



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXIV - n. 20

Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
19 maggio 2014

**PS9158 - DAD-INSERZIONE A PAGAMENTO**

*Provvedimento n. 24884*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 aprile 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/14;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 10 dicembre 2013 con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

**I. LE PARTI**

1. DAD Deutscher Adressdienst GmbH (di seguito, anche "DAD") in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tale società, con sede legale ad Amburgo in Germania, gestisce una banca dati online, denominata "*Registro Italiano in Internet per le Imprese*", accessibile tramite il sito *internet* [www.registro-italiano-in-internet.com](http://www.registro-italiano-in-internet.com), consultabile in lingua italiana, contenente informazioni su distinte categorie di soggetti che esercitano attività di impresa in Italia.

2. Cross Border Recovery s.r.o. (di seguito, anche "CBR") in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tale società, con sede legale a Praga, è una società di recupero crediti internazionali, che agisce per conto di DAD al fine di riscuotere i presunti crediti che quest'ultima vanta nei confronti delle microimprese italiane.

**II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. La pratica commerciale posta in essere da DAD consiste nell'aver iscritto, unilateralmente e a loro insaputa, i dati aziendali di imprese italiane, tra cui figurano anche microimprese ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, in un *database* presente esclusivamente *online* sul sito *internet* [www.registro-italiano-in-internet.com](http://www.registro-italiano-in-internet.com), al solo fine di promuovere la sottoscrizione di un abbonamento pluriennale ad un servizio di annunci pubblicitari a pagamento.

4. Il professionista tedesco, in particolare, con il pretesto di far verificare e correggere alle microimprese eteronomamente preiscritte i dati inseriti nel *database* telematico denominato "*Registro Italiano in Internet per le Imprese*", procede all'invio nei loro confronti di una comunicazione che, per la veste formale con cui viene presentata, è atta a condizionare indebitamente il processo decisionale dei destinatari costringendoli a sottoscrivere un

abbonamento oneroso di durata triennale, che si rinnova automaticamente ogni anno per un ulteriore periodo di un anno se non viene disdetto per iscritto almeno tre mesi prima della sua scadenza. DAD, inoltre, ostacola l'esercizio del diritto di recesso, in quanto le modalità di instaurazione del rapporto contrattuale impediscono alle microimprese di avvalersi di tale diritto. A tal fine si rileva che DAD procede all'invio della richiesta di pagamento relativa alla prima annualità dell'abbonamento solo successivamente alla stabilizzazione del rapporto contrattuale, cioè a seguito della intervenuta scadenza dei termini per poter fruttuosamente esercitare il diritto di ripensamento. Il professionista tedesco invia, quindi, alle anzidette microimprese, ripetuti solleciti di pagamento delle rate annuali dell'abbonamento e li reitera, nel caso in cui non vadano a buon fine, con la minaccia di adire le autorità giudiziarie tedesche per recuperare il credito indebitamente vantato.

5. La pratica commerciale contestata alla società CBR, invece, consiste nel fatto che quest'ultima agisce per conto di DAD al fine di riscuotere i presunti crediti che il professionista tedesco vanta nei confronti delle microimprese italiane formulando proposte transattive cd. "a saldo e stralcio", con le quali propone alle microimprese di pagare la metà o una sola annualità, in luogo dell'importo complessivamente maturato in favore di DAD.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

6. In relazione alle condotte sopra descritte, coerentemente riportate nelle oltre 180 segnalazioni ricevute dall'Autorità, in data 27 settembre 2013 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9158<sup>1</sup> per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo.

7. In sede di avvio del procedimento è stata ipotizzata l'aggressività della pratica commerciale sopra descritta.

8. Ai professionisti, contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata anche inviata una richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

9. In sede di avvio del procedimento, inoltre, è stata altresì disposta l'apertura di un sub-procedimento cautelare ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento.

10. Le Parti nel corso dell'istruttoria non hanno prodotto alcuna memoria, né con riferimento al procedimento principale, né a quello cautelare. DAD e CBR, in particolare, in data 4<sup>2</sup> e 10<sup>3</sup> ottobre rispettivamente, hanno fatto pervenire delle generiche richieste di proroga del termine di venti giorni concesso con la comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, per il deposito di memorie e documenti utili ai fini della valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale.

11. In considerazione dell'estrema genericità di tali richieste, tuttavia, è stato richiesto<sup>4</sup> ai professionisti di integrarne la motivazione, dato che la stessa si fondava esclusivamente sulla circostanza che entrambi hanno sede all'estero e che l'Autorità aveva già tenuto conto di tale esigenza concedendo *motu proprio* un termine di venti giorni.

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. n. 198.

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 209.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 218.

<sup>4</sup> Cfr. doc. nn. 214 e 223.

12. Mentre DAD non ha provveduto ad integrare la motivazione della propria istanza, CBR invece, alla scadenza del termine originariamente concesso dall'Autorità, ha fatto pervenire, per mezzo di uno studio legale ceco, una comunicazione<sup>5</sup> irricevibile perché redatta in lingua ceca. Di tale comunicazione si è comunque tenuto conto per salvaguardare il contraddittorio procedimentale, concedendo al professionista in data 25 novembre 2013 una ulteriore dilazione di dieci giorni<sup>6</sup>, affinché gli fosse consentito di produrre l'anzidetta comunicazione nella lingua del procedimento e comunque di depositare memorie e documenti utili. Il professionista ceco, tuttavia, ha presentato delle osservazioni<sup>7</sup> solo in data 9 dicembre 2013.

13. In data 20 dicembre 2013 è stato comunicato ai professionisti il provvedimento di sospensione temporanea della pratica commerciale<sup>8</sup>, assunto dall'Autorità nella sua adunanza del 10 dicembre 2013 ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 18 del Regolamento.

14. In data 5 febbraio 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria<sup>9</sup>, fissata per il 28 febbraio, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

15. DAD non ha fatto pervenire alcuna memoria conclusiva, mentre CBR in data 17 febbraio 2014 ha presentato la propria memoria finale<sup>10</sup>.

## 2) *Le evidenze acquisite*

### **i) La presenza delle microimprese tra i destinatari della pratica commerciale.**

16. Per quel che concerne la natura dei destinatari della pratica commerciale realizzata da DAD e CBR va innanzitutto chiarito che i professionisti, in ragione del tipo e delle modalità con le quali applicano il proprio modello di *business*, realizzano indistintamente la pratica commerciale descritta al punto II nei confronti di imprese di grandi, medie, piccole e micro dimensioni. Con particolare riguardo all'attività commerciale svolta da DAD, nonché alla luce delle informazioni rinvenibili dal sito *internet www.registro-italiano-in-internet.com*, si evince che il professionista tedesco inserisce all'interno del proprio *database* telematico i dati di tutte le imprese con sede nel contesto geografico italiano, indipendentemente dalle loro dimensioni e dal settore commerciale e industriale in cui concretamente operano, sicché tra i destinatari della pratica commerciale di cui si tratta figurano anche microimprese ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo.

17. La presenza delle microimprese tra i destinatari della pratica commerciale in questione trova, inoltre, conforto nei documenti acquisiti agli atti del fascicolo istruttoria<sup>11</sup>, che evidenziano tra i segnalanti la presenza di imprese di dimensioni molto ridotte, anche a gestione familiare, come tali riconducibili alla nozione di cui all'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo che definisce le microimprese "*entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003*".

---

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 229.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 244.

<sup>7</sup> Cfr. docc. nn. 252 e 252, all. n. 1.

<sup>8</sup> Cfr. docc. nn. 257, 258 e 259.

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 272.

<sup>10</sup> Cfr. doc. n. 295.

<sup>11</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 213, 213 allegati 1 e 2, 220, 225 e 225 allegati nn. 1 e 2.

**ii) La raccolta dei dati delle microimprese e il loro utilizzo ai fini della preiscrizione nella banca dati telematica di DAD e dell'invio della comunicazione commerciale**

18. Dai rilievi d'ufficio svolti in data 28 febbraio 2014<sup>12</sup> è emerso che DAD svolge un'attività di raccolta e pubblicazione dei dati relativi alle imprese italiane, indipendentemente dalla loro dimensione e quindi anche di quelli delle microimprese, operanti nei più svariati settori economici.

19. L'attività di raccolta, in particolare, avviene senza che le microimprese siano previamente informate circa il trattamento che il professionista intende fare dei loro dati, sia per ciò che riguarda la preiscrizione nel *database* telematico, che viene realizzata a loro totale insaputa, sia per quanto concerne l'utilizzo delle informazioni raccolte ai fini dell'invio della comunicazione commerciale non richiesta.

20. Inoltre, come si evince dalle segnalazioni agli atti<sup>13</sup>, l'iniziale attività di raccolta dati viene utilizzata dal professionista anche per la redazione del modulo allegato alla comunicazione commerciale inviata alle microimprese, nel quale tuttavia i dati aziendali delle stesse sono riportati in maniera parzialmente incompleta<sup>14</sup> o errata<sup>15</sup>.

**iii) Le modalità impiegate da DAD per presentare la propria offerta commerciale**

21. DAD contatta per la prima volta le microimprese che ha previamente iscritto nella propria banca dati telematica, presente sul sito *internet* [www.registro-italiano-in-internet.com](http://www.registro-italiano-in-internet.com), con l'invio mediante posta cartacea di una comunicazione commerciale contenente anche un modulo per la correzione e/o l'aggiornamento dei dati aziendali preregistrati.

22. Dai documenti agli atti<sup>16</sup> risulta che la comunicazione commerciale inviata alle microimprese presenta una veste grafica che conferisce preminente rilievo all'intestazione "*Registro Italiano in Internet*" specificata, nella riga immediatamente sottostante, con caratteri di minori dimensioni e in corrispondenza della parola "*Registro*", dall'espressione "*per le imprese*". Risultano, invece, marginalizzati i dati che si riferiscono direttamente a DAD, essendo esclusivamente riportati, in caratteri estremamente ridotti, nella parte inferiore della lettera. Tale impostazione grafica conferisce all'anzidetta comunicazione dei connotati informativi tali per cui la stessa si presenta come se provenisse da un'entità pubblica, cioè il Registro delle Imprese delle Camere di Commercio o l'Italian Registration Authority (il cd. "*Registro.it*") facente capo all'Istituto di Informatica e Telematica del Consiglio Nazionale delle Ricerche).

23. Staccata dal corpo della comunicazione, invece, è posta una casella c.d. *opt-in*, che recita "*Per favore, eliminate il mio indirizzo internet dal Registro Italiano in Internet*".

24. La comunicazione viene introdotta dall'espressione "*Aggiornamento dei Vostri dati*", seguita dall'anno al quale l'attività di aggiornamento si riferisce. In particolare, il tenore letterale della lettera inviata alle microimprese risulta il seguente: "*Gentili Sigg.re e Sigg.ri, nell'ambito dell'aggiornamento della Vostra registrazione nel Registro Italiano in Internet, Vi preghiamo di verificare la correttezza e completezza dei dati registrati presso di noi e, eventualmente, di rettificarli. La Vostra registrazione di base e l'aggiornamento sono gratuiti. Se desiderate*

---

<sup>12</sup> Cfr. doc. n. 293.

<sup>13</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 10, 135 e 187.

<sup>14</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 204 e 271 che pur riferendosi alla modulistica inviata prima della modifica formale intervenuta nel 2012, ne ricalcano sostanzialmente l'aspetto grafico e si caratterizzano per l'assolvimento della medesima funzione.

<sup>15</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 10, nonché docc. nn. 174 e 222 che pur riferendosi alla modulistica inviata prima della modifica formale intervenuta nel 2012, ne ricalcano sostanzialmente l'aspetto grafico e si caratterizzano per l'assolvimento della medesima la funzione.

<sup>16</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 25, 36.

apportare correzioni, ove necessario, Vi preghiamo di cliccare sulla voce di menu 'registrazione' sulla seguente pagina web [www.registro-italiano-in-internet.com](http://www.registro-italiano-in-internet.com) e di eseguire la correzione dei dati: nome, codice di avviamento postale/località e settore. Solo così il Registro Italiano disporrà delle informazioni più aggiornate e, perciò, Vi preghiamo di rispettare la chiusura redazionale prevista per il mese prossimo! Trovate i Vostrì dati attualmente registrati nel modulo allegato, Vi preghiamo di utilizzare nel caso desideriate richiedere un'inserzione a pagamento. Vi auguriamo anche per il futuro tanto successo con la Vostra registrazione nel Registro Italiano in Internet" (sottolineatura aggiunta).

25. DAD provvede ad inviare alle microimprese, accanto alla summenzionata lettera, un modulo<sup>17</sup> che nell'intestazione riporta ancora la dicitura "Registro Italiano in Internet" seguita dall'espressione "per le imprese" in corrispondenza della parola "Registro".

26. Il professionista, inoltre, riporta le seguenti informazioni "**Vi preghiamo di controllare assolutamente la correttezza di tutti i dati ed eventualmente di rettificarli nei campi a ciò predisposti. I dati indicati saranno utilizzati per la vostra inserzione. Nella parte inferiore del modulo avete la possibilità di indicare, oltre al Vostro settore, fino a tre parole chiave attraverso le quali potenziali clienti possono trovarvi nel Registro Italiano in Internet**".

27. Il modulo è suddiviso in diverse sezioni, di cui quella centrale, collocata nella parte alta, a sua volta divisa in due colonne: la prima, collocata nella parte sinistra, elenca i dati della microimpresa contattata (nome della ditta, strada, CAP + località, telefono, fax, indirizzo internet, settore e numero di partita IVA), previamente raccolti e preregistrati dal professionista tedesco sul proprio *database online*, mentre la seconda, collocata nella parte destra presenta dei campi vuoti, nei quali la microimpresa può procedere alla cd. "rettifica/aggiunta" dei dati indicati nella parte sinistra. Al di sotto di tale sezione vi è la parte in cui le microimprese possono indicare fino a 3 "parole chiave" presentata nel modo seguente "Ulteriori parole chiave attraverso le quali potenziali clienti possono trovarvi: (p.es., prodotti o servizi della Vostra azienda)".

28. Nella parte inferiore del modulo il professionista riporta, invece, delle informazioni relative ad alcuni elementi del servizio di annunci pubblicitari a pagamento, tra le quali la durata triennale, il prezzo in euro (1271 euro), le modalità per esercitare il diritto di recesso, il rinnovo automatico annuale alla scadenza del triennio e il fatto che in Germania, nel distretto di Hamburg-Mitte sia individuato il foro competente, il luogo dell'adempimento e la legge applicabile.

29. Nel retro del modulo sono riportate le "Condizioni contrattuali e di pagamento"<sup>18</sup>.

#### **iv) Il servizio di annunci pubblicitari a pagamento**

30. Dai documenti in atti<sup>19</sup> emerge che successivamente al re-invio del modulo sottoscritto e rettificato, o anche a seguito del mero re-invio del modulo senza alcuna aggiunta o rettifica<sup>20</sup>, DAD procede, nel mese successivo, a far recapitare alle microimprese la fattura di pagamento relativa alla prima annualità dell'abbonamento.

31. Dai rilievi d'ufficio realizzati sul sito *internet* di DAD è stato possibile riscontrare che il servizio offerto alle microimprese a seguito del re-invio dell'anzidetto modulo consiste nell'integrazione dei dati aziendali già preregistrati con la mera riproposizione dei contenuti presenti sul sito *internet* della microimpresa, qualora esistente. DAD, inoltre, esclude la propria responsabilità in ordine ai contenuti informativi presenti sul sito *internet* inserito nell'account della

<sup>17</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 10 e 135.

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 135.

<sup>19</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 10.

<sup>20</sup> Cfr. doc. n. 235.

microimpresa che di volta in volta viene in rilievo, facendo ricorso alla seguente avvertenza “*Per i contenuti del sito Web visualizzato la responsabilità è del gestore dello stesso*”. DAD, infine, qualora non possa includere nell’account della microimpresa le informazioni contenute nel corrispondente sito *internet*, perché ad esempio inesistente, si limita esclusivamente ad indicare i dati aziendali preregistrati, eventualmente apportando le rettifiche e/o le aggiunte indicate in sede di sottoscrizione del modulo. Le microimprese possono modificare direttamente l’inserzione pubblicata da DAD selezionando “*Modifiche*” nella sezione “*Registrazione*”.

v) *Le modalità e la tempistica per l’esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso*

**32.** Per quel che concerne le concrete modalità di esercizio del diritto di recesso, da quanto si evince dalla documentazione in atti<sup>21</sup>, con specifico riferimento alle prescrizioni contenute nelle “*Condizioni contrattuali e di pagamento*” riportate nella parte retrostante del modulo inviato da DAD con la propria comunicazione commerciale, le microimprese possono esercitare tale facoltà inviando una raccomandata entro due settimane dall’avvenuto re-invio del modulo<sup>22</sup>.

**33.** Dalla documentazione in atti<sup>23</sup>, inoltre, si evince che DAD suole far pervenire alle microimprese che hanno sottoscritto e re-inviato il modulo sopra descritto la fattura relativa al pagamento della prima annualità dell’abbonamento al proprio servizio solo a seguito della scadenza del termine di due settimane concesso per esercitare il diritto di ripensamento.

**vi) Le modalità con le quali DAD procede all’invio degli avvisi e solleciti di pagamento congiuntamente alla minaccia di intraprendere azioni legali**

**34.** Con riferimento alle modalità impiegate da DAD per inviare alle microimprese avvisi e solleciti relativi al pagamento delle fatture dei servizi di annunci pubblicitari prestati, il professionista tedesca opera sia direttamente che a mezzo della società di recupero crediti di diritto ceco denominata CBR, parte del procedimento.

**35.** Dalla documentazione agli atti è emerso che è DAD a sollecitare le microimprese. Infatti, a seguito dell’invio della fattura di pagamento relativa alla prima annualità, di importo pari a 958,00 euro<sup>24</sup>, il professionista provvede direttamente a spedire i solleciti di pagamento, redigendone il testo in lingua italiana. Nell’ipotesi in cui la microimpresa italiana non abbia fornito con il re-invio del modulo il proprio numero di partita IVA, DAD aggiunge all’importo di 958,00 euro un ricarico di ulteriori 182,02 euro<sup>25</sup> a titolo di IVA, in quanto presume che la stessa non sia residente nel territorio UE e, quindi applica quanto previsto dall’art. 3 delle “*Condizioni contrattuali e di pagamento*” che prescrive quanto segue “*Numero identificativo IVA: se siete residenti nel territorio comunitario Ue e ci comunicate un numero identificativo IVA valido, calcoleremo la nostra prestazione al netto dell’imposta sul fatturato tedesca. Qualora non dovessimo ricevere il relativo numero di partita IVA, saremo obbligati a calcolare le nostre prestazioni con l’imposta sul*

<sup>21</sup> Cfr. docc. nn. 10 e 135.

<sup>22</sup> Cfr. art. 1, ultimo periodo, delle “*Condizioni contrattuali e di pagamento*” che testualmente recita quanto segue “[...] L’invio può avvenire anche via fax, sempre che entro due settimane dopo il conferimento dell’ordine (vale la data del timbro postale) non venga revocato per iscritto tramite raccomandata”.

<sup>23</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 10 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 2 marzo 2012, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 4 aprile 2012). Tale modus agendi caratterizzava, in maniera ancor più marcata, anche l’attività commerciale svolta da DAD prima del gennaio 2012 come risulta, per esempio, dai docc. nn. 204 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 28 gennaio 2009, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 2 aprile 2009), 12 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 16 marzo 2010, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 19 maggio 2010) e 25 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 22 dicembre 2011, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 17 febbraio 2012).

<sup>24</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 10 e 235.

<sup>25</sup> Cfr. doc. n. 25.

*fatturato tedesca*<sup>26</sup>. Va aggiunto che in tale ultimo caso, la prima fattura di pagamento reca le seguenti informazioni “*La fattura è pagabile in somma netta entro 14 giorni*” e “*Si prega di comunicare il numero di partita IVA al momento del pagamento*”.

**36.** DAD inizia la catena dei solleciti con l’invio, trascorso un mese dal recapito della prima fattura, di un documento qualificato come “*Sollecito di pagamento*”<sup>27</sup>. Tale sollecito, in particolare, contiene nell’intestazione i dati del professionista e quelli della microimpresa e riporta le indicazioni relative all’ordine, al numero della fattura, al numero del cliente e alla data. Al di sotto di tali dati, invece, viene riportato un testo dal seguente tenore: “*Egregi signori, da un controllo contabile ci dispiace comunicarVi che risulta ancora scoperta la fattura in oggetto, per un importo pari a 958,00 eur. Siamo certi che si tratta soltanto di una svista, e Vi preghiamo pertanto voler effettuare il pagamento nel più breve tempo possibile. Qualora nel frattempo avete già provveduto, Vi preghiamo di voler ignorare il contenuto della presente. [...]*”. Sono poi riportati i dati contabili di DAD necessari per eseguire il versamento in favore del professionista.

**37.** Il professionista tedesco, a distanza di circa un mese dal “*Sollecito di pagamento*”, procede all’invio di un secondo documento denominato “*Secondo Sollecito*”<sup>28</sup>, che presenta la stessa impostazione contenutistica del “*Sollecito di pagamento*”, differenziandosi per il tenore del testo riportato nella parte centrale, nel quale si prospetta quanto segue “*Dobbiamo, nostro malgrado, constatare che l’importo di 958,00 eur relativo alla ns. fattura in oggetto risulta tutt’oggi non saldato. Ci vediamo pertanto costretti a chiederVi nuovamente di voler effettuare il pagamento, maggiorato di 5,00 eur per spese di sollecito, entro e non oltre il [indicazione di una data]*”.

**38.** Il professionista, a distanza di circa un altro mese dall’invio del “*Secondo sollecito*”, fa pervenire alla microimpresa un ulteriore avviso di pagamento denominato “*Ultimo sollecito*”<sup>29</sup> nel quale DAD concede alla microimpresa un termine di circa una settimana per pagare la fattura facendo espressamente intendere che in caso di mancato adempimento provvederà ad intraprendere un’azione legale. Il suddetto avviso, infatti, pur presentando la medesima impostazione grafica e contenutistica dei precedenti, riporta nella parte centrale il seguente testo “*Visto che non avete a tutt’oggi rispettato i Vostri obblighi di pagamento, Vi offriamo al fine di evitare una procedura legale, ancora una volta la possibilità di saldare il Vostro debito pari a 958,00 eur, maggiorato di 15,00 eur per spese di sollecito, entro e non oltre il [indicazione di una data]. Trascorso tale termine saremo con nostro malgrado costretti a passare la pratica al nostro legale*” (sottolineatura aggiunta).

**39.** DAD, infatti, a circa un mese di distanza dalla scadenza indicata nel documento “*Ultimo Sollecito*”, prosegue la pressante catena dei solleciti inviando un nuovo avviso da parte del “*Reparto Legale*”<sup>30</sup>. L’impostazione grafica è lievemente diversa dalle precedenti, in quanto al di sotto dell’intestazione è riportata la dicitura “*Legal department*”, che risulta altresì tradotta in lingua francese e tedesca, nonché i dati dell’ordine, del professionista e della microimpresa. Il testo riportato nel corpo centrale del sollecito fa intendere alle microimprese che l’insoluto verrà gestito attraverso il “*Reparto Legale*” e che se intendono evitare che venga intrapresa nei loro confronti un’azione legale per il recupero del credito *ex adverso* vantato dovranno provvedere in tempi

<sup>26</sup> Cfr. doc. n. 135.

<sup>27</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 98, all. n. 4, a titolo esemplificativo per quel che concerne i solleciti relativi alle fatture di importo pari a 1.140,02 euro, comprensive anche di IVA secondo quanto prescritto dall’art. 3 delle “*Condizioni contrattuali e di pagamento*”, e doc. n. 238, per quanto riguarda i solleciti relativi alle fatture di importo pari a 958,00 euro.

<sup>28</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 98, all. n. 4, 167, all. n. 1, 182 e 238.

<sup>29</sup> *Ibidem.*

<sup>30</sup> *Ibidem.*

celeri al suo pagamento. Viene, inoltre, indicato che sulla scorta di quanto previsto dal Codice Civile tedesco all'importo dovuto verranno applicati gli interessi di mora nella misura del 4,87%, nonché sarà possibile che venga intrapresa una specifica azione giudiziaria per il risarcimento dei danni patiti.

**40.** Il tenore letterale del testo di cui si compone l'anzidetto sollecito risulta il seguente "Egregi Signori, la Vostra pratica è stata inviata al nostro ufficio in quanto, malgrado le numerose richieste e solleciti, non avete rispettato i Vostri obblighi di pagamento derivanti dall'ordine d'inserzione di cui in oggetto. Una copia dell'ordine con il quale avete commissionato l'annuncio, e nel quale sono definiti anche i termini di pagamento, ci è stata consegnata unitamente alla pratica. La vostra inadempienza ci autorizza, ai sensi dei §§ 280, 286, 288 del Codice Civile Tedesco, a rivendicare i danni e ad applicare gli interessi di mora pari al 4,87% a contare dal [indicazione di una data]. Nell'interesse reciproco Vi invitiamo pertanto a voler saldare i debiti pendenti di seguito specificati per un importo totale di [indicazione di un importo], maggiorato dell'interesse di mora, entro e non oltre il [indicazione di una data]. Trascorso questo ultimo termine ci vedremo costretti ad adire le vie legali per recuperare le nostre spettanze, con un ulteriore aggravio di costi a Vostro carico" (sottolineatura aggiunta).

**41.** In tale sollecito di pagamento vengono altresì indicate le annualità di abbonamento che la microimpresa deve ancora saldare, nonché le voci di costo richieste a titolo di: i) spese di sollecito, che ammontano a 20,00 euro per ogni annualità; ii) costi di gestione pratica, che ammontano a 12,50 euro. All'importo totale, infine, viene applicata la maggiorazione del 4,87% a titolo di interessi di mora.

**42.** DAD, sempre a distanza di circa un mese dall'invio del precedente sollecito di pagamento fa pervenire alle microimprese, sempre da parte del cd. "Reparto Legale" ancora un altro avviso<sup>31</sup>. Il professionista mediante tale sollecito, concede alle microimprese un'ultima possibilità di pagare gli importi pendenti, rendendo noto che in mancanza di tale adempimento affiderà la riscossione del credito vantato ad una società internazionale di recupero crediti, la quale procederà anche all'addebito di ulteriori costi. Il tenore letterale del sollecito risulta il seguente "Egregi Signori, essendo ormai scaduti i termini da noi fissati per il pagamento di quanto ancora dovuto alla DAD Deutscher Adressdienst GmbH, per motivi di carattere economico abbiamo raccomandato alla Direzione di affidare ad una società internazionale di recupero crediti l'incarico di incassare gli importi pendenti. Poiché tutti i nostri solleciti di pagamento sono stati disattesi non ci è rimasta purtroppo altra possibilità. Il servizio da Voi commissionato è stato totalmente fornito da parte della DAD Deutscher Adressdienst GmbH. Di seguito troverete un elenco dettagliato degli importi rimasti insoluti. Il recupero di questi crediti è stato ora affidato ad una società specializzata nella gestione dei crediti, la quale per parte sua Vi addebiterà ulteriori interessi, costi e diritti giudiziari. Per evitare ulteriori costi e situazioni poco piacevoli Vi concediamo un'ulteriore proroga fino al [indicazione di una data] dandoVi così un'ultima possibilità per pagare nei termini l'importo totale scaduto pari a [indicazione di un importo], più interessi di mora, ed evitare l'intervento di una società di recupero crediti con le conseguenze legali di cui sopra riportati" (sottolineatura aggiunta).

vii) Il ruolo di CBR nell'invio dei solleciti di pagamento alle microimprese italiane

**43.** La pratica commerciale posta in essere da CBR inizia nel momento in cui DAD non riesce a riscuotere, a seguito dell'invio del documento denominato "Ultimo Sollecito", le somme vantate

---

<sup>31</sup> *Ibidem.*

nei confronti delle microimprese italiane. In tal caso, infatti, il professionista tedesco conferisce mandato<sup>32</sup> a CBR per formulare nel suo interesse proposte transattive cd. “a saldo e stralcio” volte alla risoluzione stragiudiziale della controversia creditoria pendente con le microimprese sottoscrittrici dell’abbonamento che non hanno pagato le somme richieste da DAD.

**44.** CBR, in particolare, prima di formulare l’anzidetta proposta transattiva procede a contattare telefonicamente<sup>33</sup> le microimprese. In seguito all’anzidetto contatto telefonico il professionista ceco invia a queste ultime, mediante posta elettronica, la proposta di risoluzione stragiudiziale della controversia creditoria con la quale offre di pagare una somma inferiore<sup>34</sup> a quella totale asseritamente maturata in favore di DAD, che alcune volte ammonta a circa la metà<sup>35</sup> o ad una sola annualità<sup>36</sup> dell’abbonamento. In alcuni casi, inoltre, CBR formula alle microimprese una proposta alternativa, caratterizzata dal fatto che l’ammontare dell’importo richiesto alle microimprese per saldare l’asserito debito varia in misura proporzionale al tempo concesso per eseguire l’adempimento<sup>37</sup>.

**45.** La proposta transattiva inviata da CBR, in particolare, parte dalla ricognizione della fonte del presunto debito pendente a carico delle microimprese, corroborata da espressioni che tendono ad evidenziare che il contratto da cui scaturisce il credito vantato da DAD sia, per le modalità con le quali è stato stipulato, pienamente valido e vincolante. Il testo della proposta, poi, pone enfasi sul fatto che il professionista tedesco ha correttamente erogato il servizio oggetto della propria obbligazione contrattuale<sup>38</sup>.

**46.** CBR, nella restante parte della proposta transattiva, chiarisce che il foro competente sarebbe quello del venditore e che per la determinazione della legge applicabile bisogna fare ricorso a quanto previsto dall’art. 4 della Convenzione di Roma del 18 giugno 1980. Infine, il professionista ceco formula la proposta economica di risoluzione stragiudiziale della controversia creditoria minacciando di adire le competenti autorità giudiziarie per ottenere il pagamento dell’intera somma maturata, più spese e interessi di mora calcolati al tasso del 6,62%<sup>39</sup>, qualora quest’ultima persista nell’asserito inadempimento. A tale ultimo proposito, in particolare, CBR fa testualmente ricorso alla seguente intimazione “*Vi informo che in caso di mancato ricevimento del pagamento così come richiesto, tramite il nostro Ufficio Contenziosi Legali, attiveremo immediatamente il procedimento di riscossione coattiva del credito presso le competenti sedi comunitarie, rivolgendoci al Tribunale di Amburgo*”.

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

**47.** DAD non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento istruttorio.

**48.** CBR, invece, in data 29 ottobre 2013 ha presentato una memoria irricevibile<sup>40</sup>, in quanto redatta in lingua ceca. Successivamente, in data 9 dicembre 2013, ha fatto pervenire una ulteriore

---

<sup>32</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 228.

<sup>33</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 102 e 268.

<sup>34</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 239, 268, 271 e 274.

<sup>35</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 102, 155 e 228.

<sup>36</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 148 e 241.

<sup>37</sup> Cfr. doc. n. 238. Si tratta, in particolare, di un caso in cui, a fronte dell’originario importo maturato, pari a 2874,00 euro, CBR aveva proposto il pagamento alternativo di 1700,00 euro a 20 giorni oppure di 1058,00 a 7 giorni dal ricevimento dell’offerta transattiva.

<sup>38</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 274.

<sup>39</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 268.

<sup>40</sup> Cfr. doc. n. 229.

memoria<sup>41</sup>, redatta in lingua inglese, nella quale, da un lato, si asserisce che l'invio di solleciti di pagamento e la formulazione di proposte transattive costituiscono attività ordinarie per le società di recupero crediti e, dall'altro, si chiarisce che la decisione circa la validità del rapporto negoziale da cui discendono i crediti invocati spetta esclusivamente alle autorità giudiziarie.

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

**49.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 4 marzo 2014<sup>42</sup> è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**50.** Con parere pervenuto in data 3 aprile 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *d)* ed *e)*, nonché 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- l'inclusione non richiesta e non consentita dei dati delle microimprese all'interno del database tenuto da DAD rappresenta *de facto* lo strumento su cui si basa l'intera pratica commerciale esaminata;

- la prima missiva inviata dal professionista è idonea ad ingenerare nel titolare della microimpresa la convinzione che la stessa provenga dal registro delle imprese delle Camere di Commercio o dall'Italian Registration Authority, e che pertanto l'aggiornamento dei dati costituisca un obbligo derivante dalla legge e che l'invio di tali dati non comporti la conclusione di alcun contratto a titolo oneroso per lo stesso;

- i professionisti inviano lettere dal tono intimidatorio e, per assicurarsi il compenso per il servizio non richiesto, provvedono all'inoltro di ripetuti avvisi ed intimazioni, rinnovati allo scadere di ogni annualità, concorrendo ad accentuare il carattere aggressivo ed intimidatorio della pratica commerciale, poiché il professionista non si limita ad inviare tali solleciti di pagamento ma minaccia di agire nei confronti delle microimprese innanzi all'autorità giudiziaria.

#### V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**51.** La pratica commerciale contestata ai professionisti è volta a far sì che le microimprese italiane sottoscrivano un abbonamento triennale ad un servizio di annunci pubblicitari a pagamento, del valore di 958 euro all'anno, automaticamente rinnovabile, per un ulteriore periodo di un anno, se non viene disdetto per iscritto almeno tre mesi prima della sua scadenza e così per le annualità successive. In particolare, la pratica commerciale posta in essere da DAD si articola in una pluralità di condotte che consistono nella preiscrizione unilaterale e non richiesta dei dati aziendali delle microimprese in una banca dati *online* denominata "*Registro Italiano in Internet per le imprese*", al fine di promuovere la sottoscrizione di un servizio non richiesto di annunci pubblicitari a pagamento mediante il ricorso all'indebito condizionamento del processo decisionale delle microimprese, nonché nella neutralizzazione del diritto di recesso pattiziamente concesso e nel ripetuto invio di avvisi e solleciti di pagamento, accompagnati in alcuni casi dalla minaccia di adire le vie legali per il recupero coattivo del credito vantato. Le condotte realizzate da CBR, invece, consistono nella formulazione, per conto di DAD, di proposte transattive cd. "a saldo e a stralcio", facendo anche ricorso alla minaccia di agire in giudizio dinanzi alle autorità tedesche per procedere alla riscossione coatta dell'intero importo asseritamente vantato. Tale pratica

---

<sup>41</sup> Cfr. doc. n. 252, all. n. 1.

<sup>42</sup> Cfr. doc. n. 674.

commerciale, pertanto, integra gli estremi di una violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

**i) Questioni preliminari**

**52.** In via preliminare va chiarito che la pratica commerciale in esame è idonea a pregiudicare il comportamento economico delle microimprese, in quanto dall'analisi dei documenti agli atti<sup>43</sup> e dal tipo di attività svolta da DAD, risulta che tale pratica commerciale abbia coinvolto anche quei soggetti che rivestono le caratteristiche normativamente stabilite dall'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, che definisce le microimprese come “*entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003*”.

**53.** Le caratteristiche dell'attività di DAD, con specifico riferimento al fatto che questi raccoglie ed inserisce indistintamente nel proprio *database* i dati delle imprese italiane, sono tali da rendere la pratica commerciale suscettibile di ledere anche gli interessi economici delle microimprese.

**ii) Le violazioni poste in essere dai professionisti**

**54.** Per quel che concerne i profili di merito, DAD dà inizio alla propria articolata pratica commerciale procedendo, in attuazione del modello di *business* prescelto per l'esercizio dell'attività d'impresa, alla raccolta dei dati aziendali delle imprese italiane – a prescindere dal settore commerciale in cui operano e dalle loro dimensioni, quindi anche delle microimprese italiane – in maniera unilaterale e non richiesta, sul proprio *database online* denominato “*Registro Italiano in Internet*”. La raccolta di tali dati aziendali e la loro inclusione nel *database online* costituisce, invero, un'attività propedeuticamente necessaria alla promozione del servizio di annunci pubblicitari a pagamento che il professionista offre sul proprio sito *internet* [www.registro-italiano-in-internet.com](http://www.registro-italiano-in-internet.com).

**55.** La raccolta di tali informazioni e la creazione del *database* costituiscono espedienti di cui il professionista tedesco si serve per indirizzare alle microimprese la propria proposta commerciale, condizionandone indebitamente il processo decisionale. Dalle segnalazioni agli atti risulta, infatti, che DAD non contatta le microimprese preinserite nel *database online*, per informarle della mera creazione dell'account non richiesto, a prescindere dalla comunicazione relativa alla promozione del servizio di annunci pubblicitari a pagamento.

**56.** Sia l'espediente della preiscrizione non richiesta, che le modalità e i termini adoperati per veicolare la comunicazione commerciale relativa all'offerta del servizio a pagamento, costituiscono elementi sufficienti per condizionare indebitamente il processo decisionale delle microimprese, facendolo sfociare nell'acquisto di un servizio non richiesto. A tale scopo, va considerato l'utilizzo di espressioni che stimolano un'azione da parte del ricevente la comunicazione (“verificare la correttezza e completezza dei dati registrati”, “**Vi preghiamo di controllare assolutamente la correttezza di tutti i dati ed eventualmente di rettificarli nei campi a ciò predisposti**”) accompagnate da pressanti espressioni quali “Vi preghiamo di rispettare la chiusura redazionale prevista per il mese prossimo” congiuntamente alla sensazione che si trasmette alla microimpresa di correre il rischio di essere cancellata dal registro camerale se si spunta l'opzione “*Per favore, eliminate il mio indirizzo internet dal Registro Italiano in Internet*”.

---

<sup>43</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 213, 213 allegati 1 e 2, 220, 225 e 225 allegati nn. 1 e 2.

**57.** Tale risultato è inscindibilmente dipendente dalla realizzazione delle condotte di raccolta e preiscrizione dei dati aziendali delle microimprese nel *database* telematico. Si tratta, infatti, di attività strettamente funzionali a collocare DAD in una posizione tale per cui le microimprese destinatarie della comunicazione commerciale, per evitare le pregiudizievoli conseguenze economiche derivanti dal mancato adempimento di oneri riconnessi alla iscrizione e permanenza in un pubblico registro quale quello tenuto dalle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura o dalla Italian Registration Authority, sono portate a compiere una scelta che non avrebbero altrimenti assunto.

**58.** Le condotte sopra descritte, quindi, costituiscono, alla luce degli elementi sin qui evidenziati, una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

**59.** Il carattere aggressivo della pratica, inoltre, è accentuato dal fatto che il professionista assume anche una condotta idonea a neutralizzare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso alle microimprese. In tal senso, infatti, propende la circostanza che DAD, come dimostrato dai documenti in atti<sup>44</sup>, provvede all'invio della prima fattura di pagamento oltre la scadenza del termine di due settimane convenzionalmente concesso per esercitare la facoltà di ripensamento.

**60.** La pratica commerciale si configura, inoltre, in ogni caso aggressiva ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in relazione alla condotta realizzata da entrambi i professionisti mediante l'invio alle microimprese di ripetuti avvisi e solleciti di pagamento, nonché di proposte transattive c.d. "a saldo e a stralcio". DAD, in particolare, come si evince dai documenti in atti, fa seguire l'invio della fattura di pagamento della prima rata annuale dell'abbonamento sottoscritto dalle microimprese (e così anche per gli anni di contratto successivi al primo), con il pressante recapito di una lunghissima catena di solleciti di pagamento (agli atti ne risultano inviati allo stesso destinatario almeno 5 in pochi mesi)<sup>45</sup> variamente denominati, che le microimprese ricevono con cadenza periodica quasi mensile.

**61.** Tali solleciti, inviati pressoché mensilmente, sono caratterizzate da toni sempre più pressanti e richieste economiche crescenti a titolo di spese ed interessi, con espressioni quali: "*Ci vediamo pertanto costretti a chiederVi nuovamente di voler effettuare il pagamento, maggiorato di 5,00 eur per spese di sollecito, entro e non oltre il [...]*", "*saldare il Vostro debito pari a 958,00 eur, maggiorato di 15,00 eur per spese di sollecito, entro e non oltre il [...]. Trascorso tale termine saremo con nostro malgrado costretti a passare la pratica al nostro legale*", forti delle leggi tedesche che abilitano a "*rivendicare i danni e ad applicare gli interessi di mora pari al 4,87%*" e rimarcando che si tratta di un "*Ultimo sollecito*" o l'avvenuto passaggio della pratica prima al "*Reparto Legale*", poi "*ad una società specializzata nella gestione dei crediti [CBR], la quale per parte sua Vi addebiterà ulteriori interessi, costi e diritti giudiziari*".

**62.** CBR, invece, provvede a formulare per conto di DAD proposte transattive cd. "a saldo e a stralcio"<sup>46</sup>, qualora la microimpresa non paghi quanto richiestogli con l'invio dei solleciti di pagamento. I toni perentori e minacciosi delle richieste di CBR, che offre la soluzione transattiva quale alternativa al pagamento dell'intera somma maturata, più spese e interessi di mora calcolati

---

<sup>44</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 10 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 2 marzo 2012, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 4 aprile 2012). Tale modus agendi caratterizzava, in maniera ancor più marcata, anche l'attività commerciale svolta da DAD prima del gennaio 2012 come risulta, per esempio, dai docc. nn. 204 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 28 gennaio 2009, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 2 aprile 2009), 12 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 16 marzo 2010, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 19 maggio 2010) e 25 (in cui la sottoscrizione del modulo è datata 22 dicembre 2011, mentre la prima fattura di pagamento risulta emessa in data 17 febbraio 2012).

<sup>45</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 98, all. n. 4, 167, all. n. 1, 182 e 238.

<sup>46</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 84, 102, 148, 155, 228, 238, 239, 241, 249, 268, 271 e 274.

al tasso del 6,62%<sup>47</sup>, sono chiaramente testimoniati dall'intimazione "Vi informo che in caso di mancato ricevimento del pagamento così come richiesto, tramite il nostro Ufficio Contenziosi Legali, attiveremo immediatamente il procedimento di riscossione coattiva del credito presso le competenti sedi comunitarie, rivolgendoci al Tribunale di Amburgo".

**63.** Tali condotte ingenerano nelle microimprese un'indebita pressione, anche perché ad ogni sollecito successivo al primo vengono aggiunti, all'importo originariamente richiesto, ulteriori e crescenti somme richieste a titolo di interessi di mora e spese di recupero, sia da parte di DAD che di CBR.

**64.** Concorre, infine, ad aumentare il carattere aggressivo della pratica, integrando una violazione dell'art. 25, comma 1, lettera e), del Codice del Consumo, il fatto che DAD e CBR non si limitano solo ad inviare, rispettivamente, i solleciti di pagamento e a formulare proposte transattive, ma procedono anche a minacciare le microimprese che non intendono saldare le somme richieste, con espressioni che lasciano intendere la loro volontà di agire in giudizio per il recupero coattivo del credito<sup>48</sup>, quali "Trascorso tale termine saremo con nostro malgrado costretti a passare la pratica al nostro legale" e "[...] attiveremo immediatamente il procedimento di riscossione coattiva del credito presso le competenti sedi comunitarie, rivolgendoci al Tribunale di Amburgo".

### iii) Conclusioni

**65.** In conclusione si ritiene che le condotte tenute da DAD e CBR violino il disposto di cui agli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettere d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. In particolare, per quanto riguarda la contrarietà alla diligenza professionale, nel caso di specie non si riscontra da parte dei professionisti quel normale grado di attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alle loro qualità e alle caratteristiche dell'attività svolta. La contrarietà alla diligenza professionale da parte di DAD si riscontra soprattutto nel fatto che il professionista raccolga i dati aziendali delle microimprese e li utilizzi per creare un proprio database telematico denominato "Registro Italiano in Internet", senza che ciò sia richiesto dalle microimprese coinvolte e senza che alle stesse venga, sul punto, inviata alcuna specifica e tempestiva informazione separata dalla proposta commerciale, come già innanzi illustrato. Inoltre, il deficit di diligenza si ravvisa nel fatto che, tanto la creazione unilaterale degli account riferibili alle microimprese, all'interno del database online, quanto le modalità con le quali viene realizzata la comunicazione commerciale rivolta alle stesse, costituiscono dei meccanismi di cui il professionista tedesco si serve per condizionarne indebitamente il processo decisionale, costringendole a prendere una scelta di consumo che non avrebbero altrimenti assunto. La contrarietà alla diligenza professionale da parte di CBR, invece, risiede nel fatto che il professionista ceco espressamente ammette, come si evince dal contenuto della proposta transattiva, di essere a conoscenza del fatto che DAD era stata già sanzionata dall'Autorità<sup>49</sup>.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**66.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

<sup>47</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 268.

<sup>48</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 98, all. n. 4, 167, all. n. 1, 182 e 238. Tali espressioni, in particolare, sono contenute nel sollecito di pagamento denominato "Ultimo Sollecito" e il secondo inviato dal cd. "Reparto Legale" di DAD.

<sup>49</sup> Cfr. doc. n. 241.

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

**68.** Con riguardo alla gravità della violazione posta in essere da DAD, si tiene conto nella fattispecie in esame della diffusione all'intero territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto come si evince dai documenti in atti, e in particolare dalle oltre 180 segnalazioni ricevute, il professionista tedesco ha registrato, nel corso della sua attività, i dati di numerosissime imprese italiane, tra le quali si annovera anche la presenza di microimprese, alle quali ha successivamente inviato loro una comunicazione commerciale non richiesta. Risulta altresì rilevante l'elevato pregiudizio economico in considerazione del livello del prezzo dei servizi offerti da DAD, anche in considerazione delle dimensioni economico-finanziarie delle microimprese, in quanto per ogni anno dell'abbonamento triennale l'importo richiesto è pari a 958 euro o a 1.140,02 euro nel caso in cui non la microimpresa non abbia fornito il numero di partita IVA.

**69.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che tale pratica commerciale è stata posta in essere da DAD almeno a partire dal mese di gennaio 2012, a seguito della novella normativa introdotta dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, ed è tutt'ora in corso.

**70.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a DAD Adressdienst Deutscher GmbH nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

**71.** Con riferimento alla violazione posta in essere da CBR, invece, si tiene conto nella fattispecie in esame della diffusione all'intero territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto il professionista ceco indirizza le proposte transattive a tutte le microimprese che non hanno eseguito il versamento in favore di DAD e che, come illustrato, operano su tutto il territorio italiano nei più disparati settori economici. Risulta altresì rilevante l'elevato pregiudizio economico in considerazione sia delle ridotte dimensioni economico-finanziarie delle microimprese, che del *quantum* richiesto, che nella ipotesi più favorevole per i destinatari della proposta transattiva ammonta a 958 euro.

**72.** Per quanto riguarda la durata, la violazione di CBR, alla luce di quanto sopra indicato, è stata posta in essere almeno a partire dal mese di gennaio 2012 ed è tutt'ora in corso.

**73.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Cross Border Recovery s.r.o. nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame, posta in essere da DAD Adressdienst Deutscher GmbH e Cross Border Recovery s.r.o., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'indebito condizionamento delle microimprese riguardo la decisione di sottoscrivere un servizio non richiesto di annunci pubblicitari a pagamento, a falsare in misura apprezzabile il loro comportamento economico;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società DAD Adressdienst Deutscher GmbH e Cross Border Recovery s.r.o., costituisce, per

le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società DAD Adressdienst Deutscher GmbH una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro);

c) di irrogare alla società Cross Border Recovery s.r.o. una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 €(cinquantamila euro);

d) che le società DAD Adressdienst Deutscher GmbH e Cross Border Recovery s.r.o. comunichino all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere b) e c) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo in caso di inottemperanza al provvedimento 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.

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

i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---