottoscritto uno o più BFP nel Periodo di Riferimento per un ammontare complessivo superiore a 5.000 euro e per i quali non è ancora stata presentata richiesta di rimborso alla Data di Invio della Comunicazione, della facoltà di richiedere il rimborso anticipato entro il 30 giugno 2019 alle condizioni di cui al punto (i), indicandone le motivazioni.

**Tempi di attuazione e limiti di validità dell'impegno**

L'impegno di cui al punto (i) sarà attuato entro il 1° luglio 2019 e sarà riservato a tutti i clienti interessati che al 30 giugno 2019 avranno fatto richiesta di rimborso anticipato dei BFP.

---

**IP317 - METODO PANZIRONI VIVERE FINO A 120 ANNI***Provvedimento n. 27605*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 marzo 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*”, adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 27325 del 13 settembre 2018, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza di due distinte pratiche commerciali:

**a) la prima pratica** consisteva nella diffusione di messaggi nei quali si prospettavano asseriti effetti terapeutici degli integratori alimentari della “*Life 120*”, commercializzati dalla società Life 120 Italia S.r.l.s. (di cui il Signor Adriano Panzironi detiene il controllo congiunto), con riferimento anche a varie patologie estremamente gravi (tumori, diabete, Alzheimer, ecc). Tali messaggi sono stati diffusi attraverso *spot* pubblicitari della durata di circa tre minuti inseriti nel contesto della rubrica “*Il cerca salute*”, trasmessa nel corso degli anni 2017/2018 da numerose emittenti televisive parti del procedimento, nonché attraverso il sito *Internet Life120.it*. Inoltre, nel medesimo sito *Internet Life120.it*, attraverso il link “*Integrazione*”, rilevabile nella relativa *homepage*, il consumatore poteva accedere alle **schede pubblicitarie** degli integratori alimentari prodotti dalla società Life 120 Italia S.r.l.s., in cui venivano prospettati gli asseriti effetti terapeutici e di prevenzione di tali prodotti riguardo a gravi patologie;

**b) la seconda pratica commerciale**, posta in essere nel contesto della rubrica televisiva “*Il cerca salute*”, diffusa da numerose emittenti televisive<sup>1</sup> nel corso degli anni 2017 e 2018, concerneva la **promozione occulta degli integratori alimentari** “*Life 120*”. Tale scopo promozionale veniva

<sup>1</sup> Radio TV Parma S.r.l. (già Dodici S.r.l./Teleducato); Triveneta S.r.l. (TV7); Telecolor S.p.A. (Telereporter); Canale Marche S.r.l. (ETV Marche); Rete 7 S.r.l. (ETV Emilia Romagna rete 7); Telegenova Production S.r.l. (Telegenova); Lazio Intrattenimento Pubblicità S.r.l. (Gold TV LCN 16 Molise; Lazio TV LCN 12; Gold TV LCN 17); Primantenna S.r.l. (Primantenna 14; Liguria 92; Lombardia 298); Canale Italia S.r.l. (Serenissima; Canale Italia 11 Piemonte; Canale Italia 11 Lazio); Telesardegna S.r.l. (Telesardegna); Rete Oro S.r.l. (Rete Oro); Media One S.r.l. (Media One); Teleuniverso S.r.l. (Teleuniverso); Radio Telepordenone S.r.l. (Telepordenone); Mediasix S.r.l. (TV6); Mastermedia Club S.r.l. (Studio 100); Centro Produzione Servizi S.r.l. (Supernova); TEA S.r.l. Socio Unico(PiùEnne CH 17); Telemontegiove S.r.l. (Lazio TV); 7 Gold Communication S.r.l. (7Gold Emilia Romagna e 7Gold Marche).

dissimulato attraverso un *format* televisivo nel quale il Signor Adriano Panzironi - nella veste di giornalista opinionista, nell'ambito di una discussione di natura medico-scientifica su una determinata patologia - rilasciava affermazioni sull'efficacia **terapeutica degli integratori alimentari** commercializzati dalla società Life 120 Italia S.r.l.s.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con il citato provvedimento n. 27325 del 13 settembre 2018, l'Autorità, relativamente alla pratica *sub a*), ha ritenuto che le affermazioni riportate nelle schede pubblicitarie dei singoli integratori "Life 120", presenti nel relativo sito *Internet* e ribadite nel corso dello *spot* diffuso durante la trasmissione "Il cerca salute", risultassero ingannevoli, in ragione della loro complessiva presentazione, dell'eccesso di enfasi utilizzato nella descrizione dei presunti effetti terapeutici, del ricorso a vanti non autorizzati, che provocavano nei consumatori l'erroneo convincimento che l'assunzione degli integratori in questione, grazie alla combinazione delle sostanze in essi contenute, potesse determinare e/o favorire effetti benefici e/o curativi in relazione a patologie anche gravi, in alcuni casi di natura cronica. In proposito, si rileva che la vigente normativa<sup>2</sup> preclude ai professionisti la possibilità di attribuire agli integratori nella comunicazione pubblicitaria presunte proprietà terapeutiche, indipendentemente dall'esistenza e/o produzione di qualsiasi studio e/o ricerca al riguardo. D'altra parte, i diversi *claim* salutistici riportati nelle schede degli integratori non trovavano riscontro né nelle Linee Guida ministeriali sugli effetti fisiologici delle sostanze vegetali<sup>3</sup> né tra i *claim* autorizzati a livello europeo<sup>4</sup>.

Con particolare riferimento all'integratore alimentare "Orac spice" (contenente curcuma, pepe nero, cannella, zenzero, origano e chiodi di garofano), ad esso venivano attribuite proprietà antinfiammatorie, antisettiche, anticoagulanti, antitrombotiche, antivirali ed epatoprotettive, diuretiche, espettoranti, antidepressive e analgesiche, che non trovano alcun riscontro nelle citate "Linee guida ministeriali di riferimento per gli effetti fisiologici"<sup>5</sup>.

Tale condotta, posta in essere dalla società Life 120 Italia S.r.l.s., è stata ritenuta pertanto idonea ad integrare una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, *lettere a) e b)*, e 23, comma 1, *lettere i) ed s)* e ne è stata vietata la continuazione.

2. Con riferimento alla pratica *sub b)*, l'Autorità, sulla base degli elementi acquisiti, ha rilevato la natura promozionale delle puntate del programma "Il cerca salute" (e dell'omologo programma "Vivere 120 anni"), in ragione dell'interesse commerciale del Signor Adriano Panzironi alla promozione e alla vendita degli integratori commercializzati dalla società Life 120 Italia S.r.l.s., di cui il medesimo detiene il controllo congiunto. Infatti, sia nel corso del blocco dedicato all'esame

<sup>2</sup> Ai sensi dell'articolo 6 del Decreto Legislativo n. 169/2004, la presentazione e la pubblicità degli integratori alimentari non attribuiscono loro proprietà terapeutiche né capacità di prevenzione o cura delle malattie umane.

<sup>3</sup> Allegato 1 al D.M. 27 marzo 2014.

<sup>4</sup> EU Register on Nutrition and Health Claims, istituito a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento **CE/1924/2006**.

<sup>5</sup> Infatti, le citate Linee guida non riconoscono alla curcuma alcuna proprietà anticoagulante, antitrombotica, antipertensiva, antiinfiammatoria, anti-diabetogena, ipocolesterolemizzante e antivirale; alla cannella alcuna proprietà aggressiva contro la candida albicans e riguardo alla scissione dei grassi; all'origano alcuna proprietà antisettica e antivirale e analgesica; ai chiodi di garofano alcun potere antisettico, antibatterico ed antifermentativo, oltre che antispasmodico, analgesico ed anestetico.

della patologia oggetto della trasmissione, sia in altre parti del programma, il Signor Adriano Panzironi descriveva gli asseriti effetti terapeutici di una serie di sostanze contenute in alcuni integratori della linea “*Life 120*”, indicandone il nome e riferendosi talvolta ad essi come ai “*nostri integratori*”.

3. Per ciò che concerne la riconoscibilità della pubblicità, nel provvedimento si è rilevato che la stessa risultava dissimulata all’interno di un contesto surrettiziamente informativo. Infatti, il *format* de “*Il cerca salute*” era impostato come una trasmissione di argomento salutistico e medico/scientifico, nel corso della quale il signor Adriano Panzironi, nella veste di giornalista esperto, argomentava la possibilità di prevenire e curare un’ampia serie di patologie mediante uno stile di vita ed un regime alimentare che prevedono un significativo uso di integratori alimentari. In tale *format*, ai telespettatori e potenziali acquirenti era tuttavia occultato lo scopo promozionale del programma e la circostanza che il Signor Panzironi ha un interesse diretto nella società che commercializza i suddetti integratori.

4. Tale condotta, posta in essere dalle società Life 120 Italia S.r.l.s. e Welcome Time Elevator S.r.l., dal Signor Adriano Panzironi e dalle società/emittenti coinvolte nel procedimento, è stata ritenuta pertanto idonea ad integrare una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 22, comma 2 e 23, comma 1, *lettera m)*, del Codice del Consumo e ne è stata vietata la continuazione.

5. Poiché le pratiche di cui trattasi erano ancora in diffusione alla conclusione del procedimento, l’Autorità ha richiesto che i professionisti destinatari del provvedimento n. 27325 del 13 settembre 2018 comunicassero le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del provvedimento stesso, avvenuta in data 2 ottobre 2018.

6. Con comunicazioni pervenute in data 30 novembre 2018, 11 dicembre 2018, 30 e 31 gennaio e 13 febbraio 2019, i professionisti hanno reso note le iniziative da loro assunte al fine di ottemperare al provvedimento adottato dall’Autorità il 13 settembre 2018.<sup>6</sup> In particolare, la società Life 120 Italia S.r.l.s. ha comunicato di aver rimosso integralmente dal sito *Internet Life120.it* le schede pubblicitarie rinvenibili all’interno del *link* “*Integrazione*”, ritenute ingannevoli dall’Autorità in relazione agli asseriti effetti terapeutici degli integratori alimentari *Life 120* nei confronti di diverse patologie.

7. Alla memoria del 31 gennaio 2019 è stato allegato un supporto elettromagnetico (DVD) contenente la versione del nuovo *format* della trasmissione “*Il Cerca Salute*”, comprensivo dello *spot* pubblicitario relativo al prodotto “*Orac spice*”, andata in onda dal 13 gennaio 2019<sup>6</sup>.

8. Il nuovo *format* della suddetta trasmissione, della durata complessiva di circa due ore, è articolato nel modo seguente:

i) prima dell’inizio della trasmissione “*Il cerca salute*”, compaiono tre specifiche schermate, contenenti le indicazioni “*Tutti i contenuti presenti all’interno di questa trasmissione non devono in alcun modo ritenersi sostitutivi del fondamentale rapporto medico/paziente*”; “*Il Signor Adriano Panzironi detiene il 50% delle quote della società Life 120 Italia S.r.l.s., nonché è amministratore unico della Welcome Time Elevator S.r.l., società che produce e distribuisce il presente format televisivo*”; “*Nel programma è presente l’inserimento di prodotti commerciali*”.

Tali indicazioni sono riproposte anche nel corso della trasmissione e in coda alla medesima;

---

<sup>6</sup> Cfr. verbale di acquisizione della relativa registrazione del 22 febbraio 2019.

ii) una serie di rubriche fisse intervallate da sezioni basate sulle testimonianze del pubblico in studio.

In particolare, nella rubrica intitolata “*Il focus*”, in cui si contrappongono le opinioni del Signor Panzironi e quelle della medicina c.d. “ufficiale” in merito alle cause di alcune patologie, scorre in sovraimpressione l’avvertenza “*Il Signor Adriano Panzironi detiene il 50% delle quote della società Life 120 Italia S.r.l.s., nonché è amministratore unico della Welcome Time Elevator S.r.l., società che produce e distribuisce il presente format televisivo*”. Tale *crawl* è presente anche nel corso di altre rubriche fisse in cui il sig. Panzironi ha un ruolo di primo piano nel descrivere patologie e disturbi.

Per quanto riguarda le citate testimonianze, esse sono caratterizzate da brevi interviste ad alcune persone scelte fra il pubblico presente in studio, che descrivono gli effetti positivi sperimentati dopo l’adozione del regime alimentare descritto nel libro “*Vivere 120 anni*”. All’inizio della prima testimonianza viene riprodotta, in sovraimpressione, l’avvertenza “*Tutti i contenuti presenti all’interno di questa trasmissione non devono in alcun modo ritenersi sostitutivi del fondamentale rapporto medico/paziente*”;

iii) uno *spot* diffuso quattro volte nel corso della trasmissione, durante il quale è inserito in sovraimpressione il *crawl* “*l’integrazione non ha efficacia terapeutica né ha natura curativa*”. Nello *spot* in esame si pubblicizza esclusivamente l’integratore “*Orac spice*”, specificando che la sua composizione è a base di curcuma, cannella, chiodi di garofano, origano, zenzero e pepe nero.

9. In tale *spot*, che risulta essere stato diffuso fino al 17 febbraio 2019<sup>7</sup>, viene ancora sottolineata la presunta efficacia terapeutica e preventiva di tali spezie nei confronti di specifiche, gravi patologie, quali i tumori e l’Alzheimer.<sup>8</sup>

10. In data 13 febbraio 2019, Life 120 S.r.l.s. ha comunicato di aver modificato il testo del suddetto *spot*, eliminando i riferimenti all’efficacia terapeutica delle spezie contenute in “*Orac spice*”<sup>9</sup>. La “nuova” versione del suddetto *spot* è stata inserita a partire dalla settima puntata della trasmissione “*Il cerca salute*”, trasmessa il 24 febbraio 2019<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> Cfr. registrazioni acquisite agli atti del fascicolo con verbale del 22 febbraio 2019.

<sup>8</sup> In particolare, nello *spot* si evidenzia che: “[...] la curcuma, secondo alcuni studi ha anche capacità antitumorale e di prevenzione dell’Alzheimer. [...] La cannella secondo studi recenti ha capacità di riduzione della glicemia [...] Poi ci sono i chiodi di garofano, che sono la spezia con la più alta capacità antiossidante al mondo. Essi hanno un potere antibatterico molto forte e alcuni studi ci dicono che possono impedire la putrefazione delle proteine che mangiamo, avendo così un effetto protettivo per la prevenzione del tumore al colon”. Nel contesto del messaggio, inoltre, si afferma che “la razione quotidiana di Orac Spice contiene circa 10.000 orac al giorno, sei volte superiore alla normale alimentazione. Questo significa poter contrastare la formazione dei radicali liberi e quindi il rischio di comparsa del tumore oltre a rallentare il nostro invecchiamento [...] un altro motivo per assumere questo prodotto è la sua efficacia contro la disbiosi intestinale [...] quanti di voi non si sentono gonfi dopo aver mangiato e soffrono di patologie legate all’intestino, per esempio la Sindrome del colon irritabile o la candida? [...] questo integratore è in grado di contrastare la formazione di batteri, ma anche di ridurre quelli già presenti perché contiene delle spezie che sono dei potenti antiinfiammatori, antibatterici e antimicotici del tutto naturali”.

<sup>9</sup> Lo script dello *spot* in questione è il seguente: “[...] GIUSY: gli Orac spice sono semplicemente delle spezie compressate in pasticche, parliamo di curcuma, cannella, chiodi di garofano, origano zenzero e pepe nero. Benedetto tu conosci le caratteristiche di queste spezie vero?”

Benedetto: ma certo io prendo gli Orac spice e pensa che sulla curcuma hanno realizzato più di 30.000 studi scientifici e della cannella ha capacità di riduzione della glicemia.

GIUSY: e poi ci sono i chiodi di garofano che sono la spezia con la più alta capacità antiossidante al mondo

Benedetto: pensa Giusy che hanno un potere antibatterico molto forte e possono impedire la putrefazione delle proteine che mangiamo avendo così un effetto protettivo per il nostro intestino.

11. Dalle rilevazioni effettuate è altresì emerso che, in data 5 marzo 2019, l'emittente Teleuniverso abbia trasmesso una puntata de "Il Cerca Salute"<sup>11</sup>, nel corso della quale: a) non venivano adeguatamente evidenziate le avvertenze relative agli interessi commerciali del Signor Panzironi nella commercializzazione degli integratori "Life 120" e nella produzione della trasmissione "Il cerca salute"; b) nel contesto della rubrica "Panzironi venga a pranzo da noi", un consumatore, esprimendo il proprio entusiastico apprezzamento per il metodo "Life 120", richiama esplicitamente i benefici dell'integrazione "Life 120"<sup>12</sup>. Tale puntata sarebbe stata fornita a Teleuniverso per la messa in onda da Welcome Time Elevator il 4 marzo 2019.

12. In data 7 marzo 2019, è pervenuta una comunicazione da parte di Welcome Time Elevator S.r.l., nella quale si riporta il testo di una *email* inviata a tutte le emittenti<sup>13</sup>, contenente l'invito a mandare in onda soltanto le trasmissioni della stagione 2019 de "Il Cerca Salute", "complete delle schermate iniziali, finali e delle scritte in sottopancia durante l'arco della relativa puntata e con la nuova telepromozione all'interno della quale sono presenti altre indicazioni scritte" e a "distruggere dai Vostri archivi informatici le trasmissioni ormai desuete de "Il Cerca Salute" sostituendole con quelle realizzate a seguito ed in osservanza della delibera AGCM già indicata ed a Voi già inoltrate".

13. Sulla base di quanto precede, si ritiene che ricorra una inottemperanza al provvedimento n. 27325 del 13 settembre 2018 con riguardo alla pratica *sub a)* e alla pratica *sub b)*.

14. Con riferimento alla pratica *sub a)*, benché Life 120 Italia S.r.l.s. abbia provveduto ad eliminare definitivamente dal proprio sito *Internet* le schede pubblicitarie che l'Autorità aveva ritenuto ingannevoli per i vantati prestazionali e terapeutici prospettati in relazione agli integratori alimentari *Life 120*, lo *spot* pubblicitario relativo all'integratore "Orac Spice", diffuso all'interno della trasmissione "Il Cerca Salute", contiene ancora riferimenti a non dimostrati effetti terapeutici delle sostanze contenute nel suddetto integratore, quali la curcuma, i chiodi di garofano e la cannella.

---

*GIUSY: la ragione quotidiana di Orac spice contiene una quantità di antiossidanti di circa 10.000 orac al giorno ben 6 volte superiore alla normale alimentazione questo significa poter contrastare la formazione dei radicali liberi quindi il rischio di comparsa di molte patologie moderne oltre a rallentare il nostro invecchiamento.*

*Benedetto: un altro motivo per assumere questo prodotto è la sua efficacia contro la disbiosi intestinale.*

*GIUSY: esatto quanti di voi non si sentono gonfi dopo aver mangiato o soffrono di patologie dell'intestino come la sindrome del colon irritabile o la candida ebbene tutto questo è causato dalla presenza eccessiva di batteri putrefattivi e fermentativi che sono proprio la causa della disbiosi.*

*Benedetto: questo integratore è in grado di contrastare la formazione di batteri ma anche di ridurre quelli già presenti.*

*GIUSY: certo perché contengono delle spezie che sono dei potenti antiinfiammatori, antibatterici, antimicotici del tutto naturali [...]."*

<sup>10</sup> La registrazione di tale puntata è stata acquisita agli atti del fascicolo con verbale del 27 febbraio 2019.

<sup>11</sup> La trasmissione è stata acquisita agli atti il successivo 8 marzo 2019.

<sup>12</sup> Nel corso della rubrica "Panzironi venga a pranzo da noi", il sig. Panzironi chiede ad un membro della famiglia ospitante "[Tu] segui Life 120 già da un po' di tempo. Da quanto tempo?" e il consumatore risponde "Seguo Life dal 2016 [I miei familiari un giorno mi hanno detto che] c'è una trasmissione dove parlano di diverse patologie e parlano di disbiosi. Siccome io avevo questo problema ... Sai che c'è? Quasi quasi lo ordino, vediamo un po', abbiamo provato tante cose [...] nel mese di marzo, aprile 2017 ho notato una cosa che mi ha sconvolto un po' [...] lì mi sono proprio resa conto che gli integratori iniziavano a fare il loro effetto". Il riferimento agli integratori è al minuto 28' 17" della registrazione acquisita.

<sup>13</sup> Da tale *email* non è rinvenibile la data di invio.

15. Infatti, lo *spot* pubblicitario, nella versione prodotta dalla parte con il DVD del 31 gennaio 2019 e diffusa durante la trasmissione dal 13 gennaio 2019 e fino al 17 febbraio 2019<sup>14</sup>, faceva ancora riferimento alle capacità “*antitumorale e di prevenzione dell’Alzheimer*” della curcuma, “*all’effetto protettivo per la prevenzione del tumore al colon*” dei chiodi di garofano; in generale, alla capacità dell’integratore in questione di “*contrastare la formazione dei radicali liberi e quindi il rischio di comparsa del tumore*” e alla sua efficacia nei confronti della “*disbiosi intestinale [e delle] patologie legate all’intestino, per esempio la Sindrome del colon irritabile o la candida*”.

16. Nello *spot* diffuso a partire dal 24 febbraio 2019<sup>15</sup> si continua a fare riferimento al fatto che le spezie contenute in “*Orac spice*” sarebbero dei potenti “*antibatterici, antimicotici e antiinfiammatori*”, alla conseguente asserita capacità del prodotto di contrastare patologie dell’intestino, quali la sindrome del colon irritabile e la candida, nonché all’asserita capacità di riduzione della glicemia da parte della cannella.

17. Come già rappresentato nel provvedimento n. 27325 del 13 settembre 2018, gli integratori alimentari, categoria a cui appartiene l’“*Orac spice*”, sono prodotti “*a base di nutrienti o altre sostanze ad effetto nutritivo o fisiologico, ideati e proposti per favorire il regolare svolgimento delle funzioni dell’organismo senza alcuna finalità di cura*”<sup>16</sup>. La vigente normativa e specificamente l’articolo 6 del Decreto Legislativo n. 169/2004, preclude ai professionisti di attribuire agli integratori, nella comunicazione pubblicitaria, asserite proprietà terapeutiche e capacità di prevenzione o cura delle malattie umane, indipendentemente dall’esistenza e/o produzione di qualsiasi studio e/o ricerca al riguardo.

Gli attuali *claim* pubblicitari, persistendo nell’attribuire presunte proprietà terapeutiche all’integratore “*Orac Spice*”, in ragione delle sostanze in esso contenute (e in particolare della curcuma, della cannella e dei chiodi di garofano), non solo violano la citata normativa di settore, ma vantano effetti fisiologici che non trovano alcun riscontro né legittimazione da parte delle citate Linee Guida ministeriali<sup>17</sup>.

<sup>14</sup> Cfr. registrazione acquisita agli atti del fascicolo con verbale del 22 febbraio 2019.

<sup>15</sup> Lo *spot* risultava diffuso anche all’interno della puntata de “*Il Cerca Salute*” andata in onda il 5 marzo 2019 su Teleuniverso.

<sup>16</sup> Cfr., in proposito, *Il decalogo per un corretto uso degli integratori*, disponibile sul sito <http://www.salute.gov.it>.

<sup>17</sup> Cfr. nota 3. Si riportano di seguito gli effetti fisiologici attribuiti nelle Linee Guida ministeriali alle spezie contenute nell’integratore “*Orac Spice*”:

Spezia	“Linee guida ministeriali di riferimento per gli effetti fisiologici”
Curcuma Curcuma longa L., rizoma	Funzione digestiva. Funzione epatica. Funzionalità del sistema digerente. Antiossidante. Funzionalità articolare. Contrasto dei disturbi del ciclo mestruale.
Chiodi di garofano Eugenia caryophyllata Thunb., fiori	Funzione digestiva. Regolare motilità gastrointestinale ed eliminazione dei gas. Benessere di naso e gola. Effetto balsamico. Antiossidante.
Cannella Cinnamomum zeylanicum Blume, corteccia	Funzione digestiva. Eliminazione dei gas intestinali. Regolarità del transito intestinale. Antiossidante. Metabolismo dei carboidrati.

18. D'altra parte, la portata decettiva delle affermazioni riguardanti le asserite proprietà terapeutiche delle spezie contenute nell'integratore "Orac spice" non può essere sanata dal *crawl* "l'integrazione non ha efficacia terapeutica né ha natura curativa", diffuso nel corso dello *spot* e della trasmissione "Il cerca salute".

19. In conclusione, si ritiene che il profilo di ingannevolezza oggetto della pratica commerciale *sub a*), contestato con il provvedimento n. 27325 del 13 settembre 2018, risulti reiterato dalla società Life 120 Italia S.r.l.s. a partire dal 13 gennaio 2019.

20. Con riguardo alla pratica *sub b*), nonostante le iniziative rappresentate dalle parti e descritte in precedenza, in data 5 marzo 2019 risulta essere stata diffusa una puntata della trasmissione "Il Cerca Salute" che reitera il censurato profilo di pubblicità occulta: infatti, nel corso della puntata non venivano adeguatamente evidenziate le avvertenze circa gli interessi economici del Signor Panzironi nella commercializzazione degli integratori "Life 120" e nella produzione del *format* televisivo in esame.

Tale circostanza rileva ai fini della riconoscibilità dello scopo promozionale della trasmissione, specie ove si consideri che, nell'ambito della rubrica "Panzironi venga a pranzo da noi", un membro della famiglia ospitante fa espresso riferimento all'efficacia degli integratori riconducibili al metodo "Life 120", fulcro della trasmissione, del quale si decantano i benefici.

In tale contesto, l'omissione di adeguate avvertenze circa gli interessi commerciali riferibili al Signor Panzironi, nonché i richiami a tali integratori e alla loro efficacia terapeutica, costituiscono inottemperanza da parte del Signor Adriano Panzironi, di Life 120 S.r.l.s., di Welcome Time Elevator S.r.l. e di Teleuniverso S.r.l. alla delibera n. 27325, del 13 settembre 2018, con riferimento alla pratica *sub b*).

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

RITENUTO, pertanto, che i fatti descritti parrebbero integrare una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 27325, del 13 settembre 2018, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

Origano Origanum vulgare L., foglie	Funzione digestiva. Regolare motilità gastrointestinale ed eliminazione dei gas. Fluidità delle secrezioni bronchiali. Effetto balsamico.
Zenzero Zingiber officinale Rosc., rizoma	Funzione digestiva. Regolare motilità gastrointestinale ed eliminazione dei gas. Antinausea. Regolare funzionalità dell'apparato cardiovascolare. Normale circolazione del sangue. Funzionalità articolare. Contrasto di stati di tensione localizzati. Contrasto dei disturbi del ciclo mestruale.
Pepe nero Piper nigrum L., frutti	Funzione digestiva. Regolarità del transito intestinale. Regolare motilità gastrointestinale ed eliminazione dei gas. Regolare funzionalità dell'apparato cardiovascolare. Antiossidante.

## DELIBERA

- a) di contestare alla società Life 120 Italia S.r.l.s. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 27325, del 13 settembre 2018, con riferimento alla pratica *sub a*);
- b) di contestare alle società Life 120 Italia S.r.l.s., Welcome Time Elevator S.r.l., al Signor Adriano Panzironi e a Teleuniverso S.r.l. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 27325, del 13 settembre 2018, con riferimento alla pratica *sub b*);
- c) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;
- d) che il responsabile del procedimento è il dott. Riccardo Piccoli;
- e) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione C, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti delle parti, ovvero da persone da essa delegate;
- f) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;
- g) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si invitano le società Life 120 Italia S.r.l.s., Welcome Time Elevator S.r.l., il Signor Adriano Panzironi e a Teleuniverso S.r.l. a fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *ff.*  
*Gabriella Muscolo*

---

**PS11116 - AGOS-POLIZZE ABBINATE***Provvedimento n. 27606*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 marzo 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTE le comunicazioni di avvio del procedimento PS 11116 del 18 aprile 2018 e di estensione soggettiva e oggettiva del 20 giugno 2018;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 5 giugno 2018 e le successive integrazioni pervenute nelle date del 18 settembre 2018 e 31 ottobre 2018, con le quali Agos Ducato S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 5 giugno 2018 e le successive integrazioni pervenute nelle date del 19 settembre, 2 e 8 novembre 2018, con le quali Cardif Assurance Vie s.a. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 3 agosto 2018 e la successiva integrazione pervenuta in data 31 ottobre 2018, con le quali Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 3 agosto 2018 e la successiva integrazione pervenuta in data 31 ottobre 2018, con le quali Caci Life DAC ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 3 agosto 2018 e la successiva integrazione pervenuta in data 31 ottobre 2018, con le quali Caci Non Life DAC ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 3 agosto 2018 e le successive integrazioni pervenute in data 19 settembre e 31 ottobre 2018, con le quali Vera Assicurazioni S.p.A. (già Avipop Assicurazione S.p.A.) ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTE le proprie delibere del 26 luglio, 10 ottobre e 19 dicembre 2018, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte tre distinte proroghe del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento.

## I. LE PARTI

1. Agos Ducato S.p.A. (di seguito, “Agos”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo;
2. Cardif Assurance Vie s.a. (di seguito, “Cardif Vie”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo;
3. Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A. (di seguito, “Crédit Agricole Assicurazioni”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo;
4. Caci Life DAC (di seguito, “Caci Life”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo;
5. Caci Non-Life DAC (di seguito, “Caci Non Life”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo;
6. Vera Assicurazioni S.p.A. (già Avipop Assicurazione S.p.A.) (di seguito, “Vera Assicurazioni”), in qualità di professionista ai sensi dell’art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo;
7. Associazione “Codici Onlus Centro per i Diritti del Cittadino”;
8. Associazione “Altroconsumo”.

## II. LE PRATICHE COMMERCIALI

9. Il procedimento concerne le seguenti distinte pratiche commerciali poste in essere rispettivamente dalla società Agos, erogatrice di finanziamenti, che riveste anche il ruolo di intermediario assicurativo, e dalle compagnie di assicurazione, emittenti le polizze assicurative oggetto del procedimento e collocate da Agos: Cardif Vie, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni:

- pratica adottata dalla società finanziaria/intermediario assicurativo Agos: il professionista avrebbe posto in essere condotte consistenti nel condizionare, di fatto, la concessione a favore dei consumatori di prestiti alla sottoscrizione da parte degli stessi di polizze assicurative prive di alcuna connessione con i finanziamenti, realizzando in tal modo una “pratica legante” tra i prodotti di credito e assicurativi, in possibile violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera *a*), del Codice del Consumo. Le condotte sarebbero idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti di finanziamento in questione, nella misura in cui le imprese prospettano ai consumatori - intenzionati a richiedere prestiti - di poter accedere a questi ultimi solo sottoscrivendo le menzionate polizze assicurative, che nulla hanno a che vedere con i finanziamenti, attuando un abbinamento forzoso tra le due tipologie di prodotti;
- pratica adottata dalle compagnie di assicurazione: Cardif Vie, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni: i professionisti avrebbero posto in essere condotte

contrarie alla diligenza professionale, in possibile violazione dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo, consistenti nel non aver posto in essere, pur essendo venute a conoscenza dell'abbinamento forzoso tra le proprie polizze assicurative e i finanziamenti erogati da Agos e avendo rifiutato la restituzione richiesta da parte di consumatori, in sede di estinzione anticipata dei finanziamenti, delle quote parti dei premi delle polizze assicurative *de quibus* relative al periodo di mancata copertura, con la motivazione dell'assenza di connessione tra le due tipologie di prodotti, nei confronti della società finanziaria alcuna attività di verifica circa gli abbinamenti forzosi e, in via generale, di monitoraggio e controllo circa la modalità di collocamento dei prodotti assicurativi in questione.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

10. In data 18 aprile 2018, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11116 a Agos per possibile violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera *a*), del Codice del Consumo e a Cardif Vie per possibile violazione dell'art. 20, comma 2, del Codice del Consumo.

11. In tale sede, sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e della segnalazione dell'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, pervenuta in data 20 aprile 2017, veniva ipotizzata l'aggressività delle condotte poste in essere da Agos, società erogatrice dei finanziamenti e intermediario assicurativo, consistenti nell'aver condizionato, di fatto, la concessione di prestiti alla sottoscrizione di polizze assicurative prive di alcuna connessione con i finanziamenti e l'omessa diligenza da parte di Cardif Vie, compagnia assicurativa, in quanto pur essendo venuta a conoscenza dell'abbinamento forzoso tra le proprie polizze assicurative e i finanziamenti erogati da Agos e avendo rifiutato la restituzione richiesta da parte di consumatori, in sede di estinzione anticipata dei finanziamenti, delle quote parti dei premi delle polizze non godute, non aveva posto in essere nei confronti di Agos alcuna attività di verifica circa gli abbinamenti forzosi e, in via generale, di monitoraggio e controllo circa le modalità di collocamento dei prodotti assicurativi in questione.

12. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto ai professionisti, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, circa il numero di prestiti erogati a consumatori nel periodo oggetto di accertamento istruttorio in abbinamento a polizze a copertura di eventi estranei al credito, gli accordi commerciali tra Cardif Vie e Agos relativamente all'attività di intermediazione assicurativa svolta da quest'ultima, le direttive e indicazioni fornite da Cardif Vie ad Agos finalizzate alla corretta modalità di collocamento dei propri prodotti assicurativi nonché i reclami effettuati dai consumatori nel suddetto periodo, aventi ad oggetto la tematica abbinamento prestiti/polizze assicurative.

13. Nella medesima data, poi, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale e Direzione Generale di Agos e la sede della Rappresentanza Generale per l'Italia di Cardif Vie, a seguito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione anche interna inerenti le suddette pratiche commerciali.

14. In data 27 aprile 2018, è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione "Codici Onlus Centro per i Diritti del Cittadino" accolta in data 10 maggio 2018.
15. In data 24 maggio 2018, è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione "Altroconsumo" accolta in data 21 giugno 2018.
16. Agos ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento in data 28 maggio 2018.
17. Cardif Vie ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e la prima memoria difensiva in data 31 maggio 2018.
18. In data 5 giugno 2018, Agos e Cardif Vie hanno presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle rispettive pratiche commerciali contestate.
19. In data 20 giugno 2018, a seguito di tre segnalazioni dell'IVASS pervenute in data 17 maggio 2018 e integrate in data 8 giugno 2018, è stata comunicata l'estensione oggettiva e soggettiva del procedimento istruttorio a Agos, in quanto è stata ampliata nell'oggetto, con riferimento al collocamento di polizze delle compagnie Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni, la contestazione dell'aggressività delle condotte già effettuata in avvio, e alle compagnie assicurative: Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni, in quanto ad esse è stata contestata l'omessa diligenza consistente nel non aver posto in essere nei confronti di Agos, pur essendo venute a conoscenza dell'abbinamento forzoso tra le proprie polizze assicurative e i finanziamenti erogati da Agos e avendo rifiutato la restituzione richiesta da parte di consumatori, in sede di estinzione anticipata dei finanziamenti, delle quote parti dei premi delle polizze non godute, alcuna attività di verifica circa gli abbinamenti forzosi e, in via generale, di monitoraggio e controllo circa le modalità di collocamento dei prodotti assicurativi in questione.
20. Contestualmente alla comunicazione di estensione oggettiva e soggettiva del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto alle compagnie assicurative: Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, circa gli accordi commerciali con Agos relativamente all'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla società finanziaria, le direttive e indicazioni fornite ad Agos finalizzate alla corretta modalità di collocamento dei propri prodotti assicurativi nonché i reclami effettuati dai consumatori, aventi ad oggetto la tematica abbinamento prestiti/polizze assicurative.
21. Nella medesima data, poi, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale e Direzione Generale di Crédit Agricole Assicurazioni, le sedi della Rappresentanza Generale per l'Italia di Caci Life e Caci Non Life e la sede legale ed operativa di Vera Assicurazioni, a seguito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione anche interna inerenti le pratiche commerciali in esame.
22. In data 16 luglio 2018, l'IVASS ha integrato la propria segnalazione, pervenuta in data 20 aprile 2017.
23. Vera Assicurazioni ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento in data 23 luglio 2018.

24. Crédit Agricole Assicurazioni ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e la prima memoria difensiva in data 23 luglio 2018.
25. Caci Life e Caci Non Life hanno, in forma congiunta, depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e la prima memoria difensiva in data 23 luglio 2018.
26. In data 3 agosto 2018, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni hanno presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle rispettive pratiche commerciali contestate.
27. In data 6 settembre 2018, Agos è stata sentita in audizione.
28. In data 7 settembre 2018, Vera Assicurazioni è stata sentita in audizione.
29. In data 10 settembre 2018, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life e Caci Non Life sono state sentite in audizione.
30. In data 12 settembre 2018, Cardif Vie è stata sentita in audizione.
31. Caci Life e Caci Non Life hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso dell'audizione del 10 settembre 2018 in data 14 settembre 2018.
32. Crédit Agricole Assicurazioni ha fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso dell'audizione del 10 settembre 2018 in data 17 settembre 2018.
33. Vera Assicurazioni e Cardif Vie hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso delle audizioni del 7 e 12 settembre 2018 in data 19 settembre 2018.
34. Nelle date del 18 e 19 settembre 2018, Agos e Cardif Vie hanno rispettivamente presentato una versione integrata dei rispettivi impegni pervenuti in data 5 giugno 2018.
35. In data 19 settembre 2018, Vera Assicurazioni ha presentato una versione integrata dei propri impegni pervenuti in data 3 agosto 2018.
36. Agos ha fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso dell'audizione del 6 settembre 2018 in data 24 settembre 2018.
37. In data 1° ottobre 2018 è stata inviata a Agos, Cardif Vie, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni una lettera con la quale l'Autorità, ritenuti parzialmente idonei gli impegni presentati dai professionisti, ha fissato un termine per la loro eventuale integrazione ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.
38. In data 22 ottobre 2018, Cardif Vie è stata sentita in audizione.
39. In data 23 ottobre 2018, Agos è stata sentita in audizione.
40. Nelle date del 31 ottobre e 2 novembre 2018, Agos, Cardif Vie, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni, a seguito della predetta lettera del 1° ottobre 2018 di fissazione del termine per la loro integrazione, hanno presentato una versione integrata dei rispettivi impegni pervenuti nelle date del 3 agosto, 18 e 19 settembre 2018.
41. In data 8 novembre 2018, Cardif Vie ha presentato una versione consolidata e definitiva degli impegni come integrati in data 2 novembre 2018.
42. In data 27 dicembre 2018, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.
43. In data 3 gennaio 2019, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life e Caci Non Life hanno depositato le proprie comunicazioni conclusive.

44. Nella date del 7 e 8 gennaio 2019, Agos, Cardif Vie e Vera Assicurazioni hanno depositato le proprie comunicazioni conclusive.
45. Agos ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date del 9 maggio, 9 e 27 luglio, 3 settembre, 24 ottobre e 19 novembre 2018.
46. Cardif Vie ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date del 30 aprile e 27 luglio 2018.
47. Crédit Agricole Assicurazioni ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date dell'11 e 27 luglio 2018.
48. Caci Life e Caci Non Life hanno esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date dell'11 e 27 luglio 2018 e 8 gennaio 2019.
49. Vera Assicurazioni ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date del 17 e 30 luglio, 3 settembre, 25 ottobre 2018 e 3 gennaio 2019.
50. In data 10 gennaio 2019, Vera Assicurazioni ha presentato una versione consolidata degli impegni come integrati in data 31 ottobre 2018.
51. In data 15 gennaio 2019, è stato richiesto il parere a Banca d'Italia.
52. In data 15 gennaio 2019, è stato richiesto il parere a IVASS.
53. Il 28 gennaio 2019, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento di 15 giorni, ai sensi dell'art. 16, comma 5, del Regolamento.
54. In data 1° febbraio 2019, è pervenuto il parere dell'IVASS.
55. In data 22 febbraio 2019, è pervenuto il parere di Banca d'Italia.
56. In data 26 febbraio 2019, Agos ha presentato una versione consolidata degli impegni come integrati in data 31 ottobre 2018.

## **2) Gli elementi acquisiti**

57. Nel periodo oggetto di accertamento istruttorio, vale a dire dal gennaio 2015, risultano sottoscritte, contestualmente alla stipulazione di finanziamenti da parte di Agos, polizze assicurative delle compagnie Cardif Vie, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni che:

- prevedono una documentazione precontrattuale e contrattuale, inclusi i moduli di adesione, distinta da quella dei finanziamenti;
- hanno una durata diversa da quella dei finanziamenti;
- prevedono un premio sempre unico, anticipato e finanziato dall'intermediario per effetto della sua inclusione nell'importo totale del finanziamento;
- prevedono forme di indennizzo, in caso di sinistro, sotto forma di capitale o rendita periodica, che non sono in alcun modo rapportate all'ammontare delle rate o del debito residuo dei finanziamenti.

58. Più precisamente, le polizze assicurative in questione sono le seguenti:

- Ramo Vita offerte da Cardif Vie, quali la polizza collettiva denominata "Futuro Protetto 5095\_01", con copertura assicurativa per il caso Morte, Invalidità Permanente da Infortunio e Inabilità Temporanea Totale, che è stata di fatto distribuita sino alla prima metà del 2016 (con accordo siglato il 27 luglio 2017 è poi cessata ufficialmente la distribuzione);
- Ramo Danni offerte da Crédit Agricole Assicurazioni, quali la polizza collettiva denominata "Polizza Diaria", che prevede Diaria da Ricovero, Diaria da ingessatura e Assistenza; la polizza

collettiva denominata “Polizza indennitaria”, che prevede Indennità da ricovero per intervento chirurgico e Assistenza; la polizza collettiva denominata “Polizza Responsabilità Civile e Famiglia”, che prevede Responsabilità Civile verso Terzi, nell’ambito della famiglia e della vita privata, Assistenza e Tutela Legale;

- Ramo Vita e Danni (misto) offerte congiuntamente da Caci Life DAC e Caci Non Life DAC, quali la polizza collettiva denominata “Polizza Convenzione -Futuro Protetto”, offerta dal 22 febbraio 2016, con copertura assicurativa per il caso Morte, Invalidità Totale Permanente da Infortunio e Inabilità Temporanea Totale;

- Ramo Danni offerte da Avipop Assicurazione S.p.A., oggi Vera Assicurazioni, quali la polizza collettiva denominata “Diaria” n. 3461, che prevede Diaria da Ricovero e Assistenza; la polizza collettiva denominata “Polizza Protezione Salute” n. 3456, che prevede Indennità da Ricovero per Intervento Chirurgico e Assistenza; la polizza collettiva denominata “Polizza Responsabilità Civile della Famiglia” n. 3451, che prevede Responsabilità Civile della Famiglia, Assistenza e Tutela Legale.

### **3) Gli impegni dei professionisti**

#### **Impegni di Agos**

59. In data 5 giugno 2018, Agos ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date del 18 settembre 2018 e 31 ottobre 2018, con una versione consolidata e definitiva depositata della medesima in data 26 febbraio 2019<sup>1</sup>.

60. In particolare, Agos ha prospettato l’adozione dei seguenti impegni:

#### **Impegno n. 1**

• **Commercializzazione di Prodotti Accessori “flessibili” offerti da *partner* assicurativi che garantiscano la possibilità di risolvere il contratto per tutta la durata della polizza assicurativa e misure di *customer care*:**

i. Agos si impegna, con riferimento ai prodotti assicurativi accessori non connessi al finanziamento, ma venduti contestualmente allo stesso (di seguito “Prodotti Accessori”)<sup>2</sup>, a stringere accordi di *partnership* con le sole compagnie assicurative che intendano garantire ai consumatori la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto assicurativo e ottenere la restituzione della quota parte di premio non goduto, anche in assenza di una previsione normativa in tal senso. La nuova polizza “Futuro protetto” in commercializzazione dal 9 maggio 2018, infatti, già prevede la possibilità di richiedere in qualsiasi momento la cessazione della copertura assicurativa, anche oltre il termine di 60 giorni previsto per l’esercizio del diritto di recesso. Pertanto, dal 1° dicembre 2018 Agos non stipulerà più alcun nuovo accordo commerciale che non abbia le caratteristiche sopra descritte. Per gli accordi in essere, invece, Agos provvederà ad un aggiornamento degli stessi, secondo gli stessi contenuti previsti per la nuova polizza “Futuro protetto”, entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell’Autorità;

<sup>1</sup> Doc. n. 349 in atti.

<sup>2</sup> Trattasi di prodotti non connessi al finanziamento, né al bene eventualmente oggetto di finanziamento.

ii. Agos si impegna altresì ad assicurare la restituzione di quota parte del premio assicurativo maturato e non goduto a quei clienti che richiedano la risoluzione della polizza accessoria non avendo compreso la natura del prodotto (*i.e.* facoltatività e assenza di una connessione con il finanziamento).

A tal fine, Agos provvederà:

- a richiedere alle compagnie di assicurazione di acconsentire alla cessazione della polizza accessoria e di procedere al rimborso del rateo di premio maturato e non goduto a far data dalla richiesta (costituendo tale previsione una deroga alle Condizioni Generali di Assicurazione definite dalla compagnia di assicurazione stessa e non modificabili dall'intermediario);
- ovvero in subordine (*i.e.* in caso di mancato accordo in tal senso con la compagnia di assicurazione)
- ad assolvere direttamente a tale onere restitutorio nei confronti del cliente, sempre per un importo pari al rateo del premio maturato e non goduto, così come sopra individuato.
- Tali misure saranno adottate nei confronti sia i) dei clienti che dovessero proporre formale reclamo nei confronti di Agos lamentando di non aver compreso la natura del prodotto accessorio; sia ii) dei clienti che dovessero lamentare tale incomprendimento attraverso gli altri canali di comunicazione utilizzati da Agos con la propria clientela (ad es: contatto in filiale, *call center*, *etc.*). Fanno eccezione i casi in cui, alla data della richiesta, sia stato già denunciato un sinistro alla compagnia di assicurazione, essendo tale circostanza una chiara manifestazione della corretta comprensione della natura della polizza da parte del cliente e dell'intenzione dello stesso di beneficiare della relativa copertura assicurativa. Per quanto invece attiene ai clienti che, prima dell'attuazione di tale impegno, abbiano già formulato un reclamo formale nei confronti di Agos lamentando di non aver compreso, al momento della sottoscrizione, la natura della polizza accessoria (*i.e.* facoltatività e assenza di una connessione con il finanziamento) Agos provvederà a richiedere alla compagnia di assicurazione la cessazione della polizza accessoria, con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo e, conseguentemente, il rimborso al cliente del rateo di premio maturato e non goduto, salvo l'eventuale presenza di uno o più sinistri. Laddove la compagnia di assicurazione non intendesse adottare tale iniziativa nei confronti del cliente, Agos provvederà direttamente a farsi carico della restituzione dell'importo pari al premio maturato e non goduto alla data di presentazione del reclamo.
- Detto impegno sarà attuato entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

### **Impegno n. 2**

- **Informativa sui prodotti assicurativi:** Agos si impegna ad estendere a tutti i Prodotti Accessori il *dossier* informativo esistente attualmente per la nuova polizza "Futuro protetto" che consta di: (i) questionario per la valutazione dell'adeguatezza; (ii) polizza collettiva; (iii) modulo di adesione / modulo di adesione con questionario sanitario; (iv) condizioni di assicurazione; (v) lettera di benvenuto; (vi) email dalla quale accedere a un breve video di riepilogo sulla polizza assicurativa, e (vii) scheda prodotto con sintesi delle particolari caratteristiche del prodotto. Le

misure verranno implementate entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegno n. 3**

- **Procedura *ad hoc* per la vendita di Prodotti Accessori:** Agos si impegna a riformulare ed integrare le disposizioni operative interne che regolano il processo di vendita dei prodotti assicurativi, con specifico *focus* sui Prodotti Accessori, disciplinando tutte le attività che il personale della rete distributiva è tenuto ad espletare nei confronti del consumatore, affinché lo stesso sia correttamente informato rispetto alle caratteristiche delle polizze assicurative accessorie, specie con riferimento alla natura facoltativa, alla non indispensabilità delle stesse ai fini dell'ottenimento del finanziamento, alla tipologia di rischi assicurati, alla durata e al diritto di recesso. Le misure verranno implementate entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegno n. 4**

- **Potenziamento ed estensione delle attività di formazione:** Agos si impegna a intensificare e ampliare gli sforzi nell'attività formativa della rete commerciale. In particolare, l'ulteriore formazione che verrà implementata da Agos al suo interno sarà calibrata anche rispetto al rischio di incorrere in possibili pratiche commerciali scorrette nell'attività di vendita, con *focus* specifico sull'abbinamento forzoso. Le misure verranno implementate entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegno n. 5**

- **Potenziamento dei sistemi di controllo sul personale e previsione di misure sanzionatorie in caso di violazione delle procedure di vendita:** Agos si impegna a rafforzare le procedure di controllo e di monitoraggio sull'attività del personale della società addetto all'attività di intermediazione di assicurazioni. Coerentemente a tale obiettivo, Agos si impegna a rafforzare, nell'ambito dei sistemi già in uso al suo interno, una specifica procedura di controllo che, attraverso lo svolgimento e l'osservazione di varie attività, quali interviste dedicate, analisi dei reclami pervenuti dai consumatori, controlli di secondo livello svolti con la metodologia del campionamento casuale e attraverso *check lists* alimentanti le analisi di terzo livello sulla rete di vendita fisica della società e sulla rete agenti, mirerà a verificare l'effettivo ed esatto adempimento, da parte del personale interessato, degli obblighi informativi previsti dalle disposizioni operative interne. Le misure verranno implementate entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegno n. 6**

- **Procedure “Control Call” e “Voice of Customer”:** Agos si impegna ad effettuare controlli direttamente presso la clientela – su campioni statisticamente significativi – al fine di rilevare il livello di soddisfazione relativo all'acquisto dei Prodotti Accessori. Sulla base dei dati così rilevati, individuerà eventuali interventi migliorativi che vadano a soddisfare le esigenze dei consumatori emerse dal sondaggio (“Control Call”). Inoltre, sempre nell'ottica di porre il cliente al centro delle strategie commerciali della società, Agos si impegna, per il tramite della funzione preposta chiamata “Voice of Customer”, a verificare periodicamente, sempre a livello campionario, i contatti

intervenuti tra Agos e la clientela che ha acquistato uno dei Prodotti Accessori, al fine di verificare che il cliente abbia correttamente compreso il prodotto assicurativo sottoscritto. Le misure sopra descritte verranno implementate entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

**Impegno n. 7**

• **Introduzione di un nuovo processo di vendita**

a) Sfasamento temporale tra sottoscrizione della richiesta di prestito personale e sottoscrizione del contratto di polizza

Agos intende adottare un impegno diretto a garantire che tra la sottoscrizione della richiesta di prestito personale e la sottoscrizione della polizza assicurativa accessoria intercorra un lasso di tempo di almeno 7 giorni.

Tale impegno si sostanzia nell'introduzione di un nuovo processo di vendita assicurativa articolato in tre fasi, a loro volta scandite da diversi momenti, ad esito del quale viene a realizzarsi un disaccoppiamento temporale tra la fase di sottoscrizione della richiesta di finanziamento e la fase (eventuale e successiva) di sottoscrizione della polizza assicurativa facoltativa e non connessa. Tali fasi riguardano:

i. le attività relative all'incontro con i clienti in filiale o in agenzia, che possono concludersi con la sottoscrizione della richiesta di finanziamento e l'eventuale formulazione di un preventivo per l'acquisto della polizza assicurativa facoltativa e non connessa;

ii. il successivo contatto con il cliente, trascorsi almeno 7 giorni dalla data di sottoscrizione della richiesta di finanziamento (e ad erogazione dei fondi già avvenuta), al fine di verificare la sussistenza di un interesse a sottoscrivere la polizza oggetto del preventivo;

iii. l'avvio, in caso di sottoscrizione della polizza, del rapporto assicurativo sottostante.

Per quanto concerne la prima fase, viene in rilievo in primo luogo il momento della sottoscrizione da parte del cliente della richiesta di prestito personale. In tale sede, l'incaricato di Agos, una volta sottoscritta la richiesta di finanziamento, verifica l'interesse del cliente ad acquistare un prodotto assicurativo facoltativo e non connesso. Nel caso in cui tale verifica vada a buon fine, l'incaricato procede a verificare i bisogni assicurativi del cliente, sottoponendo allo stesso un apposito questionario (come del resto già previsto dalla attuale operatività). Nel caso in cui, ad esito di tale attività, venga riscontrata l'esistenza di un bisogno assicurativo da parte del cliente, si procede con la verifica di coerenza tra i bisogni assicurativi del cliente e i prodotti assicurativi, tramite un questionario dedicato.

Solo in caso di esito positivo della verifica relativa alla coerenza, si procede ad illustrare e consegnare al cliente la documentazione precontrattuale relativa al prodotto accessorio corrispondente alle esigenze assicurative del cliente (comprensiva degli Allegati 3 e 4, del Documento Informativo Precontrattuale ("DIP"), del DIP aggiuntivo e del fascicolo informativo, oltre che dell'informativa sulla *privacy* e, più in generale, della documentazione tempo per tempo richiesta dalle disposizioni normative di settore).

Completate tali attività, ed illustrato il prodotto assicurativo, l'incaricato di Agos – in caso di interesse da parte del cliente – procede con la formulazione di un preventivo, comprensivo del costo mensile della polizza (trattandosi di prodotti assicurativi a premio cd. ricorrente) e della scelta del metodo di pagamento in caso di eventuale e successiva sottoscrizione della polizza.

Dopodiché, viene illustrata al cliente la possibilità di sottoscrivere il contratto assicurativo oggetto del preventivo, tramite nuovo appuntamento in filiale o telefonicamente.

Ciò significa, quindi, che il cliente che sottoscrive una richiesta di prestito personale con Agos esce materialmente dalla filiale/agenzia di Agos senza aver assunto alcun impegno ad aderire al prodotto assicurativo accessorio e con la possibilità di valutare in separata sede un eventuale acquisto dello stesso.

Si apre così la seconda fase della procedura integrante l'impegno qui in esame, che potrà avere luogo solo dopo che siano trascorsi almeno 7 giorni dalla conclusione della fase precedente. Giunti a tale punto, il nuovo processo di vendita prevede che l'operatore di filiale o il *call center* di Agos ricontatti il cliente per verificare l'interesse dello stesso a sottoscrivere la polizza di cui al preventivo. In caso di riscontro positivo da parte del cliente è possibile procedere all'acquisto della polizza secondo due modalità: i) direttamente in filiale (attraverso la sottoscrizione del modulo di adesione); ii) telefonicamente (analogamente a procedure già previste da Agos per la vendita *stand alone* e con tutti i presidi ivi previsti, inclusa la messa a disposizione del cliente della registrazione telefonica laddove dallo stesso richiesta).

Tale momento segna l'inizio della terza fase della nuova procedura di vendita, caratterizzata dalle formalità relative all'avvio della relazione assicurativa. Infatti, una volta concluso il contratto, il cliente riceverà a casa il welcome kit con una lettera di benvenuto e di riepilogo delle caratteristiche della polizza.

*b)* Non inclusione del costo della polizza accessoria nella rata del prestito personale

Come sopra indicato in merito alla formulazione del preventivo, il premio della polizza potrà essere corrisposto mensilmente dal cliente, e dunque non in via unica e anticipata ("polizze a premio ricorrente"). Nel caso il cliente intendesse comunque finanziare il premio della polizza, tale esigenza potrà eventualmente essere soddisfatta mediante la richiesta e sottoscrizione di un nuovo e diverso prodotto di finanziamento, fermo restando il termine di almeno 7 giorni tra la data di sottoscrizione del prestito personale e la data di sottoscrizione del finanziamento del premio assicurativo.

Entrambe le misure verranno implementate entro 6 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

### **Impegni di Cardif Vie**

61. In data 5 giugno 2018, Cardif Vie ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date del 19 settembre 2018, 2 e 8 novembre 2018, con le modalità indicate nel Formulario, pervenuto in data 8 novembre 2018<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Doc. n. 284 in atti.

62. In particolare, tenuto conto che la polizza “Futuro protetto” è stata distribuita da Agos sino alla prima metà del 2016 e formalmente risolta con accordo siglato il 27 luglio 2017, gli impegni di Cardif Vie si distinguono in misure *pro futuro* e misure con riferimento alle polizze “Futuro protetto” stipulate sino alla prima metà del 2016.

*Misure pro futuro.* Tali misure saranno attuate entro il termine di 2 mesi (per gli impegni nn. da 1 a 5) e di 6 mesi (per gli impegni nn. 6 e 7) dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell’Autorità.

Cardif Vie si impegna a porre in essere le seguenti misure al fine di migliorare ulteriormente la qualità delle polizze che dovesse in futuro emettere con caratteristiche analoghe alla polizza “Futuro protetto”, ovvero poliennali, a premio unico, distribuite da un istituto finanziario che opera quale intermediario assicurativo della società in occasione della stipula di un contratto di finanziamento, facoltative e non connesse al finanziamento in parola e la cui copertura non è destinata al bene oggetto del finanziamento (di seguito, “Polizze Non CPI”).

#### **Impegno n. 1**

- **Informativa contrattuale:** nella documentazione contrattuale relativa alle Polizze Non CPI, Cardif Vie intende precisare quanto segue: i) nelle Condizioni Generali di Assicurazione sarà inserita la seguente dicitura “*Questa copertura assicurativa è FACOLTATIVA e NON NECESSARIA per ottenere il finanziamento sottoscritto presso [l'intermediario]. Inoltre, NON È CONNESSA al finanziamento nonostante il contratto sia stato sottoscritto contestualmente al finanziamento stesso e il premio assicurativo sia finanziato; la prestazione assicurativa non ha alcun legame con il debito residuo o con le rate del finanziamento. Di conseguenza, in caso di estinzione anticipata totale o parziale del finanziamento, la copertura assicurativa rimarrà invariata ed in vigore fino alla sua naturale scadenza e la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione del premio*”; ii) nel Modulo di Adesione sarà inserita la seguente dicitura in corrispondenza dell'intestazione del documento: “*Copertura assicurativa FACOLTATIVA, NON NECESSARIA per ottenere il finanziamento e NON CONNESSA ad esso*”. Nel corpo del documento sarà altresì precisato che: “*La copertura non è connessa al finanziamento ma decorre dalle ore 24.00 del giorno di erogazione del finanziamento stesso. La copertura avrà durata e premio pari alla soluzione da me scelta; al termine del periodo prescelto, l'assicurazione si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta*”.

#### **Impegno n. 2**

- **Informativa web e Welcome Letter:** Cardif Vie intende inserire la seguente dicitura nella pagina web personale dei propri clienti, nella sezione dedicata alle Polizze Non CPI al fine di ricordare loro che il prodotto assicurativo sottoscritto tramite l'intermediario è facoltativo e non connesso al finanziamento “*Questa copertura assicurativa è FACOLTATIVA e NON NECESSARIA per ottenere il finanziamento sottoscritto presso [l'intermediario]. Inoltre, NON È CONNESSA al finanziamento nonostante il contratto sia stato sottoscritto contestualmente al finanziamento stesso e il premio assicurativo sia finanziato; la prestazione assicurativa non ha alcun legame con il debito residuo o con le rate del finanziamento. Di conseguenza, in caso di estinzione anticipata totale o parziale del finanziamento, la copertura assicurativa rimarrà invariata ed in vigore fino alla sua naturale scadenza e la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione del premio. È*

possibile esercitare il diritto di recesso entro 60 giorni dalla data di decorrenza delle coperture assicurative”. Cardif Vie si impegna a far sì che un’informativa analoga sia altresì inserita nelle *Welcome Letter* che saranno inviate ai clienti che hanno sottoscritto una Polizza Non CPI.

#### **Impegno n. 3**

- **Formazione del personale di vendita:** Cardif Vie si impegna a fare quanto in proprio potere affinché i propri intermediari, nei moduli formativi destinati alle rispettive reti di vendita, informino chiaramente i venditori in merito alle caratteristiche delle Polizze Non CPI con particolare riferimento alla circostanza che si tratta di prodotti facoltativi e non connessi al finanziamento.

#### **Impegno n. 4**

- **Programma di *compliance*:** Cardif Vie si impegna a implementare un programma di *compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette, destinato alle funzioni della società la cui attività ha un impatto nei rapporti commerciali con i consumatori.

#### **Impegno n. 5**

- **Programma di *Customer Advocacy*:** Cardif Vie intende attuare un Programma di *Customer Advocacy* al fine indagare le principali cause alla base dei reclami ricevuti (ivi inclusi quelli relativi alla polizza “Futuro protetto”) e decidere le azioni correttive da porre in essere. Di tale compito verrà principalmente incaricato il Comitato PIC (Protezione Interessi del Cliente), gestito dalla funzione *Compliance & Financial Security*, il quale si riunisce di regola con periodicità almeno trimestrale per discutere le tematiche relative agli interessi del cliente e decidere le azioni necessarie per garantirne la salvaguardia. A tal fine, detto comitato verrà indetto con cadenza settimanale e vedrà la stabile partecipazione — oltre che del Responsabile *Compliance & Financial Security* e del Responsabile *Commercial Planning & CRM* — anche del *General Manager* della società e di una risorsa individuata quale responsabile del Programma di *Customer Advocacy* a diretto riporto del *General Manager* stesso. Quest’ultima figura avrà la responsabilità di: (i) redigere e formalizzare le azioni correttive decise e monitorate nell’ambito del Comitato PIC; (ii) verificare con le singole funzioni responsabili la loro effettiva implementazione; e (iii) contribuire a risolvere ogni eventuale criticità connessa all’attuazione del programma.

#### **Impegno n. 6**

- **Modifica delle Condizioni di Assicurazione - Diritto di Recesso:** Cardif Vie si impegna a prevedere nelle Condizioni di Assicurazione delle Polizze Non CPI, il diritto per il cliente di recedere dalla copertura assicurativa in ogni momento del periodo di vigenza del contratto, con conseguente rimborso del rateo di premio non goduto (“Diritto di Recesso”).

#### **Impegno n. 7**

- **Informativa periodica mediante *Awareness Letter*:** Cardif Vie intende inviare su base annua - eventualmente per il tramite dell’intermediario - una *Awareness Letter* all’indirizzo *e-mail* che sia fornito dai consumatori che abbiano sottoscritto una Polizza Non CPI (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente), nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto (ivi incluso

che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento) e (ii) siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione del medesimo (e.g. come denunciare un sinistro, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo, come esercitare il Diritto di Recesso).

*Misure con riferimento alle Polizze “Futuro protetto” stipulate sino alla prima metà del 2016.* Tali misure saranno attuate entro il termine di 6 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell’Autorità.

#### **Impegno n. 8**

• **Rimborso del rateo di premio non goduto a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento:** Cardif Vie intende consentire a tutti i consumatori che hanno sottoscritto la Polizza “Futuro protetto” e che ne facciano richiesta a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento, la possibilità di ottenere la revoca della polizza in parola e, conseguentemente, il rimborso del rateo di premio non goduto.

#### **Impegno n. 9**

• **Invio di Informative Letters e rimborso del rateo di premio per incomprendione della natura della polizza “Futuro Protetto”.** Cardif Vie si impegna ad inviare (eventualmente anche tramite Agos) — a tutti i clienti che hanno sottoscritto una polizza “Futuro Protetto” e che non hanno denunciato un sinistro — una comunicazione, via *e-mail* o un altro strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei confronti dei clienti, nella quale:

- siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di polizze facoltative e non connesse al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento);
- sia indicato che, qualora non abbia compreso che la polizza “Futuro Protetto” sottoscritta è facoltativa e non connessa al finanziamento, il consumatore — inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e secondo le modalità che saranno puntualmente indicati — ha la possibilità di ottenere la cessazione della polizza “Futuro Protetto” e il conseguente rimborso del rateo non goduto a far data dalla relativa richiesta.

#### **Impegno n. 10**

• **Rimborso del rateo di premio non goduto ai reclamanti:** Cardif Vie intende inviare a tutti i propri clienti che — dal 2015 e sino alla data di implementazione dell'Impegno n. 9 — hanno presentato un reclamo, lamentando che al momento della sottoscrizione della polizza “Futuro Protetto” non avevano compreso la natura facoltativa e/o connessa al finanziamento del prodotto, una comunicazione via posta (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente) per informarli della possibilità di ottenere la revoca della polizza medesima con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo con conseguente rimborso del rateo di premio non goduto.

Nella medesima comunicazione, il consumatore sarà altresì informato della circostanza che, qualora intenda esercitare il diritto alla cessazione dalla copertura assicurativa, potrà indicare le modalità preferite per l'accredito del rateo di premio non goduto tra quelle messe a disposizione dalla Compagnia.

### **Impegno n. 11**

- **Invio periodico di *Awareness Letters***

Cardif Vie si impegna ad inviare annualmente a tutti i consumatori che hanno sottoscritto una polizza “Futuro Protetto” (eventualmente per il tramite di Agos), una *Awareness Letter* (a mezzo lettera o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente) nella quale: (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento) siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione della polizza “Futuro Protetto” e previsti i dalle relative Condizioni di assicurazioni (*e.g.* come denunciare i sinistri, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo).

### **Impegni di Crédit Agricole Assicurazioni**

63. In data 3 agosto 2018, Crédit Agricole Assicurazioni ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, successivamente integrata in data 31 ottobre 2018, con le modalità indicate nel Formulario, pervenuto in data 31 ottobre 2018<sup>4</sup>.

64. In particolare, gli impegni di Crédit Agricole Assicurazioni, che si distinguono in misure *pro futuro* e misure con riferimento alle Polizze oggetto del procedimento stipulate prima dell’implementazione degli impegni, saranno attuati entro il termine di 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell’Autorità.

*Misure pro futuro.* Crédit Agricole Assicurazioni si impegna a porre in essere le seguenti misure al fine di migliorare ulteriormente la qualità delle polizze che dovesse in futuro emettere con caratteristiche analoghe a quelle oggetto del Procedimento, ovvero distribuite da un istituto finanziario che opera quale intermediario assicurativo della società in occasione della stipula di un contratto di finanziamento, facoltative e con premio finanziato seppur non connesse al finanziamento in parola.

### **Impegno n. 1**

- **Modifica delle Condizioni di Assicurazione:** Crédit Agricole Assicurazioni si impegna a modificare le Condizioni di Assicurazione relative alle Polizze al fine di prevedere la possibilità per il consumatore di chiedere la cessazione della Polizza in ogni momento e di ottenere conseguentemente il rimborso del rateo di premio non goduto (“Diritto di Cessazione”). Tale misura consente la massima flessibilità del rapporto contrattuale e rappresenta senz’altro un efficace strumento di tutela nei confronti dei consumatori i quali, a prescindere dalla durata originariamente prescelta, potranno “rinunciare” in ogni momento alla copertura assicurativa e ottenere il rimborso del rateo di premio non goduto.

### **Impegno n. 2**

- **Informativa precontrattuale e contrattuale:** Crédit Agricole Assicurazioni intende inserire le seguenti precisazioni nel Modulo di Adesione: in corrispondenza dell’instestazione del documento sarà inserita la seguente dicitura: “Polizza *facoltativa, non obbligatoria per ottenere il*

---

<sup>4</sup> Doc. n. 280 in atti.

*finanziamento e non connessa ad esso*”; nel corpo del documento, nella parte in cui è scritto “*L'Aderente dichiara*” con tutta una serie di successive precisazioni, sarà altresì specificato che “*L'Aderente dichiara [...] di aver compreso che la polizza, pur essendo proposta da un istituto finanziario in occasione della richiesta di un finanziamento, è **facoltativa e non obbligatoria per la concessione del finanziamento**. Tra polizza e finanziamento non vi è alcuna connessione funzionale, sicché in caso di estinzione anticipata del finanziamento la polizza proseguirà sino alla sua naturale scadenza e il premio non verrà rimborsato*”. Peraltro, in coerenza con le disposizioni della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa, Crédit Agricole Assicurazioni predisporrà un nuovo Documento Informativo Precontrattuale (“DIP”) contenente una chiara sintesi delle caratteristiche essenziali delle Polizze, il quale sarà trasmesso all'Intermediario e da questi messo a disposizione dei clienti prima della loro adesione alle Polizze. Analogamente a quanto previsto nella documentazione precontrattuale attualmente in uso, nel DIP Crédit Agricole Assicurazioni inserirà *inter alia* la precisazione che tali prodotti — ancorché proposti in occasione della stipula del finanziamento — non hanno alcun legame funzionale con lo stesso essendo facoltativi e non connessi al finanziamento in parola.

### **Impegno n. 3**

- **Invio di *Awareness Letters***: Crédit Agricole Assicurazioni si impegna ad inviare (eventualmente per il tramite dell'Intermediario) - a tutti i nuovi clienti dopo la sottoscrizione di una delle Polizze e annualmente durante il periodo di vigenza del contratto - una *Awareness Letter* (a mezzo lettera o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nel rapporto con il cliente) nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento (con la conseguenza che in caso di estinzione anticipata del finanziamento il premio non verrà rimborsato) e (ii) siano descritti i processi assicurativi relativi alle Polizze (e.g. come denunciare i sinistri, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo, come esercitare il diritto di cessazione *etc.*). Si precisa che la *Awareness Letter* verrà inviata in aggiunta alla *Welcome Letter* prevista da Agos nel proprio formulario impegni. In alternativa, d'intesa con Agos, potrà essere predisposta un'unica lettera su doppia carta intestata Agos/Crédit Agricole Assicurazioni che rechi i contenuti previsti per ambedue le anzidette comunicazioni.

### **Impegno n. 4**

- ***Survey Call***: Crédit Agricole Assicurazioni si impegna ad effettuare almeno due *Survey Call* all'anno nel corso delle quali contattare un campione significativo di clienti che hanno sottoscritto una delle Polizze (*i.e.* almeno il 5% delle nuove sottoscrizioni annue). I quesiti che saranno posti ai clienti saranno volti *inter alia* ad acquisire informazioni in merito al comportamento tenuto da parte dell'Intermediario durante il processo di vendita e ad accertare che il consumatore abbia adeguatamente compreso le caratteristiche della Polizza sottoscritta (ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento, con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento).

**Impegno n. 5**

- **Rafforzamento dei tre livelli di controllo:** Crédit Agricole Assicurazioni in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 40 del Regolamento IVASS n. 5/2006 ha posto in essere un efficace sistema di controlli articolato su tre livelli che gli consente di monitorare l'attività di distribuzione delle proprie Polizze da parte dell'Intermediario assicurativo. Ciononostante, Crédit Agricole Assicurazioni si impegna a rafforzare ulteriormente tale sistema agendo su tutti e tre i livelli di controllo preesistenti. In particolare, Crédit Agricole Assicurazioni si impegna a porre in essere le seguenti ulteriori azioni: 1) nell'ambito dei controlli di primo livello, la Direzione “Commerciale e Marketing”, 2) nell'ambito dei controlli di secondo livello, il Servizio “Compliance, Controlli Permanenti e Data Protection” e 3) nell'ambito dei controlli di terzo livello, il Servizio “Internal Audit” effettuerà— almeno 6 volte all'anno — delle verifiche ispettive presso i locali delle filiali Agos (tali verifiche *in loco* si sostituiranno alle verifiche a distanza che saranno effettuate nell'ambito dei controlli di secondo livello).

**Impegno n. 6**

- **Programma di compliance:** Crédit Agricole Assicurazioni si impegna a implementare un programma di *compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette, destinato alle funzioni della compagnia la cui attività ha un impatto nei rapporti con i consumatori.

*Misure con riferimento alle Polizze stipulate prima dell'implementazione degli impegni di cui sopra*

**Impegno n. 7**

- **Invio di Informative Letters:** Crédit Agricole Assicurazioni si impegna ad inviare — eventualmente per il tramite di Agos— a tutti i clienti che hanno sottoscritto una delle Polizze prima dell'implementazione delle misure di cui sopra una comunicazione a mezzo lettera (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nel rapporto con il cliente), nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di Polizze facoltative e non connesse al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento), e (ii) sia indicato che, qualora non abbia compreso che la Polizza è facoltativa e/o non connessa al finanziamento, il consumatore - inviando una comunicazione scritta alla Compagnia (o all'Intermediario, a seconda delle abitudini e degli accordi commerciali in essere), secondo le modalità che saranno puntualmente indicate - ha la possibilità di ottenere la cessazione delle coperture assicurative previste dalla Polizza e il conseguente rimborso del rateo non goduto a far data dalla relativa richiesta, salvo l'eventuale presenza di uno o più sinistri denunciati dal cliente stesso.

**Impegno n. 8**

- **Rimborso del rateo di premio non goduto per incomprendimento della natura delle Polizze:** nel caso in cui un consumatore - presa visione della *Informative Letter* - lamenti che al momento della sottoscrizione della Polizza non aveva compreso la natura facoltativa e/o non connessa al finanziamento del prodotto, inviando una comunicazione scritta secondo le modalità indicate nella *Informative Letter*, Crédit Agricole Assicurazioni si impegna a consentire al

consumatore di ottenere alla cessazione della Polizza e il rimborso del rateo di premio pagato e non goduto a far data dalla richiesta stessa.

#### **Impegno n. 9**

- **Rimborso del rateo di premio non goduto ai reclamanti:** Crédit Agricole Assicurazioni intende inviare (eventualmente per il tramite di Agos) a tutti i propri clienti che sino alla data di implementazione delle misure sopra descritte (*i.e.* entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell’Autorità) hanno presentato un reclamo lamentando che al momento della sottoscrizione di una delle Polizze non avevano compreso la natura facoltativa e non connessa al finanziamento del prodotto, una comunicazione a mezzo lettera (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nel rapporto con il cliente) per informarli del fatto che – inviando una comunicazione scritta alla Compagnia (o all’Intermediario, a seconda delle abitudini e degli accordi commerciali in essere) secondo le modalità che saranno puntualmente indicate – hanno la possibilità di ottenere (i) la cessazione della Polizza con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo e, conseguentemente, (ii) il rimborso del rateo di premio non goduto a partire sempre dalla data di presentazione del reclamo, salvo l’eventuale presenza di uno o più sinistri denunciati dai clienti stessi.

#### **Impegno n. 10**

- **Invio periodico di Awareness Letter:** Crédit Agricole Assicurazioni — eventualmente insieme ad Agos — si impegna ad inviare annualmente a tutti i clienti che hanno sottoscritto una Polizza prima dell’implementazione delle misure sopra descritte, una *Awareness Letter* (a mezzo lettera o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nel rapporto con il cliente), nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento) e (ii) siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione delle Polizze e previsti dalle relative condizioni di assicurazione (*e.g.* come denunciare i sinistri, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo).

#### **Impegni di Caci Life e Caci Non Life**

65. In data 3 agosto 2018, Caci Life e Caci Non Life hanno presentato in forma congiunta una proposta di impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, successivamente integrata in data 31 ottobre 2018, con le modalità indicate nel Formulario, pervenuto in data 31 ottobre 2018<sup>5</sup>.

66. In particolare, gli impegni di Caci Life DAC e Caci Non Life DAC si distinguono in misure *pro futuro* e misure con riferimento alle Polizze “Futuro protetto” stipulate prima dell’implementazione degli impegni.

*Misure pro futuro.* Tali misure saranno attuate entro il termine di 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell’Autorità.

Le Compagnie precisano che tali misure verranno implementate con riferimento alla Polizza oggetto del Procedimento e a tutte le polizze che le Compagnie dovessero in futuro emettere con

---

<sup>5</sup> Doc. n. 277 in atti.

caratteristiche analoghe, ovvero distribuite da un istituto finanziario che opera quale intermediario assicurativo delle Compagnie in occasione della stipula di un contratto di finanziamento, facoltative e con premio finanziato seppur non connesse al finanziamento in parola.

#### **Impegno n. 1**

• **Rafforzamento del sistema di controlli:** Le Compagnie, anche nell'ottica di garantire la più ampia e piena implementazione della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa, si impegnano a rafforzare ulteriormente il proprio sistema di controlli, segnatamente prevedendo già ora di: *i)* rafforzare il monitoraggio delle disposizioni fornite da Agos alla propria rete commerciale in merito alle modalità di distribuzione della Polizza “Futuro protetto”, in particolare fornendo preventivamente all'Intermediario i contenuti relativi ai termini ed alle condizioni del prodotto assicurativo e predisponendo che tali contenuti siano utilizzati da Agos nelle proprie comunicazioni interne ed esterne alla propria rete commerciale e alla propria clientela; *ii)* riesaminare con cadenza almeno annuale la Polizza, tenendo in adeguata considerazione qualsiasi evento che possa incidere significativamente sui potenziali rischi per il mercato di riferimento e valutando la coerenza del prodotto assicurativo con le esigenze del target di riferimento; *iii)* individuare, mediante la verifica di cui al paragrafo precedente, le principali circostanze che possano esporre a pregiudizio i clienti, nonché le misure da adottare nel caso in cui tali circostanze dovessero verificarsi. Inoltre, le Compagnie si impegnano altresì ad effettuare un controllo sui risultati dell'attività che l'Intermediario si è impegnato a sua volta a svolgere in merito al livello di soddisfazione dei clienti e al livello di comprensione della Polizza acquistata (c.d. attività di “Control Call” e “Voice of Customer”), mediante l'analisi dell'apposita reportistica fornita annualmente dall'Intermediario, e segnalando ad Agos — nel caso in cui dovessero emergere anomalie nelle attività di vendita da parte dell'Intermediario — apposite raccomandazioni tramite la funzione di *audit* a ciò preposta.

#### **Impegno n. 2**

• **Informativa pre-contrattuale e contrattuale:** Le Compagnie intendono enfatizzare ulteriormente la documentazione contrattuale e pre-contrattuale per rendere ancora più evidente ai consumatori le caratteristiche essenziali della Polizza “Futuro protetto”, e in particolare della sua natura facoltativa, non connessa al finanziamento e non necessaria ai fini dell'ottenimento dello stesso. Al fine di fornire tale enfasi, sia nella documentazione contrattuale che nella Dichiarazione di Adesione, le Compagnie intendono: *i)* segnalare in grassetto, laddove non già presente, le espressioni “*facoltativa*” e, “*non connessa al finanziamento*”; *ii)* introdurre e segnalare in grassetto l'espressione “*non necessaria ai fini dell'ottenimento del finanziamento*”.

#### **Impegno n. 3**

• **Invio di *Welcome Letter*:** Le Compagnie si impegnano a rendere ancora più efficace ed esplicativa la lettera che i clienti ricevono dopo aver sottoscritto la Polizza e che riepiloga le caratteristiche essenziali della Polizza stessa (c.d. *Welcome Letter*). In particolare, le Compagnie prevedono di: *i)* enfatizzare in grassetto l'informazione circa la circostanza che la Polizza è facoltativa e non connessa al finanziamento; *ii)* introdurre l'informazione circa la natura non necessaria della Polizza ai fini dell'ottenimento del finanziamento; *iii)* introdurre l'informazione

relativa alla facoltà del cliente di recedere in ogni momento dalla Polizza e del conseguente diritto al rimborso del rateo di premio non goduto.

#### **Impegno n. 4**

- **Programma di *compliance*:** Le Compagnie si impegnano a implementare un programma di *compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette, destinato alle funzioni di (a titolo esemplificativo, *Contact Center*, Gestione Sinistri, Gestione Reclami) la cui attività ha un impatto nei rapporti con i consumatori.

*Misure con riferimento alle Polizze “Futuro protetto” stipulate prima dell’implementazione degli impegni di cui sopra*

#### **Impegno n. 5**

- **Invio di *Informative Letter*:** Le Compagnie — eventualmente insieme ad Agos — si impegnano ad inviare a tutti i clienti che hanno sottoscritto la Polizza nel periodo compreso tra il 22 febbraio 2016 e il 3 Maggio 2018 una comunicazione a mezzo lettera (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nel rapporto con il cliente), c.d. *Informative Letter*, nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso tra l’altro che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento, evidenziando le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento e (ii) sia indicato che, qualora non abbia compreso che la Polizza è facoltativa e non connessa al finanziamento, il cliente - inviando una comunicazione alle Compagnie o all’Intermediario, a seconda delle abitudini e degli accordi commerciali in essere - ha la possibilità di ottenere la cessazione delle coperture assicurative previste dalla Polizza e il conseguente rimborso del rateo non goduto a far data dalla relativa richiesta, salvo l’eventuale presenza di uno o più sinistri denunciati dal cliente stesso. Tale misura sarà attuata entro il termine di 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell’Autorità.

#### **Impegno n. 6**

- **Rimborso del rateo di premio non goduto per incomprensione della natura della Polizza:** Nel caso in cui un cliente che ha stipulato la Polizza nel predetto periodo tra il 22 febbraio 2016 e il 3 maggio 2018<sup>6</sup> — presa visione della *Informative Letter* — richieda, inviando una comunicazione alle Compagnie o all’Intermediario a seconda delle abitudini e degli accordi commerciali in essere, di recedere dalla Polizza in quanto al momento della sottoscrizione della Polizza stessa non ne aveva compreso la natura facoltativa e non connessa al finanziamento, le Compagnie si impegnano a garantire a tale cliente, salvo l’eventuale presenza di uno o più sinistri denunciati dal cliente stesso:

- i. la cessazione della Polizza;

---

<sup>6</sup> La Polizza “Futuro protetto” è stata lanciata il 22 febbraio 2016 e le relative Condizioni di Assicurazione prevedevano che l’assicurato potesse recedere dalla Polizza “entro 60 giorni dalla Data di Decorrenza”, dove per Data di Decorrenza si intendono le ore 24 del giorno di erogazione del finanziamento.<sup>5</sup> Tale “vecchia” versione della Polizza è stata sostituita il 3 maggio 2018, data in cui — su iniziativa delle Compagnie e dell’Intermediario — è stata introdotta una nuova versione della Polizza, che prevede, oltre al periodo di recesso di 60 giorni, la facoltà di chiedere la cessazione della polizza in ogni momento con conseguente rimborso del rateo di premio non goduto.

- ii. il rimborso del rateo di premio pagato e non goduto a far data dalla richiesta stessa.

#### **Impegno n. 7**

• **Rimborso del rateo di premio non goduto ai clienti il cui reclamo è stato rigettato:** Le Compagnie si impegnano a inviare a tutti i clienti che — nel periodo compreso tra febbraio 2016 e la scadenza del termine di tre mesi di implementazione degli impegni che costituiscono le misure *pro futuro* — abbiano presentato un reclamo lamentando che al momento della sottoscrizione della Polizza non avevano compreso la natura facoltativa e non connessa al finanziamento del prodotto e il cui reclamo sia stato rigettato, una comunicazione a mezzo lettera (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nel rapporto con il cliente) nella quale (i) vengono informati del diritto di ottenere la cessazione della Polizza con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo e, conseguentemente, il rimborso del rateo di premio non goduto, salvo l'eventuale presenza di uno o più sinistri denunciati dai clienti stessi, e (ii) sia richiesto ai predetti clienti che, qualora intendano esercitare il diritto menzionato, comunichino alle Compagnie le modalità di accredito del rimborso dagli stessi preferite. Tale misura sarà attuata entro il termine di 6 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegno n. 8**

• **Invio di *Awareness Letter*:** Le Compagnie — eventualmente insieme ad Agos — si impegnano ad inviare annualmente a tutti i clienti che hanno sottoscritto una Polizza (e dunque sia nella vecchia versione, lanciata il 22 febbraio 2016, sia nella nuova versione, lanciata il 3 maggio 2018), una comunicazione a mezzo lettera (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nel rapporto con il cliente), c.d. *Awareness Letter*, nella quale:

- i. siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso (a) che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento e (b) che — nel caso in cui si tratti della vecchia versione della Polizza — in sede di estinzione anticipata del finanziamento il premio non verrà rimborsato;
- ii. siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione della Polizza, quali, a titolo esemplificativo, la modalità di richiesta di informazioni e di denuncia di un sinistro.

#### **Impegni di Vera Assicurazioni**

67. In data 3 agosto 2018, Vera Assicurazioni ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, successivamente integrata nelle date del 19 settembre 2018 e 31 ottobre 2018, con una versione consolidata e definitiva depositata della medesima in data 10 gennaio 2019<sup>7</sup>.

68. In particolare, Vera Assicurazioni ha prospettata l'adozione dei seguenti impegni:

#### **Impegno n. 1**

• **Controllo e monitoraggio delle attività di vendita delle polizze:**

---

<sup>7</sup> Doc. n. 335 in atti.

- a) **Invio all'intermediario di una nota riepilogativa sulle Polizze:** Vera Assicurazioni intende ricordare ad Agos le principali caratteristiche delle Polizze attraverso l'invio di comunicazioni contenenti [omissis]\*. Vera Assicurazioni è intenzionata ad elaborare e trasmettere queste comunicazioni ad Agos, entro 60 giorni dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.
- b) **Istituzione di un Team di Presidio Qualità Vera Assicurazioni – Agos:** Ad integrazione dei presidi di controllo già attualmente in essere rispetto all'attività di vendita delle Polizze da parte di Agos, Vera Assicurazioni è intenzionata ad istituire congiuntamente ad Agos un Team di Presidio Qualità volto alla supervisione continuativa delle attività di vendita e collocamento delle Polizze in occasione della sottoscrizione di un finanziamento Agos. Il Team di Presidio Qualità opererà attraverso l'organizzazione di incontri periodici e continuativi tra esponenti di Vera Assicurazioni ed Agos, nei quali si procederà congiuntamente ad attività, quali ad esempio, [omissis]. Vera Assicurazioni è intenzionata ad attuare questo impegno, previo coordinamento con Agos, entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.
- c) **Controllo delle attività di vendita di Polizze:** Vera Assicurazioni intende introdurre, in coordinamento con i presidi attuati da Agos, attività di monitoraggio e di verifica della *customer satisfaction* anche autonomamente, direttamente nei confronti dei clienti che sottoscrivono una Polizza in occasione della sottoscrizione di un finanziamento Agos. [omissis]. Vera Assicurazioni è intenzionata a concordare con Agos le attività sopracitate da attivare nel corso dell'anno 2019.

### Impegno n. 2

- **Documentazione informativa e contrattuale sulle polizze:**
  - a) **Documentazione contrattuale:** In occasione del recepimento nazionale della Direttiva IDD, Vera Assicurazioni intende migliorare il contenuto delle parti dei documenti contrattuali dove già ora si indica la natura facoltativa e non connessa della polizza al finanziamento. In particolare, Vera Assicurazioni si impegna a migliorare il contenuto della documentazione contrattuale al fine di dare ulteriore evidenza che la durata e le condizioni per l'esercizio del diritto di recesso e per la risoluzione della polizza assicurativa sono disciplinate dalle Condizioni di Assicurazione e sono indipendenti dalla durata del finanziamento. Vera Assicurazioni è intenzionata a procedere a tali modifiche e ad implementarle entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.
  - b) **Welcome Letter e Awareness Letter:** Vera Assicurazioni si impegna affinché venga introdotto l'invio di una *Welcome Letter* a tutti i nuovi clienti che sottoscriveranno una Polizza, nella quale verrà descritta la natura ed i vantaggi della Polizza e verranno riepilogate le principali caratteristiche della Polizza e descritti i processi assicurativi relativi alla gestione delle polizze, inter alia, verrà richiamata la natura facoltativa e non connessa della polizza assicurativa rispetto al finanziamento sottoscritto con Agos e verranno

---

\* Nella presente versione alcune informazioni sono state omesse, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni

sintetizzate le condizioni di recesso e risoluzione della polizza assicurativa, precisando che esse sono disciplinate dalle Condizioni di Assicurazione e sono, quindi, indipendenti dalla durata del finanziamento (con la conseguenza che la estinzione anticipata del finanziamento non comporta automaticamente la cessazione della Polizza ed il rimborso del premio non goduto). L'invio della *Welcome Letter* è idoneo ad incrementare ulteriormente il livello di informazione e trasparenza nei confronti del consumatore (già ampio nella fase precontrattuale e di adesione alla polizza assicurativa) in merito alla natura, le caratteristiche e le condizioni delle Polizze. L'invio della *Welcome Letter*, insieme all'estensione a 60 giorni del periodo entro il quale il cliente può esercitare la facoltà di recedere dalla polizza assicurativa, offriranno al cliente un'ulteriore occasione per considerare adeguatamente le condizioni della copertura assicurativa e valutare il proprio interesse nel prodotto assicurativo sottoscritto, anche al fine di poter eventualmente esercitare, in termini più ampi rispetto a quelli attuali, il diritto di recesso dal contratto assicurativo.

Vera Assicurazioni si impegna altresì affinché venga introdotto l'invio periodico, con cadenza annuale, durante tutto il periodo di vigenza del contratto, di una *Awareness Letter* a tutti i nuovi clienti che sottoscriveranno una Polizza, nella quale verrà nuovamente ricordata la natura ed i vantaggi della stessa, verranno riepilogate le principali caratteristiche della Polizza e descritti i processi assicurativi relativi alla gestione delle polizze, *inter alia*, verrà richiamata la natura facoltativa e non connessa della polizza assicurativa rispetto al finanziamento sottoscritto con Agos. Nella lettera verranno anche ricordate le condizioni di recesso e risoluzione della polizza, precisando che sono indipendenti dalla durata del finanziamento (con la conseguenza che la estinzione anticipata del finanziamento non comporta automaticamente la cessazione della Polizza ed il rimborso del premio non goduto).

Vera Assicurazioni si impegna affinché, previo coordinamento con Agos, venga introdotta la procedura relativa all'invio della *Welcome Letter* e della *Awareness Letter* entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni. La *Welcome Letter* e (successivamente) la *Awareness Letter* annuale verranno, quindi, inviate a tutti i nuovi clienti che sottoscriveranno una Polizza a partire dalla data di introduzione della suddetta procedura. Inoltre, la Vera Assicurazioni si impegna a pubblicare nella propria pagina *web*, che verrà richiamata anche nel *box* comunicazioni in home page, una nota informativa nella quale verranno riepilogate le principali caratteristiche delle Polizze, *inter alia*, verrà richiamata la natura facoltativa e non connessa della polizza assicurativa rispetto al finanziamento sottoscritto con Agos. Vera Assicurazioni si impegna ad introdurre questa nota informativa entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

### Impegno n. 3

- **Condizioni delle polizze:**

a) **Risoluzione contrattuale:** Vera Assicurazioni si impegna a modificare le condizioni delle Polizze al fine di introdurre contrattualmente la facoltà dell'assicurato di chiedere in qualsiasi momento la risoluzione del contratto assicurativo e di ottenere la restituzione della quota parte di premio non goduto. Vera Assicurazioni è intenzionata ad introdurre la

suddetta modifica entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

b) **Periodo di recesso:** Vera Assicurazioni si impegna a modificare le condizioni delle Polizze al fine di estendere il periodo entro il quale l'assicurato ha la facoltà di recedere dal contratto assicurativo, portando l'attuale periodo di 14 giorni ad un termine di 60 giorni dall'adesione alla Polizza. Vera Assicurazioni è intenzionata ad introdurre la suddetta modifica entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni.

#### **Impegno n. 4**

• **Misure applicabili alle polizze già in portafoglio:** Vera Assicurazioni, previo coordinamento con Agos, si impegna a trasmettere a tutti i titolari di Polizze stipulate dalla data di introduzione delle Polizze (settembre 2014) fino alla data di implementazione dell'impegno n. 3, lettera a), una lettera informativa nella quale verranno riepilogate le principali caratteristiche delle Polizze, tra cui la natura facoltativa e non connessa della stessa e verrà altresì precisato che, qualora il titolare della Polizza non abbia compreso la natura facoltativa e non connessa della stessa rispetto al finanziamento, può ottenere la cessazione delle coperture assicurative previste dalla Polizza e il conseguente rimborso delle rate di premio non goduto.

Inoltre, come previsto all'impegno n. 2, Vera Assicurazioni, previo coordinamento con Agos, si impegna a pubblicare nella propria pagina *web*, che verrà richiamata anche nel *box* comunicazioni in *home page*, una nota informativa nella quale verranno riepilogate le medesime informazioni di cui al precedente paragrafo.

Vera Assicurazioni si impegna altresì affinché venga introdotto l'invio periodico, previo coordinamento con Agos, con cadenza annuale, durante tutto il periodo di vigenza del contratto, di una *Awareness Letter* a tutti i titolari di Polizze stipulate dalla data di introduzione delle Polizze (settembre 2014) fino alla data di implementazione dell'impegno n. 3, lettera a), e che si trovino ancora nel periodo originario di durata della polizza, nella quale verrà nuovamente ricordata la natura ed i vantaggi della Polizza, verranno riepilogate le principali caratteristiche della Polizza e descritti i processi assicurativi relativi alla gestione delle polizze e verrà richiamata la natura facoltativa e non connessa della polizza assicurativa rispetto al finanziamento sottoscritto con Agos (con la conseguenza che la estinzione anticipata del finanziamento non comporta automaticamente la cessazione della Polizza ed il rimborso del premio non goduto).

Vera Assicurazioni, previo coordinamento con Agos, si impegna a riconoscere a tutti gli assicurati titolari di Polizze stipulate dalla data di introduzione delle Polizze fino alla data di implementazione dell'impegno n. 3, lettera a), che non abbiano compreso la natura facoltativa e non connessa della stessa rispetto al finanziamento la facoltà di chiedere in qualsiasi momento la risoluzione del contratto assicurativo e di ottenere la restituzione della quota parte di premio non goduto.

Tale facoltà sarà riconosciuta a tutti i singoli clienti che dovessero richiedere la risoluzione della polizza assicurativa lamentando la mancata comprensione della natura della stessa, indistintamente dalla modalità e la forma con la quale detti clienti avranno contattato Vera Assicurazioni (*e.g.* reclamo formale; telefonata al *call center*; *email*), escluse eventuali iniziative pretestuose ed opportunistiche. Resta inteso che Vera Assicurazioni non considererà che sussista una mancata

comprensione della natura facoltativa e non connessa delle Polizze da parte degli assicurati che abbiano provveduto a rinnovare la copertura assicurativa alla scadenza della stessa o che abbiano avviato procedure di sinistro.

Per quanto riguarda i clienti che hanno presentato un reclamo a partire dalla data di introduzione delle Polizze fino alla data di implementazione dell'impegno n. 3, lettera a), e lo stesso risultasse essere stato rigettato, Vera Assicurazioni, previo coordinamento con Agos, si impegna a ricontattare tali clienti e, laddove abbiano lamentato la mancata comprensione della natura facoltativa e non connessa della Polizza rispetto al finanziamento a riconoscere la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto assicurativo con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo e, di conseguenza, di ottenere la restituzione della quota parte di premio non goduto, salvo nei casi, sopra indicati, in cui il cliente abbia rinnovato la copertura assicurativa alla scadenza della stessa o abbiano avviato procedure di sinistro.

Vera Assicurazioni si impegna affinché, previo coordinamento con Agos, venga inviata la lettera informativa di cui al primo paragrafo di questo impegno, venga introdotta la procedura relativa all'invio della *Awareness Letter* e venga attuato questo impegno entro 3 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità

#### **IV. PARERE DELL'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)**

69. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative non connesse al credito erogato, in data 15 gennaio 2019 è stato richiesto il parere all'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

70. Con parere pervenuto in data 1° febbraio 2019<sup>8</sup>, il suddetto Istituto ha comunicato che, per quanto di competenza, non aveva osservazioni da formulare.

#### **V. PARERE DI BANCA D'ITALIA**

71. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative non connesse al credito erogato, in data 15 gennaio 2019 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

72. Con parere pervenuto in data 22 febbraio 2019<sup>9</sup>, la suddetta Autorità ha ritenuto che *“Nel rilevare che le iniziative [di Agos e delle Compagnie Assicurative] attengono essenzialmente a procedure di commercializzazione di prodotti non ricompresi nell'ambito delle attribuzioni di questo Istituto per la loro natura assicurativa, e che, per quanto concerne Agos, gli impegni appaiono coerenti con quanto prescritto dalla vigente normativa di trasparenza e correttezza in materia di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento<sup>10</sup>, non si ravvisano motivi ostativi all'accettazione degli impegni da parte di codesta Autorità.”*.

---

<sup>8</sup> Doc. n. 346 in atti.

<sup>9</sup> Doc. n. 348 in atti.

<sup>10</sup> Cfr., Sezione XI, paragrafo 2-*bis*, delle Disposizioni in materia di «*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*».

## VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

73. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle rispettive pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 aprile 2018 e nella comunicazione di integrazione oggettiva e soggettiva del procedimento in questione del 13 giugno 2018. In particolare, l'Autorità ritiene che le misure prospettate dai professionisti siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia nella tutela dei consumatori eliminando *ex tunc* ogni potenziale nocumento per gli stessi.

74. Al fine di una compiuta illustrazione degli aspetti ed elementi in base ai quali l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle rispettive pratiche commerciali contestate, si procede alla loro disamina suddividendoli in: impegni presentati dalla società Agos, erogatrice dei finanziamenti, che riveste anche il ruolo di intermediario assicurativo, e impegni presentati dalle compagnie di assicurazione, emittenti le polizze assicurative oggetto del procedimento e collocate da Agos.

### **Impegni presentati dalla società finanziaria/intermediario assicurativo**

75. Per quanto concerne gli impegni presentati dalla società finanziaria, come diffusamente illustrato *supra*, le misure proposte operano sinergicamente su piani diversi:

- impegnano Agos a instaurare rapporti di collaborazione commerciale unicamente con compagnie assicurative che prevedano, per tutte le polizze accessorie dalla stessa società finanziaria intermedie, la possibilità per il consumatore di richiedere, in qualsiasi momento, l'estinzione anticipata della copertura assicurativa facoltativa e, per l'effetto, la restituzione della quota di premio corrispondente al periodo di assicurazione non goduta;
- introducono misure a tutela dei consumatori con contratti attivi, che non si limitano ad agevolare l'attuazione dell'impegno di restituzione della quota di premio corrispondente al periodo di assicurazione non goduta assunto dalle compagnie assicurative, ma vanno oltre, prevedendo un intervento diretto di Agos in caso di mancata restituzione da parte della Compagnia;
- incrementano il livello di trasparenza informativa e le modalità di fruizione delle informazioni relative alle polizze nei confronti dei consumatori con riferimento a tutti i prodotti;
- richiamano la rete commerciale sulla necessità di rappresentare alla clientela la facoltatività delle polizze accessorie ai contratti di finanziamento e la non indispensabilità delle stesse ai fini della concessione del credito;
- rafforzano l'attività di formazione del personale, sensibilizzando lo stesso in ordine ai rischi connessi alla non corretta rappresentazione delle informazioni in merito alla facoltatività e non indispensabilità delle polizze accessorie;
- accrescono il livello di controllo sul rispetto delle disposizioni operative interne da parte del personale interessato, prevedendo al contempo misure sanzionatorie efficaci, tali da assicurare un adeguato effetto deterrente;
- consentono il rilevamento del grado di soddisfazione e di comprensione delle caratteristiche delle polizze da parte della clientela, individuando eventuali situazioni di non completa comprensione dei prodotti;
- realizzano una netta scissione temporale tra il momento di sottoscrizione della richiesta di prestito personale e il momento di sottoscrizione della polizza assicurativa facoltativa e non

connessa ed escludono, al contempo, la possibilità che l'importo del premio assicurativo possa essere incluso nella rata del prestito personale. Ciò fa sì che venga eliminata alla radice ogni possibile forma di abbinamento tra prodotto di finanziamento e prodotto assicurativo.

- In definitiva, le misure oggetto degli impegni di Agos, di carattere strutturale e permanente, risultano orientate ad offrire la massima tutela nei confronti dei consumatori, tanto nella fase precontrattuale, quanto in quella successiva all'instaurazione del rapporto contrattuale.

#### **Impegni presentati dalle compagnie assicurative**

76. Per quanto concerne gli impegni presentati dalle compagnie assicurative, Cardif Vie, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni, come diffusamente illustrato *supra*, le misure proposte *pro futuro*:

- assicurano ai consumatori che sottoscrivono le polizze *de quibus* la possibilità di rinunciare in qualsiasi momento alle coperture assicurative previste, garantendo la massima flessibilità nei rapporti contrattuali e il conseguente rimborso dei ratei di premio non goduti;
- accrescono la trasparenza informativa nella documentazione contrattuale e pre-contrattuale e nelle comunicazioni periodiche circa la natura e le caratteristiche delle polizze *de quibus*, *i.e.* che esse sono prodotti facoltativi e non connessi al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento consistenti nel fatto che la polizza non si estingue automaticamente), così assicurando che tutti i consumatori che sottoscrivono tali prodotti lo facciano in modo pienamente consapevole e siano sempre consci di tale circostanza;
- consentono di migliorare ulteriormente la qualità della vendita delle polizze attraverso il rafforzamento del sistema di controlli preesistente e l'introduzione di nuovi strumenti di monitoraggio dell'attività svolta dalla società finanziaria/intermediario assicurativo;
- consentono di rafforzare all'interno delle compagnie di assicurazione la conoscenza delle norme del Codice del Consumo poste a tutela dei consumatori e, in particolare, di quelle che prevedono il divieto di pratiche commerciali scorrette così riducendo ulteriormente il rischio di porre in essere pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori;
- garantiscono che a tutti i consumatori che hanno sottoscritto una polizza vengano ricordate periodicamente le caratteristiche più importanti di quest'ultima e le modalità di esercizio dei diritti ad essa relativi, mentre le misure proposte relativamente alle polizze già sottoscritte tutelano la posizione dei consumatori rimuovendo le eventuali conseguenze negative delle condotte contestate, con riferimento, in particolare, a quelli che lamentino ovvero abbiano già lamentato in reclami di non aver compreso la natura facoltativa e non connessa al finanziamento delle polizze al momento della loro sottoscrizione. Tutto ciò rammentando ai consumatori attraverso una lettera *ad hoc* le caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto e consentendo, a coloro che dichiarino di aver sottoscritto la polizza senza aver compreso che si tratta di un prodotto facoltativo e/o non connesso al finanziamento, di ottenere la cessazione della copertura assicurativa e il conseguente rimborso del rateo di premio non goduto.

77. In definitiva, le misure oggetto degli impegni da parte delle compagnie assicurative, Cardif Vie, Crédit Agricole Assicurazioni, Caci Life, Caci Non Life e Vera Assicurazioni sono idonee a rimuovere adeguatamente i profili oggetto di contestazione nei loro confronti in sede di avvio ovvero in sede di estensione oggettiva e soggettiva del procedimento e a porre rimedio sia per i contratti futuri che per quelli in essere alle condotte oggetto di accertamento istruttorio. Infatti,

esse costituiscono un evidente rafforzamento rispetto alle prassi aziendali attuali, essendo idonee a garantire, da un lato, maggiore trasparenza e chiarezza ai consumatori in relazione alla natura facoltativa e non connessa al finanziamento delle polizze e alle loro specifiche condizioni e, dall'altro, un sistema di monitoraggio e controllo rispetto alle attività di vendita delle polizze svolta dagli intermediari volto ad assicurare che il consumatore riceva informazioni corrette ed esaustive circa la natura e le condizioni delle polizze nonché ad identificare e correggere tempestivamente eventuali criticità.

Inoltre, l'introduzione della facoltà per il cliente di risolvere la polizza in qualsiasi momento renderà flessibile l'uscita e consentirà di eliminare gli eventuali effetti negativi per il cliente derivanti dalle criticità ipotizzate in sede di avvio ovvero in sede di estensione oggettiva e soggettiva del procedimento.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Agos Ducato S.p.A., Cardif Assurance Vie s.a., Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A., Caci Life DAC, Caci Non-Life DAC e Vera Assicurazioni S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Agos Ducato S.p.A., Cardif Assurance Vie s.a., Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A., Caci Life DAC, Caci Non-Life DAC e Vera Assicurazioni S.p.A.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Agos Ducato S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 31 ottobre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 26 febbraio 2019 allegato al presente provvedimento;

b) di rendere obbligatori, nei confronti della società Cardif Assurance Vie s.a., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 8 novembre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 8 novembre 2018 allegato al presente provvedimento;

c) di rendere obbligatori, nei confronti della società Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 31 ottobre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 31 ottobre 2018 allegato al presente provvedimento;

d) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Caci Life DAC e Caci Non-Life DAC, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento,

gli impegni dalle stesse società proposti congiuntamente da ultimo in data 31 ottobre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 31 ottobre 2018 allegato al presente provvedimento;

e) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vera Assicurazioni S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa proposti da ultimo in data 31 ottobre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 10 gennaio 2019 allegato al presente provvedimento;

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

g) che le società Agos Ducato S.p.A., Cardif Assurance Vie s.a., Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A., Caci Life DAC, Caci Non-Life DAC e Vera Assicurazioni S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'art. 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*

---

**PS11117 - FINDOMESTIC-POLIZZE ABBINATE**

*Provvedimento n. 27607*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 marzo 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11117 del 18 aprile 2018;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 5 giugno 2018 e le successive integrazioni pervenute nelle date del 12 settembre e 31 ottobre 2018, con le quali Findomestic Banca S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTA la comunicazione pervenuta in data 5 giugno 2018 e le successive integrazioni pervenute nelle date del 19 settembre, 2 novembre e 14 dicembre 2018, con le quali Cardif Assurances Risques Divers s.a. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTE le proprie delibere del 26 luglio, 10 ottobre e 19 dicembre 2018, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte tre distinte proroghe del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. Findomestic Banca S.p.A. (di seguito, “Findomestic”), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. *b*), del Codice del Consumo.
2. Cardif Assurances Risques Divers s.a.. (di seguito, “Cardif RD”), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. *b*), del Codice del Consumo.
3. Associazione “Codici Onlus Centro per i Diritti del Cittadino”.
4. Associazione “Altroconsumo”.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

5. Il procedimento concerne le seguenti distinte pratiche commerciali poste in essere rispettivamente dalla società Findomestic, erogatrice di finanziamenti, che riveste anche il ruolo di

intermediario assicurativo, e dalla compagnia di assicurazione Cardif RD, emittente le polizze assicurative oggetto del procedimento e collocate da Findomestic:

- pratica adottata dalla società finanziaria/intermediario assicurativo Findomestic: il professionista avrebbe posto in essere condotte consistenti nel condizionare, di fatto, la concessione a favore dei consumatori di prestiti alla sottoscrizione da parte degli stessi di polizze assicurative prive di alcuna connessione con i finanziamenti, realizzando in tal modo una “pratica legante” tra i prodotti di credito e assicurativi, in possibile violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo. Le condotte sarebbero idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti di finanziamento in questione, nella misura in cui le imprese prospettano ai consumatori - intenzionati a richiedere prestiti - di poter accedere a questi ultimi solo sottoscrivendo le menzionate polizze assicurative, che nulla hanno a che vedere con i finanziamenti, attuando un abbinamento forzoso tra le due tipologie di prodotti;
- pratica adottata dalla compagnia di assicurazione Cardif RD: il professionista avrebbe posto in essere condotte contrarie alla diligenza professionale, in possibile violazione dell’art. 20, comma 2, del Codice del Consumo, consistenti nel non aver posto in essere, pur essendo venuto a conoscenza dell’abbinamento forzoso tra le proprie polizze assicurative e i finanziamenti erogati da Findomestic e avendo rifiutato la restituzione richiesta da parte di consumatori, in sede di estinzione anticipata dei finanziamenti, delle quote parti dei premi delle polizze assicurative *de quibus* relative al periodo di mancata copertura, con la motivazione dell’assenza di connessione tra le due tipologie di prodotti, nei confronti della società finanziaria alcuna attività di verifica circa gli abbinamenti forzosi e, in via generale, di monitoraggio e controllo circa la modalità di collocamento dei prodotti assicurativi in questione.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L’iter del procedimento*

6. In data 18 aprile 2018, è stato comunicato l’avvio del procedimento istruttorio n. PS11117 a Findomestic per possibile violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo e a Cardif RD per possibile violazione dell’art. 20, comma 2, del Codice del Consumo.

7. In tale sede, sulla base di informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e della segnalazione dell’IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, pervenuta in data 20 aprile 2017, veniva ipotizzata l’aggressività delle condotte poste in essere da Findomestic, società erogatrice dei finanziamenti e intermediario assicurativo, consistenti nell’aver condizionato, di fatto, la concessione di prestiti alla sottoscrizione di polizze assicurative prive di alcuna connessione con i finanziamenti e l’omessa diligenza da parte di Cardif RD, compagnia assicurativa, in quanto pur essendo venuta a conoscenza dell’abbinamento forzoso tra le proprie polizze assicurative e i finanziamenti erogati da Findomestic e avendo rifiutato la restituzione richiesta da parte di consumatori, in sede di estinzione anticipata dei finanziamenti, delle quote parti dei premi delle polizze non godute, non aveva posto in essere nei confronti di Findomestic alcuna attività di verifica circa gli abbinamenti forzosi e, in via generale, di monitoraggio e controllo circa le modalità di collocamento dei prodotti assicurativi in questione.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stato chiesto ai professionisti, ai sensi

dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione, tra l'altro, circa il numero di prestiti erogati a consumatori nel periodo oggetto di accertamento istruttorio in abbinamento a polizze a copertura di eventi estranei al credito, gli accordi commerciali tra Cardif RD e Findomestic relativamente all'attività di intermediazione assicurativa svolta da quest'ultima, le direttive e indicazioni fornite da Cardif RD a Findomestic finalizzate alla corretta modalità di collocamento dei propri prodotti assicurativi nonché i reclami effettuati dai consumatori nel suddetto periodo, aventi ad oggetto la tematica abbinamento prestiti/polizze assicurative.

9. Nella medesima data, poi, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale/Direzione Generale e la sede operativa di Findomestic nonché la sede della Rappresentanza Generale per l'Italia di Cardif RD, a seguito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione anche interna inerenti le suddette pratiche commerciali.

10. In data 27 aprile 2018, è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione "Codici Onlus Centro per i Diritti del Cittadino" accolta in data 10 maggio 2018.

11. In data 24 maggio 2018, è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione "Altroconsumo" accolta in data 21 giugno 2018.

12. Findomestic ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e la prima memoria difensiva in data 22 maggio 2018.

13. Cardif RD ha depositato la comunicazione di risposta alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento e la prima memoria difensiva in data 31 maggio 2018.

14. In data 5 giugno 2018, Findomestic e Cardif RD hanno presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle rispettive pratiche commerciali contestate.

15. In data 16 luglio 2018, l'IVASS ha integrato la propria segnalazione, pervenuta in data 20 aprile 2017.

16. In data 4 settembre 2018, Findomestic è stata sentita in audizione.

17. In data 12 settembre 2018, Cardif RD è stata sentita in audizione.

18. In data 12 settembre 2018, Findomestic ha presentato una versione integrata degli impegni pervenuti in data 5 giugno 2018.

19. Findomestic ha fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso dell'audizione del 4 settembre 2018 in data 12 settembre 2018.

20. In data 19 settembre 2018, Cardif RD ha presentato una versione integrata degli impegni pervenuti in data 5 giugno 2018.

21. Cardif RD ha fornito riscontro alle richieste di informazioni effettuate nel corso dell'audizione del 12 settembre 2018 in data 19 settembre 2018.

22. In data 1° ottobre 2018 è stata inviata a Cardif RD e Findomestic una lettera con la quale l'Autorità, ritenuti parzialmente idonei gli impegni presentati dai professionisti, ha fissato un termine per la loro eventuale integrazione ai sensi dell'art. 9, comma 2, lett. b), del Codice del Consumo.

23. In data 18 ottobre 2018, Findomestic è stata sentita in audizione.

24. In data 22 ottobre 2018, Cardif RD è stata sentita in audizione.

25. Nelle date del 31 ottobre e 2 novembre 2018, Findomestic e Cardif RD, a seguito della predetta lettera del 1° ottobre 2018 di fissazione del termine per la loro integrazione, hanno presentato una versione integrata dei rispettivi impegni pervenuti nelle date del 12 e 19 settembre 2018.
26. In data 29 novembre 2018, Findomestic e Cardif RD sono state sentite in audizione congiunta.
27. In data 14 dicembre 2018, Cardif RD ha presentato una nuova versione integrata degli impegni come già integrati in data 2 novembre 2018.
28. In data 27 dicembre 2018, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.
29. In data 8 gennaio 2019, Findomestic e Cardif RD hanno depositato le proprie comunicazioni conclusive.
30. Findomestic ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date del 30 aprile, 29 agosto e 27 novembre 2018.
31. Cardif RD ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento nelle date del 30 aprile, 27 luglio e 29 novembre 2018.
32. In data 15 gennaio 2019, è stato richiesto il parere a Banca d'Italia.
33. In data 15 gennaio 2019, è stato richiesto il parere a IVASS.
34. Il 28 gennaio 2019, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento di 15 giorni, ai sensi dell'art. 16, comma 5, del Regolamento.
35. In data 1° febbraio 2019, è pervenuto il parere dell'IVASS.
36. In data 22 febbraio 2019, è pervenuto il parere di Banca d'Italia.

## **2) Gli elementi acquisiti**

37. Nel periodo oggetto di accertamento istruttorio, vale a dire dal gennaio 2015, sono state sottoscritte, contestualmente alla stipulazione o all'erogazione dei finanziamenti da parte di Findomestic, polizze della compagnia assicurativa Cardif RD che:
- prevedono una documentazione pre-contrattuale e contrattuale, inclusi i moduli di adesione, distinta da quella dei finanziamenti;
  - hanno una durata diversa da quella dei finanziamenti;
  - prevedono un premio sempre unico, anticipato e finanziato dall'intermediario per effetto della sua inclusione nell'importo totale del finanziamento;
  - prevedono forme di indennizzo, in caso di sinistro, sotto forma di capitale o rendita periodica, che non sono in alcun modo rapportate all'ammontare delle rate o del debito residuo dei finanziamenti.
38. Più precisamente, le polizze assicurative in questione, a copertura di eventi estranei al credito, sono denominate "Polizze di Protezione" e sono le seguenti:
- le polizze "Progetto Protetto Habit@t" (commercializzata a partire da ottobre 2015) e "Progetto Protetto Casa" (attualmente non più emessa da Cardif RD), polizze danni multirischio sulla casa che assicurano eventi quali incendio, furto e rapina, responsabilità civile committenza lavori;

- la polizza “Progetto Protetto RC Famiglia”, che principalmente prevede una copertura assicurativa per danni/lesioni involontariamente causati a terzi in conseguenza di fatti accidentali (responsabilità civile famiglia);
- la polizza “Progetto Protetto Reddito”, che copre dai rischi di inabilità temporanea totale al lavoro, perdita d'impiego e ricovero ospedaliero, oltre a prevedere una serie di prestazioni di assistenza;
- la polizza “Progetto Protetto Infortuni”, che copre dal rischio di invalidità permanente da infortunio, oltre a prevedere una serie di prestazioni di assistenza;
- la polizza “Progetto Protetto Auto”, che garantisce per le perdite pecuniarie derivanti dall'impossibilità di utilizzare il proprio veicolo in caso di furto o distruzione, nonché prevede una serie di prestazioni di assistenza;
- la polizza “Progetto Protetto Persona” (attualmente non più emessa da Cardif RD), che garantisce dai rischi di decesso da infortunio, di invalidità totale e permanente da infortunio, di inabilità temporanea e totale al lavoro, di perdita di impiego di e ricovero ospedaliero;
- la polizza “Progetto Protetto Salute” (attualmente non più emessa da Cardif RD), che garantisce le coperture per gli interventi chirurgici resisi necessari a causa di infortunio o malattia e per le ipotesi di ricovero ospedaliero conseguente a infortunio o malattia, oltre a prestazioni di assistenza sanitaria e domiciliare.

### **3) Gli impegni dei professionisti**

#### **Impegni di Findomestic**

39. In data 5 giugno 2018, Findomestic ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date del 12 settembre e 31 ottobre 2018, con una versione consolidata e definitiva depositata della medesima in data 31 ottobre 2018<sup>1</sup>.

40. In particolare, Findomestic ha prospettato l'adozione dei seguenti impegni:

#### **Impegno n. 1**

Findomestic si impegna ad integrare la documentazione precontrattuale e contrattuale nel seguente modo:

- a) nell'allegato 1 al modello “Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori” (c.d. “IEBCC”) consegnato ai clienti nel corso della fase precontrattuale del finanziamento, il riquadro intitolato “Assicurazioni e servizi facoltativi non connessi al credito”, in cui sono indicati nome, estremi identificativi e costo delle eventuali polizze non CPI oggetto di adesione, verrà integrato con la seguente dicitura “***Le assicurazioni e i servizi facoltativi non connessi al credito sono del tutto autonomi dal medesimo e non sono quindi indispensabili per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte. Pertanto il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza liberamente scelta sul mercato. Comunque le assicurazioni e i servizi non connessi al credito finanziati restano autonomi ed indipendenti dal finanziamento e quindi le vicende di***

---

<sup>1</sup> Doc. n. 116 in atti.

*quest'ultimo (ad esempio: estinzione anticipata) non incidono sulla durata e sulle coperture delle polizze";*

b) le Condizioni Generali del Contratto di finanziamento ed, in particolare, l'articolo dedicato alla disciplina delle assicurazioni e dei servizi facoltativi, verranno integrate come segue: *"Qualora il Cliente abbia scelto di aderire alle assicurazioni e/o servizi facoltativi riportati nelle "Condizioni Economiche" del presente Contratto, le relative condizioni sono disciplinate negli appositi moduli contrattuali separatamente sottoscritti dal Cliente. **Le polizze assicurative accessorie al finanziamento e i servizi e le assicurazioni non connessi al credito sono del tutto autonomi dal medesimo e quindi non sono indispensabili per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte.** Pertanto il Cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza liberamente scelta sul mercato. Comunque le assicurazioni e i servizi non connessi al credito finanziati restano autonomi ed indipendenti dal finanziamento e quindi le vicende di quest'ultimo (ad esempio: estinzione anticipata) non incidono sulla durata e sulle coperture delle polizze";*

c) la "lettera di benvenuto" che Findomestic invia ai clienti dopo l'adesione ad una o più polizze anche non CPI e che riepiloga le caratteristiche e le condizioni economiche del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi inclusa l'indicazione del termine di recesso, sarà integrata con indicazioni ancora più chiare e trasparenti in merito alla facoltatività delle polizze acquistate (nell'oggetto verrà indicato, infatti, *"Prodotti assicurativi e/o servizi facoltativi, accessori e non oggetto del finanziamento n. ..."*) e; o con due nuovi paragrafi del seguente tenore: *"Comunque le assicurazioni e i servizi non connessi al credito finanziati restano autonomi ed indipendenti dal finanziamento e quindi le vicende di quest'ultimo (ad esempio: estinzione anticipata) non incidono sulla durata e sulle coperture delle polizze. Qualora si avvallesse del diritto di recesso dalla polizza assicurativa, l'importo, corrispondente alla quota erogatale per il finanziamento della stessa, sarà detratto dal totale dell'importo finanziato; l'importo della rata rimarrà invariato, ma sarà effettuato il calcolo di un nuovo piano di ammortamento ridotto nella durata"*.

Le modificazioni sopra prospettate sono state già apportate alla documentazione in esame con la decorrenza di fine ottobre 2018.

### **Impegno n. 2**

Findomestic si impegna ad integrare e arricchire la formazione degli addetti alla rete di vendita organizzando specifici moduli formativi specificamente dedicati al collocamento delle polizze oggetto del procedimento. I nuovi moduli formativi saranno diretti ad incrementare la trasparenza e l'eshaustività delle informazioni offerte ai consumatori nel corso della procedura di vendita con specifico riguardo alle caratteristiche dei prodotti assicurativi proposti ed alla loro facoltatività.

### **Impegno n. 3**

Findomestic si impegna, poi, a incrementare il proprio sistema di controlli attraverso l'effettuazione di un apposito Sondaggio Telefonico su un campione significativo di clienti che abbiano sottoscritto polizze non CPI. In particolare le interviste telefoniche prevedranno, tra gli altri, alcuni specifici quesiti volti a verificare il grado di consapevolezza dei clienti in ordine alle

caratteristiche della polizza acquistata, con particolare riferimento alla facoltatività della stessa, e l'esatto svolgimento del procedimento di vendita.

Le interviste telefoniche sono state avviate, come previsto, dal mese di ottobre 2018 ed avranno cadenza mensile (ad eccezione del mese di agosto).

#### **Impegno n. 4**

Findomestic, fermo restando che l'eventuale restituzione del premio assicurativo è un'azione rimessa alla volontà di Cardif RD, per quanto di propria competenza, si impegna a restituire al proprio *Partner* assicurativo le commissioni riconosciutele per il collocamento delle polizze non CPI in relazione alle quali dal 2015 ad oggi siano stati presentati reclami concernenti l'abbinamento forzoso di tali polizze con il finanziamento erogato.

L'Impegno avrà efficacia entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegno n. 5**

Findomestic si impegna ad ottenere, dalle compagnie assicurative con le quali sono già stati stipulati o si stipuleranno accordi di *partnership*, una modifica delle condizioni di assicurazione delle polizze non CPI, ossia polizze poliennali e a premio unico anticipato, da offrire alla propria clientela. La modifica delle condizioni di assicurazione richiesta consisterà nella previsione della possibilità per i nuovi clienti di chiedere la cessazione della polizza ad ogni anniversario della sua sottoscrizione, anche a prescindere dall'eventuale estinzione anticipata del finanziamento erogato contestualmente, e di ottenere quindi il rimborso del rateo di premio non goduto.

Per il caso che le compagnie assicurative con cui già esistono accordi di *partnership* non aderissero alla richiesta della società, questa si attiverà per reperire sul mercato compagnie che offrano polizze non CPI le cui condizioni generali prevedono l'indicato diritto del cliente di chiedere, ad ogni anniversario dalla sottoscrizione, la cessazione della polizza, di modo che Findomestic possa offrire ai propri clienti solo polizze non CPI caratterizzate dalla facoltà di disdetta annuale.

L'impegno avrà efficacia entro il termine di 6 mesi dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegno n. 6**

Findomestic si impegna, al fine di incrementare ulteriormente la consapevolezza dei propri clienti in ordine alle caratteristiche di prodotti assicurativi acquistati, a inviare, con cadenza annuale, a tutti i consumatori che sottoscrivano una nuova polizza non CPI, come descritta nell'Impegno n. 5, che risulti ancora attiva, una comunicazione nella quale saranno riepilogate le principali caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto, con particolare riferimento alle coperture previste ed alla natura di prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento. La comunicazione, che sarà effettuata in coordinamento con le compagnie assicurative interessate, sarà trasmessa, in occasione di ogni anniversario dalla sottoscrizione, all'indirizzo di posta elettronica fornito dai clienti o, in assenza di questo, mediante pubblicazione della stessa sul sito della società, nella parte dell'Area Clienti riservato all'accesso personale e riservato, con preavviso mediante sms della pubblicazione della comunicazione stessa.

L'Impegno avrà efficacia entro il termine di 6 mesi dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegni nn. 7 e 8**

Findomestic si impegna ad assicurare che, tra la sottoscrizione del contratto di finanziamento e la sottoscrizione della polizza assicurativa decorra un lasso di tempo di almeno 7 giorni (Impegno n. 7) e che il premio della polizza assicurativa non sia più incluso nella rata del finanziamento (Impegno n. 8).

Tali Impegni sono assunti con riferimento alle sole polizze c.d. decorrelate, ovvero alle polizze che, pur essendo vendute contestualmente all'erogazione di un finanziamento per l'acquisto di un bene di consumo, di fatto, non evidenziano alcun collegamento né con il bene né con il finanziamento. Sono, conseguentemente, escluse dal perimetro di applicazione degli Impegni le polizze correlate al bene per il cui acquisto è ottenuto un finanziamento, e cioè tutti quei contratti assicurativi aventi ad oggetto la vita dello specifico prodotto che, in forza del credito finalizzato concesso da Findomestic, viene acquistato dal cliente.

Gli Impegni avranno efficacia entro il termine di 6 mesi dalla data di comunicazione del provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità.

#### **Impegni di Cardif RD**

41. In data 5 giugno 2018, Cardif RD ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date del 19 settembre, 2 novembre e 14 dicembre 2018, con le modalità indicate nel Formulario, pervenuto in data 14 dicembre 2018<sup>2</sup>.

42. In particolare, gli impegni di Cardif RD si distinguono in misure *pro futuro* e misure con riferimento alle Polizze di Protezione stipulate prima dell'implementazione degli impegni.

***Misure pro futuro.*** Tali misure saranno attuate entro il termine di 2 mesi (per gli impegni nn. da 1 a 5) e di 6 mesi (per gli impegni nn. 6 e 7) dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

Cardif RD si impegna a porre in essere le seguenti misure al fine di migliorare ulteriormente la qualità della vendita delle Polizze di Protezione oggetto del procedimento e di tutte le polizze che dovesse in futuro emettere con caratteristiche analoghe, ovvero poliennali, a premio unico, distribuite da un istituto finanziario che opera quale intermediario assicurativo della società in occasione della stipula di un contratto di finanziamento, facoltative e non connesse al finanziamento in parola e la cui copertura non è destinata al bene oggetto del finanziamento (di seguito congiuntamente, "Polizze Non CPI").

#### **Impegno n. 1**

**Informativa contrattuale:** nella documentazione contrattuale relativa alle Polizze Non CPI, Cardif RD intende modificare come segue: i) nelle Condizioni Generali di Assicurazione sarà inserita la seguente dicitura "*Questa copertura assicurativa è FACOLTATIVA e NON*

---

<sup>2</sup> Doc. n. 134 in atti.

*NECESSARIA per ottenere il finanziamento sottoscritto presso [l'intermediario]. Inoltre, NON È CONNESSA al finanziamento nonostante il contratto sia stato sottoscritto contestualmente al finanziamento stesso e il premio assicurativo sia finanziato; la prestazione assicurativa non ha alcun legame con il debito residuo o con le rate del finanziamento. Di conseguenza, in caso di estinzione anticipata totale o parziale del finanziamento, la copertura assicurativa rimarrà invariata ed in vigore fino alla sua naturale scadenza e la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione del premio”; ii) nel Modulo di Adesione sarà inserita la seguente dicitura in corrispondenza dell'intestazione del documento: “Copertura assicurativa FACOLTATIVA, NON NECESSARIA per ottenere il finanziamento e NON CONNESSA ad esso”. Nel corpo del documento sarà altresì precisato che: “La copertura non è connessa al finanziamento ma decorre dalle ore 24.00 del giorno di erogazione del finanziamento stesso. La copertura avrà durata e premio pari alla soluzione da me scelta; al termine del periodo prescelto, l'assicurazione si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta”.*

### **Impegno n. 2**

**Informativa web e Welcome Letter:** Cardif RD intende inserire la seguente dicitura nella pagina web personale dei propri clienti, nella sezione dedicata alle Polizze Non CPI al fine di ricordare loro che il prodotto assicurativo sottoscritto tramite l'intermediario è facoltativo e non connesso al finanziamento “*Questa copertura assicurativa è FACOLTATIVA e NON NECESSARIA per ottenere il finanziamento sottoscritto presso [l'intermediario]. Inoltre, NON È CONNESSA al finanziamento nonostante il contratto sia stato sottoscritto contestualmente al finanziamento stesso e il premio assicurativo sia finanziato; la prestazione assicurativa non ha alcun legame con il debito residuo o con le rate del finanziamento. Di conseguenza, in caso di estinzione anticipata totale o parziale del finanziamento, la copertura assicurativa rimarrà invariata ed in vigore fino alla sua naturale scadenza e la Compagnia non procederà ad alcuna restituzione del premio. È possibile esercitare il diritto di recesso entro 60 giorni dalla data di decorrenza delle coperture assicurative*”. Cardif RD si impegna a far sì che un'informativa analoga sia altresì inserita nelle Welcome Letter che saranno inviate ai clienti che hanno sottoscritto una Polizze Non CPI.

### **Impegno n. 3**

**Formazione del personale di vendita:** Cardif RD si impegna a fare quanto in proprio potere affinché i propri intermediari, nei moduli formativi destinati alle rispettive reti di vendita, informino chiaramente i venditori in merito alle caratteristiche delle Polizze Non CPI con particolare riferimento alla circostanza che si tratta di prodotti facoltativi e non connessi al finanziamento.

### **Impegno n. 4**

**Programma di compliance:** Cardif RD si impegna a implementare un programma di *compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette, destinato alle funzioni della società la cui attività ha un impatto nei rapporti commerciali con i consumatori.

### **Impegno n. 5**

**Programma di Customer Advocacy:** Cardif RD intende attuare un Programma di *Customer Advocacy* al fine indagare le principali cause alla base dei reclami ricevuti e decidere le azioni

correttive da porre in essere. Di tale compito verrà principalmente incaricato il Comitato PIC (Protezione Interessi del Cliente), gestito dalla funzione *Compliance & Financial Security*, il quale si riunisce di regola con periodicità almeno trimestrale per discutere le tematiche relative agli interessi del cliente e decidere le azioni necessarie per garantirne la salvaguardia. A tal fine, detto comitato verrà indetto con cadenza settimanale e vedrà la stabile partecipazione — oltre che del Responsabile *Compliance & Financial Security* e del Responsabile *Commercial Planning & CRM* — anche del *General Manager* della società e di una risorsa individuata quale responsabile del Programma di *Customer Advocacy* a diretto riporto del *General Manager* stesso. Quest'ultima figura avrà la responsabilità di: (i) redigere e formalizzare le azioni correttive decise e monitorate nell'ambito del Comitato PIC; (ii) verificare con le singole funzioni responsabili la loro effettiva implementazione; e (iii) contribuire a risolvere ogni eventuale criticità connessa all'attuazione del programma.

#### **Impegno n. 6**

**Modifica delle Condizioni di Assicurazione - Diritto di Recesso:** Cardif RD si impegna a prevedere nelle Condizioni di Assicurazione delle Polizze Non CPI, il diritto per il cliente di recedere dalla copertura assicurativa in ogni momento del periodo di vigenza del contratto, con conseguente rimborso del rateo di premio non goduto (“Diritto di Recesso”).

#### **Impegno n. 7**

**Informativa periodica mediante *Awareness Letter*:** Cardif RD intende inviare su base annua - eventualmente per il tramite dell'intermediario - una *Awareness Letter* all'indirizzo e-mail che sia fornito dai consumatori che abbiano sottoscritto una Polizza Non CPI (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente), nella quale (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto (ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento) e (ii) siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione del medesimo (e.g. come denunciare un sinistro, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo, come esercitare il Diritto di Recesso).

*Misure con riferimento alle Polizze stipulate prima dell'implementazione degli impegni. Tali misure saranno attuate entro il termine di 6 mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità ad eccezione dell'impegno n. 9 (v. infra).*

#### **Impegno n. 8**

**Rimborso del rateo di premio non goduto a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento:** Cardif RD intende consentire a tutti i consumatori che hanno sottoscritto una Polizza di Protezione e che ne facciano richiesta a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento, la possibilità di ottenere la revoca della polizza in parola e, conseguentemente, il rimborso del rateo di premio non goduto.

#### **Impegno n. 9**

**Invio di *Informative Letters* e rimborso del rateo di premio per incomprensione della natura delle Polizze di Protezione.** Cardif RD si impegna ad inviare (eventualmente anche tramite Findomestic) — a tutti i clienti che hanno sottoscritto una delle Polizze di Protezione, prima

dell'implementazione degli impegni di cui sopra, e che non hanno denunciato un sinistro — una comunicazione, via e-mail o un altro strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei confronti dei clienti, nella quale:

- siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di polizze facoltative e non connesse al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento);
- sia indicato che, qualora non abbia compreso che la Polizza di Protezione sottoscritta è facoltativa e non connessa al finanziamento, il consumatore — inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e secondo le modalità che saranno puntualmente indicati — ha la possibilità di ottenere la cessazione della Polizza di Protezione e il conseguente rimborso del rateo non goduto.

Cardif RD si impegna a implementare tale misura inviando la *Informative Letter* ai consumatori aventi una Polizza di Protezione in vigore al 30 giugno 2019, a condizione che il provvedimento di accettazione Impegni da parte dell'Autorità sia comunicato alla compagnia entro il 31 marzo 2019. Qualora il provvedimento in parola dovesse essere comunicato oltre tale data, Cardif RD si impegna a implementare tale misura nei confronti dei clienti che avranno una Polizza di Protezione in vigore alla data di scadenza del terzo mese dalla comunicazione del medesimo.

#### **Impegno n. 10**

**Rimborso del rateo di premio non goduto ai reclamanti.** Cardif RD intende inviare a tutti i propri clienti che — dal 2015 e sino alla data di implementazione dell'Impegno n. 9 — hanno presentato un reclamo, lamentando che al momento della sottoscrizione di una delle Polizze di Protezione non avevano compreso la natura facoltativa e/o connessa al finanziamento del prodotto, una comunicazione via posta (o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente) per informarli della possibilità di ottenere la revoca della polizza medesima con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo con conseguente rimborso del rateo di premio non goduto.

Nella medesima comunicazione, il consumatore sarà altresì informato della circostanza che, qualora intenda esercitare il diritto alla cessazione dalla copertura assicurativa, potrà indicare le modalità preferite per l'accredito del rateo di premio non goduto tra quelle messe a disposizione dalla Compagnia.

#### **Impegno n. 11**

**Invio periodico di *Awareness Letters*.** Cardif RD si impegna ad inviare annualmente a tutti i consumatori che hanno sottoscritto una delle Polizze di Protezione (eventualmente per il tramite Findomestic), una *Awareness Letter* (a mezzo lettera o mediante lo strumento di comunicazione abitualmente utilizzato nei rapporti con il cliente) nella quale: (i) siano riepilogate le caratteristiche più importanti del prodotto assicurativo sottoscritto, ivi incluso che si tratta di un prodotto facoltativo e non connesso al finanziamento (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento) siano descritti i processi assicurativi relativi alla gestione delle Polizze di Protezione e previsti dalle relative Condizioni di assicurazioni (e.g. come denunciare i sinistri, come richiedere informazioni, come presentare un reclamo).

#### IV. PARERE DELL'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)

43. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative non connesse al credito erogato, in data 15 gennaio 2019 è stato richiesto il parere all'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

44. Con parere pervenuto in data 1° febbraio 2019<sup>3</sup>, il suddetto Istituto ha comunicato che, per quanto di competenza, non aveva osservazioni da formulare.

#### V. PARERE DI BANCA D'ITALIA

45. Poiché le pratiche oggetto del presente provvedimento riguardano l'abbinamento di prestiti con polizze assicurative non connesse al credito erogato, in data 15 gennaio 2019 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

46. Con parere pervenuto in data 22 febbraio 2019<sup>4</sup>, la suddetta Autorità ha ritenuto che *“Nel rilevare che le iniziative [di Findomestic e di Cardif RD] attengono essenzialmente a procedure di commercializzazione di prodotti non ricompresi nell'ambito delle attribuzioni di questo Istituto per la loro natura assicurativa, e che, per quanto concerne Findomestic, gli impegni appaiono coerenti con quanto prescritto dalla vigente normativa di trasparenza e correttezza in materia di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento<sup>5</sup>, non si ravvisano motivi ostativi all'accettazione degli impegni da parte di codesta Autorità.”*

#### VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

47. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle rispettive pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento dell'11 aprile 2018. In particolare, l'Autorità ritiene che le misure prospettate dai professionisti siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia nella tutela dei consumatori eliminando *ex tunc* ogni potenziale nocumento per gli stessi.

48. Al fine di una compiuta illustrazione degli aspetti ed elementi in base ai quali l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle rispettive pratiche commerciali contestate, si procede alla loro disamina suddividendoli in: impegni presentati dalla società Findomestic, erogatrice dei finanziamenti, che riveste anche il ruolo di intermediario assicurativo, e impegni presentati dalla compagnia di assicurazione Cardif RD, emittente le polizze assicurative oggetto del procedimento e collocate da Findomestic.

---

<sup>3</sup> Doc. n. 159 in atti.

<sup>4</sup> Doc. n. 160 in atti.

<sup>5</sup> Cfr., Sezione XI, paragrafo 2-*bis*, delle Disposizioni in materia di «*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*».

**Impegni presentati dalla società finanziaria/intermediario assicurativo Findomestic**

49. Per quanto concerne gli impegni presentati dalla società finanziaria, come diffusamente illustrato *supra*, le misure proposte:

- incrementano la trasparenza della documentazione offerta al cliente in tutte le fasi di vendita, integrando anche con opportuni accorgimenti grafici le informazioni messe a disposizione dei propri clienti in ordine alle caratteristiche delle polizze non connesse al credito offerte e alla loro assoluta facoltatività e indipendenza rispetto all'erogazione del finanziamento;
- integrano i programmi formativi degli addetti alle vendite, così da rafforzare la garanzia che nel corso del processo di vendita i clienti siano informati in maniera chiara e univoca della facoltatività delle polizze non a protezione del credito, ovvero che l'adesione ad una o più di queste polizze non è condizione necessaria all'erogazione del prestito e comunque al riconoscimento del finanziamento a determinate condizioni;
- rinforzano il sistema di controlli, verificando con interviste telefoniche l'effettivo grado di consapevolezza dei clienti che hanno sottoscritto polizze non connesse al credito in ordine alle caratteristiche della polizza acquistata e, in particolare, alla facoltatività della stessa, e l'esatto svolgimento del procedimento di vendita (e, dunque, l'effettiva segnalazione della facoltatività delle polizze sottoscritte);
- assicurano la piena rimozione delle eventuali conseguenze negative per coloro che hanno presentato reclamo per abbinamento forzoso delle polizze con il finanziamento erogato, prevedendo la restituzione da parte di Findomestic al proprio *Partner* assicurativo delle commissioni riconosciute per il collocamento delle polizze;
- determinano il collocamento da parte di Findomestic di polizze non connesse al finanziamento le cui condizioni contrattuali prevedono la possibilità di chiedere la cessazione della polizza ad ogni anniversario della sottoscrizione, con rimborso del rateo di premio non goduto, anche a prescindere dall'estinzione anticipata del finanziamento erogato contestualmente;
- incrementano il grado di consapevolezza della propria clientela in ordine alle caratteristiche dei prodotti assicurativi non connessi al credito sottoscritti, con particolare riguardo alle coperture offerte e alla natura facoltativa e opzionale di tali prodotti, con l'invio, su base annuale, di una apposita comunicazione ai clienti che abbiano aderito ad una polizza di tal natura, fino a quando risulti attiva;
- realizzano una netta scissione temporale tra il momento di sottoscrizione della richiesta di prestito personale e il momento di sottoscrizione della polizza assicurativa facoltativa e non connessa ed escludono, al contempo, la possibilità che l'importo del premio assicurativo possa essere incluso nella rata del prestito personale. Ciò fa sì che venga eliminata alla radice ogni possibile forma di abbinamento tra prodotto di finanziamento e prodotto assicurativo.
- In definitiva, le misure oggetto degli impegni di Findomestic, di carattere strutturale e permanente, risultano orientate ad offrire la massima tutela nei confronti dei consumatori, tanto nella fase precontrattuale, quanto in quella successiva all'instaurazione del rapporto contrattuale.

**Impegni presentati dalla compagnia di assicurazione Cardif RD**

50. Per quanto concerne gli impegni presentati dalla compagnia assicurativa, Cardif RD, come diffusamente illustrato *supra*, le misure proposte *pro futuro*:

- consentono di dare ancora maggiore risalto nei documenti pre-contrattuali e contrattuali all'informazione che le polizze non connesse ai finanziamenti sono prodotti facoltativi e non connessi (con le conseguenze che ne derivano in caso di estinzione anticipata del finanziamento consistenti nel fatto che la polizza non si estingue automaticamente), così assicurando che tutti i consumatori che sottoscrivono tali prodotti lo facciano in modo pienamente consapevole;
- assicurano che al cliente siano riepilogate le caratteristiche principali del prodotto assicurativo sottoscritto sia immediatamente dopo la conclusione del contratto (attraverso la *Welcome Letter*) sia nel corso del rapporto contrattuale (attraverso l'informativa *web* e l'invio annuale della *Awareness Letter*) e che lo stesso — riconsiderata la propria volontà di godere della copertura assicurativa — possa esercitare il diritto di recesso entro 60 giorni dalla stipula del contratto o comunque in qualsiasi momento in vigenza dello stesso;
- consentono di migliorare ulteriormente la qualità della vendita delle polizze non connesse, da un lato, agendo sull'intermediario affinché garantisca che il personale incaricato della vendita di tali polizze sia adeguatamente informato in merito alle caratteristiche di tali prodotti e le possa, dunque, correttamente rappresentare alla clientela in fase di vendita e, dall'altro, attraverso il rafforzamento del sistema di controlli preesistente mediante l'attuazione del Programma di *Customer Advocacy*;
- consentono di rafforzare all'interno di Cardif RD la conoscenza delle norme del Codice del Consumo poste a tutela dei consumatori e, in particolare, quelle che prevedono il divieto di pratiche commerciali scorrette così riducendo ulteriormente il rischio di porre in essere pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori;
- assicurano al consumatore che sottoscrive una polizza non collegata a finanziamento la possibilità di rinunciare in ogni momento alla copertura assicurativa sottoscritta, garantendogli la massima flessibilità del rapporto contrattuale e il conseguente rimborso del rateo di premio non goduto, mentre le misure proposte relativamente alle polizze già sottoscritte tutelano la posizione dei consumatori rimuovendo le eventuali conseguenze negative delle condotte contestate, con riferimento, in particolare, a quelli che lamentino ovvero abbiano già lamentato in reclami di non aver compreso la natura facoltativa e non connessa al finanziamento delle polizze al momento della loro sottoscrizione. Tutto ciò rammentando ai consumatori attraverso una lettera *ad hoc* le caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto e consentendo, a coloro che dichiarino di aver sottoscritto la polizza senza aver compreso che si tratta di un prodotto facoltativo e/o non connesso al finanziamento, di ottenere la cessazione della copertura assicurativa e il conseguente rimborso del rateo di premio non goduto.

51. In definitiva, le misure oggetto degli impegni da parte della compagnia assicurativa Cardif RD sono idonee a rimuovere adeguatamente i profili oggetto di contestazione nei suoi confronti in sede di avvio del procedimento e a porre rimedio sia per i contratti futuri che per quelli in essere alle condotte oggetto di accertamento istruttorio. Infatti, esse costituiscono un evidente rafforzamento rispetto alle prassi aziendali attuali, essendo idonee a garantire, da un lato, maggiore trasparenza e chiarezza ai consumatori in relazione alla natura facoltativa e non connessa al finanziamento delle polizze e alle loro specifiche condizioni e, dall'altro, un sistema di monitoraggio e controllo rispetto alle attività di vendita delle polizze svolta dagli intermediari volto ad assicurare che il consumatore riceva informazioni corrette ed esaustive circa la natura e le condizioni delle polizze nonché ad identificare e correggere tempestivamente eventuali criticità.

Inoltre, l'introduzione della facoltà per il cliente di risolvere la polizza in qualsiasi momento renderà flessibile l'uscita e consentirà di eliminare gli eventuali effetti negativi per il cliente derivanti dalle criticità ipotizzate in sede di avvio del procedimento.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Findomestic Banca S.p.A. e Cardif Assurances Risques Divers s.a., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Findomestic Banca S.p.A. e Cardif Assurances Risques Divers s.a.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare le infrazioni;

### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Findomestic Banca S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 31 ottobre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 31 ottobre 2018 allegato al presente provvedimento;

b) di rendere obbligatori, nei confronti della società Cardif Assurances Risques Divers s.a., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 14 dicembre 2018, come descritti nel formulario pervenuto in data 14 dicembre 2018 allegato al presente provvedimento;

c) di chiudere il procedimento senza accertare le infrazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lett. a), del Regolamento;

d) che le società Findomestic Banca S.p.A. e Cardif Assurances Risques Divers s.a., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'art. 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei

---

casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXIX- N. 14 - 2019

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

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

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

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---