



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXIII - n. 2

**Pubblicato sul sito www.agcm.it
9 gennaio 2023**

PS12197 - OCTOTELEMATICS-RESTITUZIONE APPARATI

Provvedimento n. 30442

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 dicembre 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione del 3 dicembre 2021, con cui è stato avviato il procedimento PS12197 nei confronti delle società Octo Group S.p.A. e Octo Telematics Italia S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 3 dicembre 2021, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle Società Octo Group S.p.A. e Octo Telematics Italia S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 27 aprile 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 31 gennaio 2022, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la propria decisione del 21 giugno 2022, con la 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;

VISTA la propria decisione del 30 agosto 2022, con la 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;

VISTA la propria decisione del 25 ottobre 2022, con la 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

Octo Group S.p.A. (di seguito anche Octo Group), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società ha realizzato nel 2021 ricavi da bilancio consolidato per circa 150 milioni di euro, e ricavi propri pari a circa 12 milioni di euro.

Octo Telematics Italia S.r.l. (di seguito anche Octo Telematics Italia), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, controllata al 100% da Octo Telematics S.p.A.

a sua volta controllata al 100% da Octo Group S.p.A. La società ha realizzato nel 2021 ricavi per circa 110 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

1. Il procedimento concerne condotte poste in essere da Octo Telematics Italia S.r.l. e della capogruppo, Octo Group S.p.A. (di seguito insieme anche Octo o la società) nella loro attività di fornitura di apparati e servizi satellitari connessa a contratti di assicurazione Rc Auto consistenti:

- nel richiedere il pagamento della penale per mancata restituzione del dispositivo satellitare anche a distanza di anni dalla cessazione del contratto, senza alcun preavviso;
- nell'omissione di una adeguata ed effettiva informativa rivolta al consumatore in tutte le fasi del rapporto (precontrattuale e post-contrattuale in occasione della cessazione del contratto nonché dopo la messa in mora dei clienti) circa la sussistenza di una penale nonché circa le modalità e i tempi di restituzione del dispositivo satellitare;
- nell'assenza di verifiche da parte delle Società in merito alla effettiva ricezione da parte dei clienti delle condizioni contrattuali da consegnarsi da parte delle compagnie assicurative in sede di stipula della polizza RCauto;
- nell'assenza di adeguata informativa da parte del *call center* in merito alle modalità ed ai tempi di restituzione del dispositivo satellitare.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

2. In relazione alle condotte sopra descritte, con atto del 3 dicembre 2021 prot. n. 90215 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/12197, nei confronti di Octo per possibile violazione degli artt. 20 comma 2, 24 e 25, lett. d), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" (di seguito, Codice del Consumo).

3. Veniva in particolare ipotizzata la sussistenza di una pratica commerciale in violazione degli artt. 20 comma 2, 24 e 25, lett. d), del Codice del consumo, in quanto consistente nel frapporre ostacoli non contrattuali di vario genere alla restituzione dell'apparecchio satellitare da parte del consumatore, con l'effetto di subire da parte di quest'ultimo la richiesta di pagamento della penale per mancata restituzione. Le condotte descritte al par. II, difatti, risulterebbero idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione a tale fase del rapporto contrattuale, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

4. In data 14 dicembre 2021 sono state svolte ispezioni presso le sedi delle due società.

5. In data 25 gennaio 2022, dopo un'istanza di proroga del termine accolta dall'Autorità, Octo ha comunicato le informazioni e i documenti richiesti in sede di avvio e ha fatto pervenire la propria memoria difensiva.

6. In data 31 gennaio 2022, il professionista ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato una proposta di impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. La proposta è stata rigettata dall'Autorità in data 21 giugno 2022.

7. In data 9 marzo 2022 si è svolta l'audizione di Octo.

8. In data 15 aprile 2022 sono pervenute da parte di Octo le informazioni richieste in sede di audizione.
9. In data 22 agosto 2022 Octo ha fatto pervenire il proprio riscontro alla richiesta di informazioni formulata dalla Direzione in data 2 agosto 2022.
10. In data 28 ottobre 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.
11. In data 18 novembre 2022 è pervenuta la memoria conclusiva di Octo.
12. In data 23 novembre 2022 è stato richiesto il parere all'Ivass, pervenuto in data 7 dicembre 2022.

2) *Le evidenze acquisite*

13. Dopo alcune episodiche segnalazioni risalenti al 2019 e 2020, a partire dal 2021 l'Autorità ha ricevuto un flusso ben più consistente di denunce che consentiva di ipotizzare la possibile sussistenza della pratica commerciale scorretta da parte Octo che, tramite una società di recupero crediti, senza alcun preavviso e anche a distanza di diversi anni dallo scioglimento del contratto assicurativo, richiedeva il pagamento di una penale a titolo di risarcimento danni (per un importo compreso tra 150 e 220 euro) per mancata restituzione dell'apparato satellitare.
14. Dalle evidenze acquisite è emerso che l'informazione circa il diritto/obbligo del consumatore di provvedere alla disinstallazione e alla restituzione del dispositivo satellitare (c.d. *device*) a seguito dello scioglimento del contratto di polizza RCauto al quale è collegato il servizio satellitare e circa la previsione della penale è presente nelle condizioni generali di contratto concluse tra quest'ultimo e Octo Telematics Italia S.r.l.
15. La sottoscrizione da parte del consumatore del suddetto contratto avviene contestualmente alla sottoscrizione della polizza assicurativa. In forza degli accordi con le compagnie assicurative, queste ultime operano in qualità di mandatarie di Octo Telematics Italia S.r.l. ai fini della conclusione dei contratti con i consumatori. Le condizioni generali di contratto indicano, altresì, l'obbligo del consumatore di provvedere alla disinstallazione e di riconsegnare il *device* entro 30 giorni dallo scioglimento della polizza, pena la richiesta di una penale a titolo risarcimento danni.
16. In particolare, le suddette condizioni contrattuali prevedono che *“nel caso di mancata prosecuzione alle scadenze convenute, annullamento e/o risoluzione del contratto di assicurazione RCA per qualsiasi causa intervenuta il Contraente entro 30 giorni dall'evento dovrà provvedere a far disinstallare ed a restituire il dispositivo satellitare in buono stato di funzionamento. Qualora ciò non avvenga il contraente dovrà rimborsare alla società, a titolo risarcimento danni l'importo di (150 euro)¹”*.
17. Molti segnalanti, tuttavia, hanno evidenziato di non aver mai ricevuto le condizioni contrattuali per l'apparato di rilevamento GPS e di non aver mai ricevuto alcun preavviso circa la necessità di procedere allo smontaggio ed alla riconsegna del dispositivo alla cessazione del contratto.
18. Sono, inoltre, pervenute numerose denunce da parte dell'Associazione Europea Consumatori Indipendenti (AECI) che, in nome e per conto di singoli consumatori destinatari delle suddette richieste di risarcimento, segnala la scorrettezza del comportamento della società.

¹ L'importo della penale varia da 150 euro a 200 euro.

19. Anche secondo l'associazione, infatti, le condizioni generali di contratto non sarebbero state consegnate ai clienti e non risulterebbero neppure reperibili sul sito internet della società. La penale verrebbe inoltre applicata senza alcun preavviso.

20. Secondo l'associazione, la Società procederebbe all'applicazione della penale senza tentare di mettersi in contatto con i propri clienti a seguito della cessazione del rapporto assicurativo. Conferma di ciò, sembrerebbe evincersi anche dalla circostanza che i consumatori che abbiano tentato di restituire il dispositivo non avrebbero ricevuto alcuna istruzione da parte della società relativamente alle modalità di disinstallazione e restituzione dell'apparato².

21. In proposito, nel corso del procedimento, la società ha dichiarato che la copia del contratto sottoscritta dai consumatori viene conservata dalle Compagnie assicurative ed è richiesta da Octo solo in alcune occasioni³. Ha dichiarato inoltre che il sito *internet* di Octo non contiene specifiche informazioni sull'obbligo di disinstallazione e restituzione del *device* nonché sulla richiesta di una penale in caso di mancata restituzione.

22. Inoltre, dalle risultanze emerge che nel caso di contrattazione a distanza⁴, la mail tramite la quale le compagnie assicurative spediscono il contratto di abbonamento ai servizi satellitari che deve essere sottoscritto dal cliente, non contiene le condizioni generali di contratto di abbonamento ai servizi Octo⁵.

23. La società ha inoltre dichiarato di inviare ai consumatori un sms dopo la cessazione del contratto RCauto il cui contenuto è definito di concerto con la singola compagnia assicurativa. Gli sms adottati dal gennaio 2016 e acquisiti agli atti sono caratterizzati dai seguenti testi: "*Servizi disattivati. Procedere subito con smontaggio e riconsegna del dispositivo presso Installatore. Servizio Clienti Octo 800746688*"; "*Battery Box: servizi su Tg @@PLATE disattivati. Ricordi di smontare e riconsegnare il dispositivo al Suo Intermediario. Servizio Clienti Octo 800746688*"; "*Servizi Telematici della tua polizza auto DriveMe: Chiusura Servizio. Si prega di contattare il numero 800185445 tasto 3 per la disinstallazione finale*"; "*Servizi telematici disattivati su Tg @@PLATE. Obbligatorio smontare e riconsegnare il dispositivo satellitare. Servizio Clienti Octo 800746688*"; "*Gentile Cliente le ricordiamo di riconsegnare all'installatore Octo il dispositivo, TG @@PLATE una volta smontato. Servizio Clienti Octo 800746688*". In pochi casi il testo contiene anche un riferimento alla penale: "*Servizi OCTO disattivati su Targa @@PLATE. Chiama subito il @@DEALER_PHONE per disinstallare la scatola nera e non incorrere nella penale di 200E*".

24. Nel caso di alcune compagnie al suddetto SMS è aggiunto l'invio di una mail con testo analogo agli SMS⁶. Nel caso in cui il cliente resti inerte e non dia seguito alle indicazioni fornite da Octo la posizione viene trasferita alla società di recupero crediti⁷.

25. Rispetto a quanto lamentato in merito alla richiesta della penale, Octo ha dichiarato di aver avviato a partire da settembre 2020 una Campagna di recupero delle posizioni dei clienti per gli anni pregressi e nello specifico per i contratti cessati da gennaio 2016. Nel corso del procedimento Octo

² Cfr. ad esempio doc. nn. 44 e 59 dell'indice del fascicolo.

³ Cfr. verbale ispettivo doc. n. 68 dell'indice del fascicolo.

⁴ Cfr., ad esempio, i servizi abbinati alle polizze assicurative ConTe, Credit Ras, Zuritel.

⁵ Cfr. doc n. 368 dell'indice del fascicolo.

⁶ Cfr. a riguardo doc. n. 241 dell'indice del fascicolo

⁷ Cfr. doc. n. 342 dell'indice del fascicolo

ha evidenziato che l’iniziativa *“ha inevitabilmente comportato la richiesta da parte della società di penali per mancata disinstallazione e restituzione del dispositivo anche a distanza di anni dalla cessazione della polizza”*⁸.

26. Per il recupero della penale Octo si è avvalsa da gennaio 2019 ad agosto 2020 dell’attività dello Studio Legale Di Giosa e a partire da settembre 2020 si avvale di una società di recupero crediti, Hexa S.r.l. Le procedure seguite per il recupero della penale sono definite dalla stessa Octo in base a specifici accordi con i soggetti incaricati.

27. Nel contratto con lo Studio legale Di Giosa acquisito agli atti, si legge: *“La Committente non essendo in possesso delle copie dei singoli contratti sottoscritti trasmetterà al contraente ai fini dello svolgimento dell’incarico un flusso informatico per l’esecuzione dell’attività”*⁹. Inoltre, l’Allegato A al contratto denominato *“Modalità di svolgimento dell’incarico”* specifica che: *“l’intervento telefonico non si esaurisce in una sola battuta ma segue diversi step e riaffidi all’interno del gruppo di lavoro per consentire in caso di esito negativo un approccio diversificato e alternativo atto a convincere il cliente/debitore al saldo”*¹⁰.

28. In base all’accordo con Hexa S.r.l. del 29 settembre 2020, la società segue il processo di recupero definito di concerto da Octo e riceve provvigioni in percentuale sul recuperato per le posizioni di ciascun affido commisurate al crescere della percentuale delle somme recuperate e ai tempi del recupero¹¹.

29. Come si evince dall’ultima versione del processo di aprile 2021 di seguito riportata, Hexa manda una serie di comunicazioni al consumatore utilizzando i dati in suo possesso¹².

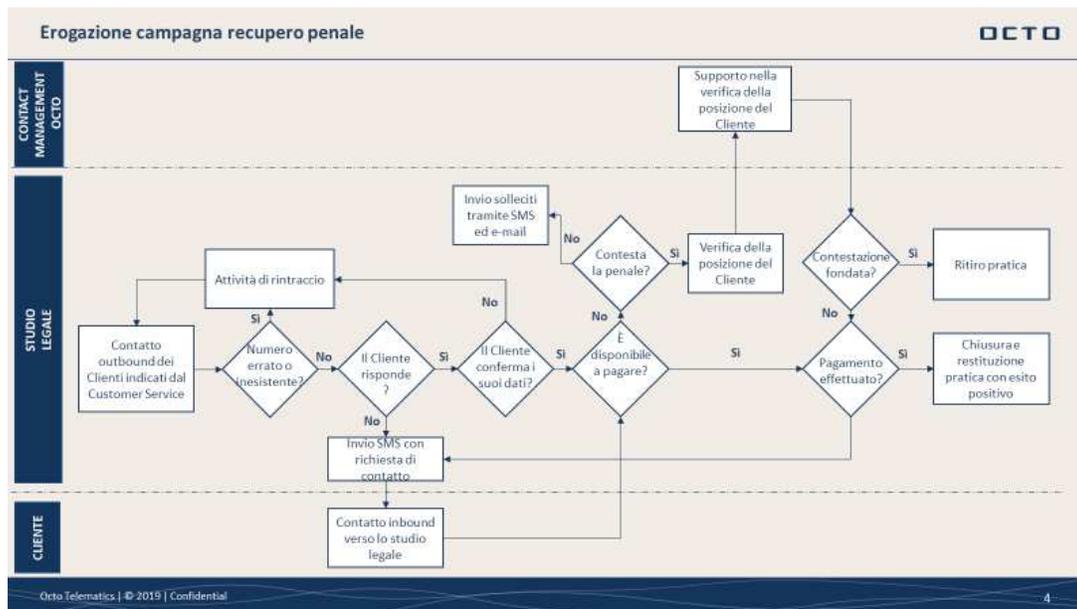
⁸ Cfr. verbale ispettivo doc. n. 68 dell’indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. n. 72 dell’indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 70 e 71 dell’indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. n. 115 dell’indice del fascicolo.

¹² Cfr. doc. n. 148 dell’indice del fascicolo.



30. A riguardo la società ha evidenziato che, in ogni caso, le sollecitazioni di Hexa volte al recupero della penale non evolvono mai in una formale messa in mora.

31. Rispetto alle liste dei clienti da contattare, in sede ispettiva Octo ha dichiarato che l'elenco dei clienti che risultano non aver disinstallato e restituito il *device* viene predisposto dalla Società e inviato alle singole compagnie assicurative al fine di verificare l'effettivo scioglimento delle polizze. L'elenco, verificato dalle Compagnie, viene poi inviato tramite mail alle società incaricate, nel tempo, ai fini del recupero delle penali.

32. A riguardo, tuttavia, in una mail interna acquisita agli atti si legge: *“So che dovresti parlare (.....) della questione delle penali per mancata restituzione. Io oltre alle lamentele di (...) sono stato impattato anche per un caso specifico su (...). Chiare le esigenze di recuperare qualcosa, non è certo chiaro come sia stata estratta la lista dei Clienti a cui richiedere la penale, non è stata effettuata comunicazione preventiva interna dell'azione in corso, non è stata mandata alcuna comunicazione agli assicurati di invito a sanare la loro situazione prima del contatto dell'avvocato. Stanno diventando un po' più frequenti del passato casi in cui azioni prese e di cui non siamo informati generano malcontento nei nostri Clienti”*¹³.

33. Dalla documentazione risulta, inoltre, che in alcuni casi nelle liste sono stati inseriti anche clienti ancora attivi. Ad esempio, in una *mail* acquisita in sede ispettiva inviata da una compagnia assicurativa a Octo si legge: *“(...) le chiedo con la massima urgenza, di fermare tutte le attività di recupero penali che, a quanto ci risulta, le state facendo anche su clienti ancora attivi con il vostro servizio”*¹⁴.

¹³ Cfr. doc. n. 328 dell'indice del fascicolo.

¹⁴ Cfr. doc. n. 327 dell'indice del fascicolo.

- 34.** Dalla stessa corrispondenza emerge che, in diverse occasioni, la lista dei clienti contattati per il recupero della penale non è stata condivisa con la compagnia assicurativa determinando, così come lamentato dalle stesse compagnie, reclami e potenziali impatti negativi sulle loro agenzie del territorio¹⁵.
- 35.** Dalla documentazione acquisita agli atti, contenente i risultati dell'attività di recupero delle penali elaborati dalla stessa Octo, emerge la sussistenza di numerosissime contestazioni da parte dei clienti contattati. Ad esempio, rispetto alle posizioni affidate nel 2020 su circa 75 mila clienti contattati dalla Società Hexa, circa 21 mila clienti risultano aver contestato la richiesta della penale e 28 mila rifiutato il pagamento¹⁶.
- 36.** Sono stati poi acquisiti numerosi reclami ricevuti dalla Società da gennaio 2019 ad agosto 2022¹⁷, qualificati dalla stessa Octo, nel relativo elenco, con la motivazione “*contestazione penale*”. Dai reclami emerge che numerosi clienti hanno ricevuto la richiesta di pagamento della penale per mancata restituzione dei dispositivi a distanza di anni dalla cessazione del contratto, senza alcun preavviso e senza aver mai ricevuto informazioni in merito alla necessità di restituire il dispositivo¹⁸.
- 37.** Diversi consumatori, infatti, hanno dichiarato di non essere al corrente del suddetto obbligo e di non aver ricevuto l'Sms che la società dichiara di aver inviato loro al momento della cessazione del contratto.
- 38.** Infine, in altri casi, i consumatori venuti a conoscenza della necessità di mettersi in contatto con la società, dichiarano di aver effettuato molteplici tentativi di presa di contatto con Octo¹⁹, anche tramite il *call center*, senza ricevere risposta, o di aver ricevuto informazioni non veritiere circa un successivo ricontatto da parte della società, mai avvenuto.
- 39.** In proposito e nello specifico in relazione ai tempi di risposta e al contenuto delle informazioni diffuse dal *call center* rispetto alle modalità ed ai tempi di restituzione del dispositivo satellitare, in sede ispettiva, è stato acquisito il manuale operativo *inbound*, ossia il manuale utilizzato per la formazione degli addetti al *call center* che nella sezione “*restituzione dispositivo: smontaggio definitivo e relativi costi*” contiene il seguente testo: “*Per i prodotti Professional, lo smontaggio è obbligatorio che venga effettuato presso le officine convenzionate Octo e i costi sono riportati nel listino (allegato) Richiesta proveniente da: CLIENTE – AGENTE – INSTALLATORE – ALTRO Qualora non fosse possibile per il cliente portare il veicolo in officina per lo smontaggio, (es: veicolo non marciante) è possibile chiedere al tecnico dell'officina l'intervento sul posto. Qualora il centro richieda un compenso per la trasferta, tale prestazione rimane a carico dell'assicurato (per l'ammontare dei costi potrà mettersi in contatto direttamente con il tecnico) Per il prodotto di tipologia autoinstallante la procedura di restituzione e gli eventuali costi di smontaggio, possono variare a seconda del contratto stipulato*”. Nel punto successivo dedicato alla “*Penale per mancata*

¹⁵ Cfr. ad esempio doc. n. 337 dell'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. doc. n. 150 dell'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. doc. 317 dell'indice del fascicolo e doc. n. 366 dell'indice del fascicolo.

¹⁸ Cfr. doc. 317 dell'indice del fascicolo.

¹⁹ Cfr. ad esempio doc. n. 55 dell'indice del fascicolo. Il consumatore dichiara di aver inviato nel 2016 e nel 2017 due raccomandate alla società in merito alla disinstallazione del dispositivo che non avrebbero mai ricevuto alcun riscontro. Successivamente nell'agosto 2021 il consumatore ha ricevuto una mail da parte di una società di recupero crediti con la richiesta di pagamento della penale per conto di Octo.

restituzione e attività di recupero penali” si legge: “Per i prodotti in comodato, a conclusione del contratto assicurativo, è previsto lo smontaggio e la restituzione del prodotto, salvo casi particolari che sono espressamente riportati nelle CGA. Nel caso ciò non avvenga, al cliente verrà addebitata una penale per la mancata restituzione (vedi CGA). La penale viene pagata attraverso bonifico bancario, quindi l’operatore che verrà contattato dal cliente che comunica l’impossibilità alla restituzione del device, dovrà inviare un SMS al cliente con le coordinate bancarie verso le quali effettuare il bonifico. Successivamente il cliente potrà trasmettere la ricevuta di pagamento all’indirizzo mail servizioclienti@octotelematics.com. Non è possibile inserire l’importo della penale nel testo del messaggio che si invia al cliente”. Il testo prosegue: “Laddove la restituzione non avvenga entro i termini, Octo Telematics avvia una campagna di recupero penale per i dispositivi non rientrati a magazzino. A tal proposito Octo conferisce il mandato ad una società esterna per il recupero delle somme a titolo di risarcimento del danno per mancata restituzione”. Più avanti si legge: “Ovviamente, è frequente che il cliente e/o l’agenzia muova la contestazione verso il servizio di Customer Service, chiedendo l’annullamento della propria posizione”. L’affermazione è poi seguita da una descrizione dei passaggi che, in questa ipotesi, il Customer Service è tenuto a seguire²⁰.

40. Dalla documentazione acquisita emerge, infine, che il valore delle penali pagate dai clienti finali, da gennaio 2019 a novembre 2021, è pari a circa 4,157 milioni di euro²¹.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

41. Con memoria conclusiva pervenuta il 18 novembre 2022 Octo ha svolto, in sintesi, le seguenti argomentazioni difensive.

42. La pratica commerciale oggetto del procedimento non potrebbe essere considerata aggressiva in quanto il *device* è fornito in comodato d’uso gratuito. Tale condizione è ampiamente regolata e portata a conoscenza del consumatore e resta fermo il diritto del proprietario del bene alla restituzione. I contraenti, pertanto, hanno l’obbligo - previsto ex lege ed ex contractu - di restituire il *device* alla cessazione del contratto assicurativo e ciò a prescindere da un eventuale (e non certamente dovuto) *reminder* di Octo sull’adempimento di tale obbligo.

43. Lo scopo di tutela del consumatore medio non potrebbe pervenire a stravolgere essenziali obblighi legali del tipo contrattuale in esame. Tale principio sarebbe stato confermato anche dalla giurisprudenza amministrativa quando con riferimento al settore della telefonia ha sancito il noto principio “*il modem non è per sempre*”, chiarendo definitivamente che il *device* concesso in comodato gratuito deve essere restituito e tale obbligo prevale sulla scelta del consumatore di non procedervi, consentendo all’impresa di applicare oneri aggiuntivi in caso di mancata restituzione (TAR Lazio sent. n. 1200/2020).

²⁰ Cfr. doc. 339 dell’indice del fascicolo. Nel manuale, si legge: “ nel caso di contestazione telefonica, raccoglie le contestazioni in un file e le invia giornalmente al II livello che analizzerà le singole posizioni. ATTENZIONE: laddove la contestazione è risolvibile direttamente con la società che svolge l’attività, il cliente deve necessariamente essere invitato a ricontattarla e pertanto non sarà necessario inviare la segnalazione al II livello nel caso di contestazione via mail, andranno inoltrate al II livello solo le segnalazioni di RECLAMO; viceversa, il cliente verrà rimandato a contattare la società che sta svolgendo l’attività. per i dispositivi SELF, la cui distribuzione e restituzione avviene tramite l’agenzia assicurativa, la contestazione via mail dell’agenzia può essere inoltrata al II livello per la verifica del rientro a magazzino del prodotto”.

²¹ Cfr. doc. n. 340 dell’indice del fascicolo.

- 44.** Il contratto di abbonamento ai Servizi Octo avrebbe natura meramente accessoria rispetto al contratto assicurativo sottoscritto dai consumatori, avendo ad oggetto la concessione in comodato d'uso gratuito del dispositivo satellitare necessario per usufruire del servizio di RC auto obbligatoria ad un costo inferiore. Dovrebbe dunque escludersi che il cliente non sia a conoscenza di Octo, del contratto di abbonamento e del comodato, tutti elementi che devono essere necessariamente conosciuti dal cliente e riportati nei documenti che devono essere sottoscritti per usufruire della polizza agevolata, la cui sottoscrizione viene gestita dalle Compagnie Assicuratrici a cui è imposto uno specifico obbligo al riguardo.
- 45.** Inoltre, sarebbe da escludersi che la scelta commerciale del cliente - chiaramente volta a sottoscrivere il contratto di assicurazione con sconto - possa essere coartata da Octo, che non viene a contatto con il cliente in tale fase iniziale del rapporto.
- 46.** La consegna delle CDA sarebbe assicurata dal presidio di specifici obblighi contrattuali presenti in tutti i contratti stipulati tra Octo e le Compagnie Assicuratrici. Tale obbligo sarebbe stato adempiuto dalle Compagnie assicuratrici. Ciò emergerebbe dal campione di contratti firmati prodotti in atti contestualmente alla memoria conclusiva.
- 47.** L'informativa precontrattuale comprensiva delle informazioni relative al comodato del *device*, al conseguenziale obbligo di restituzione dello stesso e alle conseguenze della mancata restituzione inclusa nelle "Condizioni generali di abbonamento ai servizi OCTO" sarebbe reperibile sui siti internet delle Compagnie Assicuratrici di riferimento.
- 48.** A quanto precede, deve aggiungersi che le CGA sono state pubblicate da Octo anche sull'area *web* dedicata (a cui si accede dopo essere diventati clienti) in sede di implementazione degli impegni (unitamente all'implementazione dell'informativa nel corso del contratto, come appreso analiticamente indicato): in ogni caso quindi la condotta contestata dovrebbe considerarsi cessata.
- 49.** In relazione all'informativa sull'esistenza della penale, Octo ha dichiarato nella propria memoria conclusiva che laddove disponibile Octo invia ai propri clienti oltre all'sms anche una *mail* dove verrebbe menzionata sempre l'esistenza della penale.
- 50.** Gli SMS, come risulta dalla documentazione in atti, verrebbero sempre inviati. Inoltre, laddove il cliente non abbia provveduto alla tempestiva riconsegna del *device*, è trasmesso un secondo sms di *reminder*. Il numero degli sms di *reminder* è notevolmente ridotto rispetto al primo. Ciò a testimonianza del fatto che tutti gli altri clienti hanno agevolmente restituito il *device*.
- 51.** Inoltre, non risponderebbe al vero quanto evidenziato nei reclami e nella comunicazione del termine della fase istruttoria in merito all'assenza di adeguate istruzioni fornite ai *call center*.
- 52.** Inoltre, in conseguenza dell'attuazione delle misure proposte come impegni è stato predisposto uno specifico training e corso di formazione per le risorse del *customer care* sull'attività specifica di: (i) restituzione e disinstallazione del *device*, (ii) richiesta delle penali in caso di mancata restituzione e programmazione di *audit* di verifica. Pertanto, gli operatori che vengono contattati dal cliente per acquisire informazioni sulla disinstallazione del *device* sarebbero adeguatamente preparati e, dunque, in grado di fornire ai consumatori le dovute e corrette indicazioni a riguardo.
- 53.** A ciò si aggiunga che a partire dal 30/06/2022 l'affido al *service* esterno per il recupero della penale è preceduto da un ulteriore messaggio del seguente tenore: "*Servizi Battery Box, restano ancora logg per restituire la box del veicolo @@PLATE per evitare la penale di 150E. Urgente procedere. Per info 800746688*".

54. La contestazione di assenza di preavviso rispetto all'avvio del procedimento di recupero della penale dovrebbe quindi considerarsi ormai definitivamente superata.

55. I reclami depositati in atti dalla società e le denunce ricevute dall'Autorità pari a circa 290 rappresentano una percentuale del tutto immateriale dei clienti impattati dalla condotta oggetto del procedimento. Non dovrebbero essere considerate invece le reazioni dei clienti contenute nel documento 150 in quanto il *file* riporterebbe solo il riscontro fornito "a caldo" dai clienti contattati da Hexa.

V. PARERE DELL'IVASS

56. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda anche il settore assicurativo, in data 23 novembre 2022 è stato richiesto il parere a IVASS, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lett. a), del D.Lgs. n. 21/2014.

57. Con parere pervenuto in data 7 dicembre 2022, la suddetta Autorità ha evidenziato che le società Octo Group S.p.A. e Octo Telematics Italia S.r.l. non sono soggette al controllo dell'IVASS e di non avere evidenze in relazione alle contestazioni mosse dall'Autorità né osservazioni per quanto di competenza.

VI. VALUTAZIONI

58. Il presente provvedimento ha ad oggetto la pratica commerciale posta in essere da Octo consistente nell'adozione di condotte integranti ostacoli non contrattuali di vario genere alla restituzione dell'apparecchio satellitare da parte del consumatore, con l'effetto di subire da parte di quest'ultimo la richiesta di pagamento della penale per mancata restituzione.

59. Del tutto inconferenti appaiono pertanto le argomentazioni spese dalla società sia in merito alla natura dell'obbligazione che lega i clienti ad Octo sia alla possibilità per la società di imporre la penale in caso di mandata restituzione del dispositivo. Si tratta, infatti, di aspetti del tutto estranei alla contestazione mossa e che non vengono messi in discussione.

60. Ciò posto, occorre rilevare che, in relazione alla pratica commerciale contestata, è la stessa Società ad aver dichiarato di aver richiesto il pagamento della penale per mancata restituzione del dispositivo satellitare anche a distanza di anni dalla cessazione del contratto.

61. Come evidenziato, infatti, Octo ha avviato a partire da settembre 2020 una Campagna di recupero delle posizioni dei clienti per i contratti cessati da gennaio 2016 che *"ha inevitabilmente comportato la richiesta da parte della società di penali per mancata disinstallazione e restituzione del dispositivo anche a distanza di anni dalla cessazione della polizza"*²² e che non risulta essere stata accompagnata da una adeguata informativa ai clienti.

62. La documentazione in atti dimostra, infatti, che le procedure da seguire per la disinstallazione del dispositivo e la sussistenza della penale non sono state, prima dell'avvio del presente procedimento e almeno sino alla implementazione delle misure proposte come impegni dalla società, adeguatamente illustrate ai clienti né prima dell'instaurazione del rapporto né al momento della sua cessazione.

²² Cfr. verbale ispettivo doc. n. 68 dell'indice del fascicolo.

- 63.** Oltre alle numerose denunce pervenute a questa Autorità nel corso del procedimento, infatti, sono stati poi acquisiti numerosi reclami ricevuti dalla Società da gennaio 2019 ad agosto 2022²³, qualificati dalla stessa Octo, nel relativo elenco, con la motivazione “*contestazione penale*”. Dai reclami emerge che numerosi clienti hanno ricevuto la richiesta di pagamento della penale per mancata restituzione dei dispositivi a distanza di anni dalla cessazione del contratto, senza alcun preavviso e senza aver mai ricevuto informazioni in merito alla necessità di restituire il dispositivo.
- 64.** Diversi consumatori, infatti, hanno dichiarato di non essere al corrente del suddetto obbligo e di non aver ricevuto l’*sms* che la società dichiara di aver inviato loro al momento della cessazione del contratto.
- 65.** Inoltre, come emerge dalla corrispondenza interna, le stesse compagnie hanno lamentato “*picchi di chiamate dei clienti sulle penali di mancata restituzione*” di cui la Octo risulta dunque pienamente consapevole²⁴.
- 66.** Nonostante la sussistenza dei suddetti reclami, che lamentano la mancata consapevolezza sull’obbligo di restituzione dell’apparato, e delle segnalazioni ricevute da Octo dalle stesse compagnie assicurative la Società non risulta aver adottato, prima dell’avvio del presente procedimento, alcuna misura atta a contenere il fenomeno.
- 67.** A riguardo, la Società ha dichiarato di non aver inserito alcuna informativa sul sito internet in merito alle modalità e ai tempi di restituzione del dispositivo satellitare nonché in merito alla sussistenza della penale, in quanto l’obbligo di disinstallazione e riconsegna nonché la sussistenza della penale sono presenti nelle condizioni generali di contratto consegnate al cliente dalle compagnie assicurative sulla base di specifici obblighi contrattuali.
- 68.** Tuttavia, come emerge dai contratti di abbonamento sottoscritti dagli utenti e prodotti in atti contestualmente alla memoria conclusiva, le condizioni di abbonamento sottoscritte dai consumatori non contengono alcuna informazione in merito alle modalità e ai tempi di disinstallazione e alla sussistenza di una penale ma, unicamente, la formale presa d’atto da parte del consumatore di aver letto le condizioni generali di contratto.
- 69.** L’assenza di presa visione delle CDA da parte del consumatore emerge con tutta evidenza nel caso delle polizze assicurative concluse *online*. Come evidenziato, infatti, dalle risultanze emerge che nel caso di contrattazione a distanza²⁵, la mail tramite la quale le compagnie assicurative spediscono il contratto di abbonamento ai servizi satellitari che deve essere sottoscritto dal cliente, non contiene le condizioni generali di contratto di abbonamento ai servizi Octo²⁶.
- 70.** La sussistenza di criticità informative e della consapevolezza della società in merito alla esistenza di un crescente malcontento tra i clienti risulta dimostrata anche dalla corrispondenza interna acquisita in sede ispettiva. Come evidenziato, è la stessa società a riconoscere in uno scambio di mail interno che “*non è certo chiaro come sia stata estratta la lista dei Clienti a cui richiedere la penale, non è stata effettuata comunicazione preventiva interna dell’azione in corso, non è stata mandata alcuna comunicazione agli assicurati di invito a sanare la loro situazione prima del*

²³ Cfr. doc. 317 dell’indice del fascicolo e doc. n. 366 dell’indice del fascicolo.

²⁴ Cfr. doc. n. 328 dell’indice del fascicolo nonché doc. n. 334 dell’indice del fascicolo.

²⁵ Cfr., ad esempio, i servizi abbinati alle polizze assicurative ConTe, Credit Ras, Zuritel.

²⁶ Cfr. doc n. 368 dell’indice del fascicolo.

*contatto dell'avvocato. Stanno diventando un po' più frequenti del passato casi in cui azioni prese e di cui non siamo informati generano malcontento nei nostri Clienti*²⁷.

71. La carenza di una adeguata informativa emerge anche dal contenuto delle comunicazioni che la società dichiara di aver inviato ai consumatori. Come a più riprese segnalato nel corso del procedimento, lo strumento di preavviso più utilizzato dalla società per avvertire i clienti, una volta cessato il contratto assicurativo, in merito alla necessità di disinstallare il dispositivo è rappresentato dagli SMS inviati ai consumatori dopo la cessazione del contratto. Come emerge dai testi sopra riportati, molti degli SMS invitano solo il consumatore a contattare il servizio clienti e presentano testi che, nella maggior parte dei casi, risultano privi di riferimenti alla sussistenza di una penale in caso di mancata disinstallazione e restituzione dell'apparato. Una informativa in merito alla sussistenza e all'ammontare della penale secondo quanto dichiarato nella memoria conclusiva verrebbe citata solo nelle mail inviate ai clienti di alcune compagnie assicurative.

72. Le risultanze istruttorie dimostrano, pertanto, diversamente da quanto argomentato da Octo nei propri scritti difensivi che, a fronte della piena consapevolezza in merito alla sussistenza delle criticità evidenziate, la Società non ha implementato una procedura sistematica di controllo atta a verificare l'effettiva consegna ai clienti da parte delle compagnie assicurative delle condizioni contrattuali né ha adottato specifiche misure informative finalizzate a contenere il fenomeno del recupero delle penali.

73. Come risulta dal manuale operativo utilizzato per la formazione degli addetti al servizio clienti acquisito agli atti²⁸, inoltre, gli operatori una volta contattati per acquisire informazioni sulla disinstallazione (così come indicato negli sms), non risultano formati per fornire istruzioni sulle modalità di disinstallazione e restituzione dell'apparato né sono tenuti ad informare i clienti in merito alla sussistenza della penale in caso di mancata restituzione.

74. Altri reclami testimoniano la sussistenza di difficoltà anche nella fase di restituzione dei dispositivi. Alcuni clienti contattati dalla società di recupero affermano, infatti, di essersi recati presso un centro per smontare il dispositivo e di essersi visti opporre il rifiuto da parte del centro ricevendo l'invito ad attendere un messaggio da parte della società per ricevere indicazioni, mai ricevuto.

75. Gli addetti, infatti, diversamente da quanto eccepito dalla società nelle proprie difese e come emerge dalla lettura stessa del documento nelle parti citate da Octo a propria difesa, ricevono indicazioni in merito alle procedure per la disinstallazione in modo estremamente sintetico e, rispetto alla penale, la specifica indicazione di non fornire al consumatore l'ammontare e di limitarsi a inviare un sms con le coordinate per il pagamento della penale a coloro che contattino il call center e che dichiarino di non poter restituire il *device*.

76. Lo stesso manuale nella parte in cui riconosce che, a fronte della richiesta di pagamento della penale, *“ovviamente, è frequente che il cliente e/o l'agenzia muova la contestazione verso il servizio di Customer Service, chiedendo l'annullamento della propria posizione”*, dimostra la consapevolezza di Octo in merito alle frequenti rimostranze dei propri clienti e quindi alla sussistenza della pratica commerciale oggetto del procedimento.

²⁷ Cfr. doc 328 indice del fascicolo.

²⁸ Cfr. doc. 270 indice allegato al verbale ispettivo.

77. Rilevano inoltre le procedure seguite per il recupero della penale definite dalla stessa Octo e affidate da gennaio 2019 ad agosto 2020 ad uno Studio legale, lo studio Di Giosa, e da settembre 2020 a Hexa S.r.l.

78. Quanto alle modalità operative nel contratto con lo Studio legale Di Giosa acquisito agli atti, si legge: *“La Committente non essendo in possesso delle copie dei singoli contratti sottoscritti trasmetterà al contraente ai fini dello svolgimento dell’incarico un flusso informatico per l’esecuzione dell’attività”*²⁹. Inoltre, l’Allegato A al contratto denominato *“Modalità di svolgimento dell’incarico”* specifica che: *“l’intervento telefonico non si esaurisce in una sola battuta ma segue diversi step e riaffidi all’interno del gruppo di lavoro per consentire in caso di esito negativo un approccio diversificato e alternativo atto a convincere il cliente/debitore al saldo”*³⁰.

79. In base all’accordo con Hexa S.r.l. del 29 settembre 2020, la società segue il processo di recupero definito di concerto da Octo e riceve provvigioni sul recuperato per le posizioni di ciascun affido commisurate al crescere della percentuale delle somme recuperate e ai tempi del recupero³¹.

80. Il processo di recupero della penale seguito da Hexa³² prevede una serie di insistenti sollecitazioni a carico dei clienti che, pur non sfociando in una formale messa in mora, appaiono finalizzate, al pari delle azioni attuate in conformità alle istruzioni fornite allo Studio legale Di Giosa, a condizionare la scelta del consumatore e a convincerlo a pagare la penale.

81. Rispetto alle liste dei clienti da contattare, in sede ispettiva le società hanno dichiarato che l’elenco dei clienti che risultano non aver disinstallato e restituito il *device* viene predisposto da Octo e inviato alle singole compagnie assicurative al fine di verificare l’effettivo scioglimento delle polizze. L’elenco, verificato dalle Compagnie, viene poi inviato tramite mail alle società incaricate, nel tempo, ai fini del recupero delle penali.

82. Tuttavia, dalla corrispondenza interna acquisita agli atti emerge che, spesso, i criteri di estrazione delle liste dei clienti cui richiedere la penale non sono chiari e che i destinatari delle azioni di recupero non sono stati informati della loro situazione. In una mail interna si legge: *“So che dovrete parlare (.....) della questione delle penali per mancata restituzione. Io oltre alle lamentele di (....) sono stato impattato anche per un caso specifico su (...). Chiare le esigenze di recuperare qualcosa, non è certo chiaro come sia stata estratta la lista dei Clienti a cui richiedere la penale, non è stata effettuata comunicazione preventiva interna dell’azione in corso, non è stata mandata alcuna comunicazione agli assicurati di invito a sanare la loro situazione prima del contatto dell’avvocato. Stanno diventando un po’ più frequenti del passato casi in cui azioni prese e di cui non siamo informati generano malcontento nei nostri Clienti”*³³.

83. Dalla documentazione risulta, inoltre, che in alcuni casi nelle liste sono stati inseriti anche clienti ancora attivi. Ad esempio, in una mail acquisita in sede ispettiva inviata da una compagnia assicurativa alla Octo si legge: *“(...) le chiedo con la massima urgenza, di fermare tutte le attività*

²⁹ Cfr. doc. n. 72 dell’indice del fascicolo.

³⁰ Cfr. doc. n. 70 e 71 dell’indice del fascicolo.

³¹ Cfr. doc. n. 116 dell’indice del fascicolo (doc. 46 elenco verbale).

³² Cfr. doc. n. 149 e 150 dell’indice del fascicolo (79 e 80 elenco verbale)

³³ Cfr. doc. n. 259 dell’indice allegato al verbale ispettivo (doc 329 indice del fascicolo).

*di recupero penali che, a quanto ci risulta, le state facendo anche su clienti ancora attivi con il vostro servizio*³⁴.

84. Dalla stessa corrispondenza emerge che, in diverse occasioni, la lista dei clienti contattati per il recupero della penale non è stata condivisa con la compagnia assicurativa determinando, così come lamentato dalle stesse compagnie reclami e potenziali impatti negativi sulle agenzie del territorio³⁵.

85. La consapevolezza di Octo in merito ai fenomeni descritti, emerge infine dalle numerosissime contestazioni rivolte da parte dei clienti contattati alla società di recupero. Come evidenziato, la documentazione acquisita dimostra che, ad esempio, rispetto alle posizioni affidate nel 2020 su circa 75 mila clienti contattati dalla Società Hexa, circa 21 mila clienti risultano aver contestato la richiesta della penale e 28 mila rifiutato il pagamento³⁶.

86. Sotto il profilo soggettivo, con riferimento a Octo Group, si richiama il principio affermato dalla giurisprudenza, in base al quale *“[n]ella materia antitrust [...] in presenza di una società che detiene il 100% del capitale sociale di un'altra società, si presume che la società controllante eserciti un'influenza determinante nello svolgimento dell'attività della controllata, tale da farla ritenere responsabile per gli illeciti da quest'ultima materialmente realizzati”*³⁷.

87. La richiamata giurisprudenza individua le ragioni per le quali tale principio deve essere applicato anche in materia di sanzioni per pratiche commerciali scorrette. Infatti, la diversità dei due plessi normativi (*antitrust* e tutela del consumatore) non elide la matrice e la *ratio* comune degli stessi che, quand'anche sotto diversi angoli visuali, attengono, per entrambi, alla tutela dell'endiade costituita dal mercato e dalla libertà di concorrenza.

88. Alla luce della richiamata giurisprudenza, si ritiene che le condotte oggetto del procedimento devono essere imputate a Octo Group S.p.A. in quanto in grado di esercitare, in ragione del controllo totalitario, un'influenza determinante sull'attività di Octo Telematics Italia S.r.l. In ogni caso, la Octo Group S.p.A. ha omesso di vigilare sull'operato della società figlia, contribuendo con il proprio contegno alla realizzazione delle pratiche commerciali scorrette

89. In conclusione, le condotte descritte appaiono idonee ad integrare una pratica commerciale aggressiva, in violazione degli artt. 20 comma 2, 24 e 25, lett. d), del Codice del consumo, in quanto consistente nel frapporre ostacoli non contrattuali di vario genere alla restituzione dell'apparecchio satellitare da parte del consumatore, con l'effetto di subire da parte di quest'ultimo la richiesta di pagamento della penale per mancata restituzione. Le condotte descritte, difatti, risultano idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione a tale fase del rapporto contrattuale, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

³⁴ Cfr. doc. n. 258 dell'indice allegato al verbale ispettivo (doc. 328 indice del fascicolo).

³⁵ Cfr. doc. n. 258 dell'indice allegato al verbale ispettivo (doc. 328 indice del fascicolo).

³⁶ Cfr. doc. n. 150 dell'indice del fascicolo.

³⁷ Cfr. Tar Lazio, 16 ottobre 2017, n. 10360, PS3084 – Eden Viaggi – Adeguamento costo carburante aereo. Si veda anche Tar Lazio, Roma, sez. I, 2 novembre 2012, n. 9001, che richiama Corte di Giustizia, 16 novembre 2000, Stora Kopparbergs Bergslags AB V. Commissione, C 286/98 P, punto 29.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

90. 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.

91. 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.

92. Con riguardo alla gravità della violazione, nella fattispecie in esame si tiene conto: della dimensione economica di Octo Group S.p.A. (nel 2021 ha realizzato un fatturato consolidato pari a circa 150 milioni di euro, con un EBITDA *adjusted* pari a 58,2 milioni di euro) e Octo Telematics Italia S.r.l. (nel 2021 ha realizzato un fatturato di circa 110 milioni di euro, con un MOL pari a circa 14 milioni di euro); della pluralità delle condotte illecite che integrano la pratica commerciale; della sua natura aggressiva; della sua ampiezza in quanto, nel periodo di riferimento, la richiesta della penale a distanza di anni dalla cessazione del contratto in assenza di un adeguato preavviso ha riguardato un elevato numero di consumatori (circa 75 mila). Si tiene altresì conto dell'impatto della pratica e, nello specifico, dell'importo delle penali recuperate, pari a circa 4 milioni di euro.

93. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno dal 1° gennaio 2019 e risulta ancora in corso come emerge da una segnalazione pervenuta in data 22 settembre 2022³⁸.

94. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Octo Group S.p.A. e Octo Telematics Italia S.r.l. nella misura di 5.000.000 (cinquemilioni) di euro.

95. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante in quanto Octo ha posto in essere misure idonee ad attenuare le conseguenze pregiudizievoli della condotta illecita nei confronti dei consumatori, nonché in considerazione della situazione economica del professionista i cui bilanci, pur a fronte di una gestione operativa in attivo, sono stati chiusi in perdita, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 3.500.000 (tremilionicinquecentomila) euro.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'IVASS, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II del presente provvedimento risulta aggressiva, ai sensi degli artt. 20 comma 2, 24 e 25 lett. d) del Codice del Consumo in quanto idonea, mediante l'adozione di ostacoli non contrattuali di vario genere alla restituzione dell'apparecchio satellitare da parte del consumatore, a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione a tale fase del rapporto contrattuale, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;

³⁸ Cfr. doc. n. 368 dell'indice del fascicolo.

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Octo Group S.p.A. e Octo Telematics Italia S.r.l. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 comma 2, 24 e 25 lett. d) del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione e/o continuazione;

b) di irrogare a Octo Group S.p.A. e Octo Telematics Italia S.r.l. in solido una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.500.000 (tremilionicinquecentomila) euro;

c) che i professionisti comunichino all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

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

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

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'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, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori

termini di cui all'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

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

***Autorità garante
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale
Anno XXXIII- N. 2 - 2023

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

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

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

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
