

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 gennaio 2015;

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 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-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

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, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 10 ottobre 2014, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

Sky Italia S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Il professionista ha per oggetto sociale la produzione e la distribuzione di programmi e di contenuti audiovisivi.

Telkom S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Il professionista, che ha per oggetto sociale la gestione e il recupero di crediti, nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2013 ha realizzato un fatturato di 11,1 milioni di euro.

Centro Tutela Consumatori Utenti, in qualità di segnalante.

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

1. Il procedimento concerne i comportamenti, posti in essere dai professionisti, consistenti nell'inoltro di atti di citazione e solleciti di pagamento al fine di recuperare presunti crediti.

2. In particolare, secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di un'associazione di consumatori e diversi consumatori<sup>1</sup>, principalmente pervenute nel periodo luglio 2013/marzo 2014, risulterebbe che i professionisti abbiano posto in essere due pratiche commerciali scorrette.

3. Le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento sono le seguenti:

- la prima pratica sarebbe rappresentata dal fatto che i professionisti, Sky Italia S.r.l. (d'ora in avanti Sky) e Telkom S.p.A. (d'ora in avanti Telkom), avrebbero inoltrato a diversi consumatori - al fine di recuperare presunti crediti - atti di citazione in giudizio presso sedi di Giudici di Pace senza il rispetto del foro competente. In particolare, ai consumatori risultano esser arrivati atti di citazione redatti nell'interesse di Sky, in qualità di istante, e, per essa, Telkom, presso il Giudice di Pace di Roma;
- la seconda pratica, invece, sarebbe rappresentata dal fatto che la società Telkom avrebbe sollecitato a diversi consumatori - con diverse modalità - il pagamento - su incarico di diversi committenti - di presunti

---

<sup>1</sup> Doc. 1 - 11;

crediti, contestati da parte degli stessi consumatori, anche minacciando il recupero giudiziale degli stessi.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

4. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 18 giugno 2014 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9248 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

5. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata la scorrettezza delle pratiche contestate, ingannevoli ed aggressive, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui sono dirette, nonché aggressive in quanto - mediante indebito condizionamento - idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio e, pertanto, ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. In particolare, i comportamenti descritti, rappresentati dall'inoltro dei citati atti di citazione, da parte delle società Telkom e Sky e dei citati solleciti di pagamento, inoltrati dalla sola Telkom, apparivano idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui sono diretti spingendolo, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, al pagamento dei crediti. I profili di ingannevolezza riguardano i solleciti di pagamento e, in particolare, le informazioni, ivi riportate, che, nella loro presentazione complessiva, sono idonee ad indurre in errore il consumatore medio, soprattutto in relazione alla concreta portata ed efficacia degli stessi. I profili di aggressività riguardano, invece, sia la pratica dell'inoltro degli atti di citazione che quella dell'inoltro dei solleciti di pagamento e, in particolare, la possibilità, in relazione alle diverse modalità di sollecito utilizzate ed al conseguente indebito condizionamento, di limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio.

6. La società Sky ha depositato le proprie memorie difensive in data 17 luglio, 8 agosto e 5 e 17 novembre 2014, mentre la società Telkom in data 18 e 23 luglio, 28 e 29 ottobre e 7 e 18 novembre 2014.

7. In data 1 agosto 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la società Telkom ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di contestazione.

8. La società Telkom, nello specifico, ha proposto, in via principale, [omissis<sup>2</sup>].

9. L'Autorità, nella sua adunanza dell'8 ottobre 2014, ha deliberato di non accogliere gli impegni presentati, in quanto relativi a condotte che, ove accertate, potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali "manifestamente scorrette e gravi", per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione.

10. In data 13 ottobre 2014 è stato richiesto alla società Telkom, ai sensi dell'art. 27, comma 5, del Codice del Consumo, e dell'art. 15 del Regolamento, di fornire prove sull'esattezza materiale dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale oggetto di istruttoria.

11. A tal fine, si è invitato il professionista a produrre idonea documentazione volta a dimostrare, con riferimento all'attività di recupero giudiziale del credito, svolta nel periodo settembre 2007/ giugno 2014, che i consumatori sono stati effettivamente citati presso il foro competente, corrispondente a quello di residenza del consumatore, per crediti fondati e non prescritti, producendo, in particolare:

- un elenco nominativo di tutti i destinatari e fornendo, per ciascun consumatore, in modo chiaro ed evidente: dati anagrafici, residenza, sede presso cui è stato citato e data di inoltro dell'atto di citazione;
- i relativi dati aggregati, a livello numerico ed in misura percentuale, in relazione al rispetto o meno del foro competente.

12. Si sono richieste, altresì, allo stesso fine, le procedure e le modalità seguite per la riscossione dei crediti – unitamente al testo delle relative comunicazioni di sollecito inoltrate a mezzo lettera ai consumatori - per ciascun professionista committente, nonché le procedure seguite, sempre per ciascun professionista committente, nel caso in cui il consumatore sollevi l'infondatezza del credito.

13. In data 6 novembre 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

---

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

## 2) *Le evidenze acquisite*

14. Nel corso del procedimento è emerso<sup>3</sup>, con riferimento ad entrambe le pratiche, *sub A* e *sub B*, che:

- Sky svolge direttamente le prime attività di sollecito dei pagamenti nei confronti dei propri clienti insolventi e, esaurita senza esito la procedura interna di gestione delle posizioni debitorie, affida l'attività di recupero crediti ad una società terza, nel caso di specie Telkom;
- tale attività è disciplinata da un contratto di appalto di servizi e, nello specifico, è previsto che Telkom svolga [omissis] tutte le necessarie attività stragiudiziali e giudiziali;
- ciò non comporta, tuttavia, un disinteresse di Sky verso le circostanze che eventualmente possano incidere sul credito: le eventuali contestazioni avanzate dai clienti destinatari dei solleciti di pagamento vengono inviate a Sky che effettua una valutazione circa la loro fondatezza e decide se proseguire o meno con il recupero;
- Telkom svolge attività di gestione e recupero dei crediti su mandato dei propri clienti (società attive in diversi settori dell'economia) e [omissis]. La fase giudiziale è caratterizzata, invece, dalla gestione esterna delle posizioni attraverso la competenza di studi legali incaricati da Telkom mediante specifico contratto di consulenza che provvedono a predisporre e notificare gli atti di citazione;
- con riferimento alla fase giudiziale si evidenzia che, al fine di velocizzare la procedura e diminuire i relativi costi, le parti hanno concordato un testo standard di atto di citazione da utilizzare quale *fac simile* da parte degli studi legali incaricati, riprodotto come allegato del contratto di servizio, estendendo alla generalità dei casi l'ipotesi in cui sia competente il Giudice di Pace di Roma;
- [omissis];
- al fine della riscossione, quindi, si procede:
  - a) con la cd. "phone collection";
  - b) in caso di mancato contatto telefonico, mediante sms sulla base di testi approvati da Telkom (che, a titolo esemplificativo, sono del seguente tenore "(...) per esigenze amministrative che La interessano, La prego di contattare con urgenza il n. 06 (...)") e, dopo aver stabilito un primo contatto con

---

<sup>3</sup> doc. 3, 4, 7, 14, 15, 16, 25, 26, 34 e 35;

l'interessato, vengono inviati sms, sempre autorizzati dall'azienda, finalizzati a sollecitare il debitore a chiamare (*"Gent. Cliente si prega contattare il nr 06 (...) per verifiche amm.ve"*) con l'indicazione dei relativi riferimenti contrattuali) o con lo scopo di rammentare al cliente di effettuare il pagamento (*"(...) Le indico gli estremi di pagamento utili a saldare quanto dovuto (...) in favore della nostra cliente (...). Restiamo in attesa di Sua urgente conferma dell'avvenuto pagamento a mezzo fax al n. 06 (...). Per info 06(...)"*);

c) in alternativa, nell'ipotesi di mancato riscontro e/o seguito al contatto telefonico e per sms, si procede a mezzo mail, utilizzando un testo standard in relazione alle diverse fattispecie;

d) successivamente, in caso di mancato esito positivo, con il cd. "sollecito epistolare", inviando al cliente una lettera di messa in mora, un testo standard, con la quale lo si invita a provvedere al pronto saldo del credito scaduto e, nel caso di Sky, specificando che *"con la presente siamo a comunicarle che Sky Italia S.r.l. ci ha conferito mandato per svolgere le attività per il recupero del credito, per il contratto di abbonamento Sky in oggetto e risultante dall'estratto conto allegato alla presente. Dalle evidenze contabili e malgrado i precedenti solleciti telefonici ed epistolari, ad oggi, non risulta ancora regolarizzata la posizione debitoria. La invitiamo, pertanto, a provvedere, entro 5 giorni dal ricevimento della presente, al saldo di quanto dovuto (...) Vi chiediamo di darci conferma dell'avvenuto pagamento al fax nr 06 (...)"* e che *"in difetto e trascorso infruttuosamente il termine indicato, saranno avviate azioni, anche in sede giudiziaria, per il recupero del credito con ulteriore aggravio di spese a vostro carico"*;

-le procedure e le modalità di riscossione dei crediti, [omissis] sono volte a garantire passaggi graduali, da un invito a contattare il professionista per concordare i pagamenti dovuti alle successive mail e/o lettere di messa in mora, con la descrizione dell'origine e dell'entità del credito;

-l'attività di recupero giudiziale del credito è stata espletata da Telkom a far data [omissis] dei quali risulta notificato presso la sede competente. Nello specifico, , [omissis] ma presentano l'indicazione di una fittizia data di prima udienza, si evidenzia:

Tabella 1

[omissis].

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

15. La società Sky, con le proprie memorie difensive, ha rilevato, con riferimento alla pratica *sub A*), che:

- dalla natura dei rapporti tra Sky e Telkom consegue la completa estraneità di Sky dai fatti per cui è causa;
- per quanto le parti hanno concordato un testo standard di atto di citazione da utilizzare quale *fac simile* da parte degli studi legali incaricati, riprodotto come allegato del contratto di servizio, tale *fac simile* prospetta l'ipotesi in cui sia competente il Giudice di Pace di Roma in via puramente esemplificativa;
- i sistemi interni, inoltre, garantiscono la certezza e l'esistenza del credito e quindi la fondatezza della pretesa con conseguente esclusione del requisito di temerarietà o infondatezza dell'azione, di cui all'articolo 25 del Codice del Consumo;
- le 4 segnalazioni, tra l'altro infondate, pervenute all'Autorità, rappresentano, altresì, un numero non significativo rispetto al totale degli abbonati Sky [*omissis*] e al periodo preso in considerazione, nonché alla luce del numero delle pratiche affidate a Telkom per il recupero del credito e al relativo periodo d'attività [*omissis*] inidoneo ad integrare una pratica commerciale scorretta.

16. La società Telkom, con le proprie memorie difensive, ha rilevato, invece:

- con riferimento alle pratiche *sub A* e *sub B*, che:
  - l'attività di recupero crediti svolta, rispettosa delle normative in vigore, è assoggettata al Codice deontologico UNIREC e a tutti i funzionari incaricati del recupero crediti, già destinatari di specifici corsi di formazione, sono inoltrate circolari finalizzate a richiamare al pieno rispetto della normativa in materia;
  - l'esistenza e l'ammontare di tutti i crediti per i quali Telkom agisce è documentalmente provata, quantificata e garantita contrattualmente e tali crediti sono certi, liquidi ed esigibili;
  - l'attività svolta verso i debitori non è una pratica commerciale tale da falsare il comportamento economico dei consumatori in quanto consta nella richiesta di adempimento di un'obbligazione unidirezionale in favore del debitore originario che ha già fruito dei servizi resi in suo favore e che può solo scegliere se compiere un atto giuridicamente dovuto o reiterare

l'inadempimento, e pertanto la finalità sostanziale delle pratiche oggetto di contestazione è unicamente quella di "far uscire dall'apatia" i debitori che non hanno mostrato alcuna volontà di rimborsare il debito, offrendo loro la possibilità di negoziare le condizioni per il rientro dalla propria posizione debitoria. L'impostazione data a tutte le fasi di sollecito riconducibili alla propria attività commerciale è volta, infatti, anzitutto, alla ricerca del rapporto diretto con il debitore, considerata essenziale;

- Telkom riscontra sempre le contestazioni ove il debitore eccepisca in modo circostanziato le modalità di svolgimento dell'attività di recupero del credito poste in essere dai propri incaricati;

- con riferimento alla pratica *sub A*, che:

- *[omissis]* e, al riguardo, per quanto le parti abbiano concordato un testo standard di atto di citazione da utilizzare quale *fac simile* da parte degli studi legali incaricati, riprodotto come allegato del contratto di servizio, tale *fac simile* prospetta l'ipotesi in cui sia competente il Giudice di Pace di Roma in via puramente esemplificativa;

*[omissis]*;

- con riferimento alla pratica *sub B*, che:

-i debitori rispetto ai quali Telkom agisce per conto di Sky ricevono diverse comunicazioni di sollecito e con diverse modalità, secondo un crescendo informativo. Si tratta di passaggi gradualmente, i primi sono standard e non contengono richieste di adempimento ma solo un invito a contattare il professionista per concordare i pagamenti dovuti e, dunque, non sono atti ad incidere sulla scelta del consumatore. Le successive mail e/o lettere di messa in mora, invece, sono una comunicazione ulteriore e successiva rispetto ad altre precedentemente inoltrate ai destinatari, con la descrizione dell'origine e dell'entità del credito; i debitori hanno tutte le informazioni necessarie a valutare la fondatezza o meno delle pretese della creditrice e, dunque, tali comunicazioni non sono atte ad incidere sulla scelta del consumatore;

-quanto all'ipotizzata idoneità delle comunicazioni di messa in mora a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio e, nello specifico, quanto alla presunzione di certezza ed imminenza della prospettata azione legale che possono ingenerare, le



indicazioni riportate nelle comunicazioni di diffida si limitano a descrivere proprio l'*iter* procedurale del recupero dei crediti scaduti, evidenziando che l'esercizio dell'azione giudiziale è ancora da intraprendere, e il ventaglio di possibili azioni prospettate non può che apparire come mera casistica delle possibili azioni nei confronti di una genericità di debitori.

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

17. Poiché la pratica commerciale, *sub B*, oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 18 novembre 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 19 dicembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che le pratiche commerciali oggetto del procedimento risultano scorrette ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- la società non risulta aver adempiuto all'onere probatorio per insufficienza della documentazione trasmessa;
- che ove l'onere risulti inadempito, i dati cui si riferisce devono ritenersi inesatti;
- che, dall'esame dei testi oggetto della pratica commerciale, assume rilevanza il fatto che, al fine di tentare di recuperare vari crediti, il professionista ha inoltrato a diversi consumatori, per il tramite di avvocati, atti di citazione presso sedi di Giudici di Pace molto spesso diverse da quelle territorialmente competenti, dopo aver "minacciato" il recupero giudiziale dei presunti crediti attraverso pratiche di "*phone collection*" (contatto telefonico, sms, mails).

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

19. Le pratiche commerciali oggetto di valutazione si sostanziano nell'inoltro di atti di citazione e solleciti di pagamento al fine di recuperare presunti crediti.

20. In particolare, le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento sono due:

- la prima pratica, *sub A*, sarebbe rappresentata dal fatto che i professionisti, Sky e Telkom, avrebbero inoltrato a diversi consumatori - al fine di recuperare presunti crediti - atti di citazione in giudizio presso sedi di Giudici di Pace senza il rispetto del foro competente. In particolare, ai consumatori risultano esser arrivati atti di citazione redatti nell'interesse di Sky, in qualità di istante, e, per essa, Telkom, presso il Giudice di Pace di Roma;

- la seconda pratica, invece, *sub B*, sarebbe rappresentata dal fatto che la società Telkom avrebbe sollecitato a diversi consumatori - con diverse modalità - il pagamento - su incarico di diversi committenti - di presunti crediti, contestati da parte degli stessi consumatori, anche minacciando il recupero giudiziale degli stessi.

#### *Pratica Sub A*

21. Con riferimento alla prima pratica, nel premettere che la responsabilità appare da imputare alla sola Telkom, in considerazione dell'incarico conferito a quest'ultima da Sky (svolto, di fatto, da Telkom, in modo autonomo), si rileva, dall'esame delle evidenze istruttorie, che, al fine di tentare di recuperare vari crediti, Telkom ha inoltrato a diversi consumatori, per il tramite di avvocati, atti di citazione (con l'indicazione di una fittizia data della prima udienza) presso sedi di Giudici di Pace diverse da quelle territorialmente competenti, senza procedere ad iscrivere a ruolo la causa.

22. La condotta del professionista integra una pratica commerciale scorretta e aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad indurre il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

23. Pur non volendo considerare l'individuazione di un foro unico, nel *fac simile* dell'atto di citazione allegato al contratto di servizio, come elemento potenzialmente indicativo di una pratica commerciale scorretta e pur volendo ritenere adempiuto l'onere della prova, il combinato disposto del fatto che più del [omissis] degli atti di citazione [omissis] non risulta notificato presso la sede competente [omissis] dell'indicazione di una data fittizia della prima udienza e del fatto che [omissis] è indice tanto della pratica quanto del suo fine meramente aggressivo. Essa infatti è volta non a esercitare un legittimo diritto di recupero in sede giudiziale del credito, ma a determinare nel

consumatore medio un indebito condizionamento, ingenerando il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto, piuttosto che esporsi ad un contenzioso giudiziario. Gli atti di citazione inoltrati sono idonei a esercitare, infatti, nei confronti dei destinatari, un notevole grado di pressione psicologica suscettibile, nella sostanza, di determinare un significativo condizionamento delle scelte e dei comportamenti.

24. La pratica commerciale in esame appare, inoltre, non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, in quanto non si è riscontrato da parte del professionista "il normale grado della specifica competenza ed attenzione" che ragionevolmente ci si poteva attendere, avuto riguardo alle caratteristiche dell'attività svolta.

25. Pertanto, la pratica oggetto di contestazione, *sub A*, risulta scorretta e aggressiva, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori interessati.

#### *Pratica Sub B*

26. Con riferimento alla seconda pratica, invece, si rileva che il professionista, al fine di tentare di recuperare vari crediti, ha effettivamente sollecitato a diversi consumatori, con diverse modalità, il relativo pagamento, su incarico di diversi committenti, anche minacciando il recupero giudiziale degli stessi.

27. Dall'esame della documentazione depositata agli atti emerge, tuttavia, che vengono inoltrate ai debitori diverse e successive comunicazioni di sollecito, tali da non lasciar emergere elementi idonei a far ritenere ingannevoli od omissive le modalità informative adottate, né da far reputare le comunicazioni stesse aggressive o idonee a limitare la libertà di scelta o di comportamento dei destinatari, i quali, in ultima analisi, non paiono essere condizionati in maniera indebita nelle proprie decisioni.

28. Pertanto, la pratica oggetto di contestazione, *sub B*, non risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto conforme alla diligenza professionale e non idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori interessati.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

29. 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.

30. 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.

31. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista, della natura dell'infrazione, del potenziale pregiudizio arrecato ai consumatori e dell'ampiezza della pratica, su scala nazionale, che ha interessato un rilevante numero di consumatori.

32. Per quanto riguarda la durata della violazione, invece, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere in un ampio arco temporale, di lunghezza pari quantomeno a 18 mesi, vale a dire per tutto il 2012 e fino a metà del 2013, periodo per cui dalla documentazione fornita dal professionista risulta un considerevole numero di atti di citazione notificati presso una sede diversa da quella competente, non iscritti a ruolo e con l'indicazione di una fittizia data di prima udienza (cfr. tabella 1).

33. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telkom nella misura di 320.000 €.(*trecentoventimila euro*).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame, *sub A*, risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio;

RITENUTO, pertanto, *in difformità dal parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte,

che la pratica commerciale in esame, *sub B*, non presenti, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telkom S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Telkom S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 320.000 € (*trecentoventimila euro*);

c) che, la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telkom S.p.A., non presenta, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata 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 sarà 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*