

**DELIBERA N. 104/20/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ VIAGOGO AG PER LA  
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 545, LEGGE 11 DICEMBRE 2016,  
N. 232 (LEGGE DI BILANCIO 2017)  
(CONTESTAZIONE N. 2/19/DSD)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 16 marzo 2020;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante, “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge 11 dicembre 2016, n. 232, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019*” e, in particolare, l’art. 1, comma 545, così come modificato dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145;

VISTO, in particolare, l’art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, in base al quale «*Al fine di contrastare l’elusione e l’evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l’ordine pubblico, la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetto diverso dai titolari, anche sulla base di apposito contratto o convenzione, dei sistemi per la loro emissione è punita, salvo che il fatto non costituisca reato, con l’inibizione della condotta e con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro, nonché, ove la condotta sia effettuata attraverso le reti di comunicazione elettronica, secondo le modalità stabilite dal comma 546, con la rimozione dei contenuti, o, nei casi più gravi, con l’oscuramento del sito internet attraverso il quale la violazione è stata posta in essere, fatte salve le azioni risarcitorie*»;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e il relativo allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle*

*sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS e di seguito denominata il “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO l’articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTE le segnalazioni di TicketOne S.p.A., Amica - Associazione musicisti italiani Codacons per l’arte, Vertigo S.r.l., Vivo Concerti s.r.l., Friends & Partners S.p.A., Associazione italiana organizzatori e produttori spettacoli di musica dal vivo, Trident Music s.r.l., e Di and Gi. s.r.l. con note (acquisite al protocollo Agcom rispettivamente prot. n. 138266 del 29 marzo 2019, prot. n. 149391 del 4 aprile 2019, prot. n. 163437 del 12 aprile 2019, prot. n. 175696 del 19 aprile 2019, prot. n. 175815 del 19 aprile 2019, prot. n. 184293 del 29 aprile 2019, prot. n. 200620 del 10 maggio 19, prot. n. 208321 del 15 maggio 2019);

VISTA la nota del 31 maggio 2019 dell’Agenzia delle Entrate (prot. Agcom. n. 237156);

VISTA la nota del 4 giugno 2019 della Guardia di finanza – Nucleo Speciale beni e servizi (prot. Agcom. n. 242107);

VISTA la nota del 4 giugno 2019 della Polizia postale e delle comunicazioni (prot. Agcom. n. 241698);

VISTA la Relazione del 10 giugno 2019, concernente la proposta di avvio di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 3, comma 4, dell’Allegato A, della delibera n. 410/14/CONS (prot. Agcom. n. 251450);

VISTO l’atto di contestazione e accertamento del Direttore della Direzione sviluppo dei Servizi digitali e della Rete n. 2/19/DSD del 2 luglio 2019, recante “*Contestazione alla società Viagogo AG per la violazione dell’articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017)*”;

VISTA la nota prot. Agcom. n. 290297, del 3 luglio 2019, con cui il Direttore della Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete ha trasmesso al Ministero Affari esteri – Direzione Italiani all’estero, Ufficio IV – Sezione IV notifiche – ai fini della notifica,

l'atto di contestazione e accertamento n. 02/19/DSD “*Contestazione alla società Viagogo AG per la violazione dell’articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017)*”, e la successiva notifica avvenuta il 15 luglio 2019;

VISTO l’accesso agli atti svolto dalla Società Viagogo AG in data 9 settembre 2019;

VISTA la nota con cui la Società Viagogo AG ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha chiesto di essere audita (prot. Agcom n. 391493 del 17 settembre 2019);

VISTA la nota del 25 settembre 2019 con cui la Società Viagogo AG è stata convocata in audizione (prot. Agcom n. 405237) tenutasi in data 2 ottobre 2019;

VISTA la richiesta di informazioni alla Società Viagogo AG del 25 settembre 2019 (prot. Agcom n. 405211);

VISTA la nota prot. Agcom n. 408005, del 26 settembre 2019, recante “*Comunicazione avvio procedimenti sanzionatori ai sensi dell’art. 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di Bilancio 2017), come modificato dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Legge di Bilancio 2019)*” inviata all’Autorità garante della concorrenza e del Mercato;

VISTA la nota con la quale la Società Viagogo AG ha richiesto la proroga dei termini per il riscontro alla richiesta di informazioni del 25 settembre 2019 (prot. Agcom n. 416274 del 1° ottobre 2019);

SENTITA la società Viagogo AG in audizione in data 2 ottobre 2019;

VISTA la nota del 3 ottobre 2019 di accoglimento della suindicata richiesta di proroga (prot. Agcom n. 419413);

VISTA la nota con la quale la Società Viagogo AG ha riscontrato la richiesta di informazioni del 25 settembre 2019 (prot. Agcom n. 425933 dell’8 ottobre 2019);

VISTA la nota con la quale la Società Viagogo AG. ha riscontrato la richiesta di informazioni come da verbale dell’audizione svoltasi il 2 ottobre 2019 (prot. Agcom n. 440103 del 16 ottobre 2019);

VISTA la nota con la quale la Società Viagogo AG. ha comunicato un’*errata corrige* in riferimento al prot. Agcom n. 425933 dell’8 ottobre 2019 (prot. Agcom n. 440793 del 16 ottobre 2019);

VISTA la nota del 23 ottobre 2019 con la quale, ai sensi dell’art.7, comma 5, del Regolamento n. 581/15/CONS, è stata comunicata la sospensione dei termini del procedimento sanzionatorio con riferimento alla nota prot. Agcom n. 405211 del 25 settembre 2019 e verbale di audizione della Società Viagogo AG del 2 ottobre 2019 (prot. Agcom n. 443814);

VISTA la nota con la quale, ai sensi dell'art.7, comma 5, del Regolamento n. 581/15/CONS è stata comunicata la sospensione dei termini del procedimento sanzionatorio (prot. Agcom n. 523125 del 4 dicembre 2019);

VISTA la nota con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del Regolamento n. 581/15/CONS, sono state richieste ulteriori informazioni alla società Viagogo AG e, contestualmente, è stata comunicata la sospensione dei termini del procedimento (prot. Agcom n. 552131 del 23 dicembre 2019);

VISTA la nota della Società Viagogo AG di riscontro alla suindicata richiesta di informazioni (prot. Agcom n. 23864 del 20 gennaio 2020);

VISTA la nota del 27 gennaio 2020 con la quale, ai sensi dell'art.7, comma 5, del Regolamento n. 581/15/CONS è stata comunicata la sospensione dei termini del procedimento sanzionatorio di cui alla nota prot. Agcom n. 552131 del 23 dicembre 2019 (prot. Agcom n. 36222);

VISTI gli approfondimenti istruttori (prot. Agcom n. 47994 del 3 febbraio 2020);

VISTA la delibera 32/20/CONS del 13 febbraio 2020, recante “*Approvazione dello schema di ordinanza ingiunzione alla Società Viagogo AG per la violazione dell'articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017) (Contestazione n. 2/19/DSD) e approfondimenti per acquisizione del concerto di cui all'art. 1, comma 545, legge 232/2016, ai sensi dell'art. 11 comma 1, del Regolamento allegato alla delibera n. 581/15/CONS*”;

VISTA la nota con la quale, ai sensi dell'art.7, comma 5, del Regolamento n. 581/15/CONS, è stata comunicata la proroga dei termini del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera 32/20/CONS alla società (prot. Agcom 70326 del 17 febbraio 2020);

VISTA la nota, recante “*Concerto ex art. 1, comma 545, della legge n. 232/2016: trasmissione dello schema di ordinanza ingiunzione alla Società Viagogo AG, per la violazione dell'articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Procedimento sanzionatorio avviato con contestazione n. 2/19/DSD)*”, inviata all'Autorità garante della concorrenza e del Mercato (prot. Agcom n. 84637 del 25 febbraio 2020);

VISTA la delibera dell'Autorità garante della concorrenza e del Mercato del 6 marzo 2020 con la quale l'Agcm ha espresso, “*ai sensi dell'art. 1, comma 545, legge 232/2016, il formale concerto sullo schema di ordinanza ingiunzione alla società Viagogo AG trasmesso dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (prot. Agcom 112159 del 12 marzo 2020);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. Il fatto e la contestazione

La legge 11 dicembre 2016, n. 232, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019*” ha attribuito all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nuove competenze in materia di vendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo, introducendo misure volte a contrastare il fenomeno della vendita o del collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo, effettuata da soggetti diversi dai titolari e con finalità commerciali, anche sulla base di apposito contratto o convenzione, dei sistemi di emissione dei biglietti (c.d. *secondary ticketing*).

In particolare il comma 545 dell’art. 1 della suddetta legge, così come modificato dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145, dispone che “*Al fine di contrastare l’elusione e l’evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l’ordine pubblico, la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetto diverso dai titolari, anche sulla base di apposito contratto o convenzione, dei sistemi per la loro emissione è punita, salvo che il fatto non costituisca reato, con l’inibizione della condotta e con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro, nonché, ove la condotta sia effettuata attraverso le reti di comunicazione elettronica, secondo le modalità stabilite dal comma 546, con la rimozione dei contenuti, o, nei casi più gravi, con l’oscuramento del sito internet attraverso il quale la violazione è stata posta in essere, fatte salve le azioni risarcitorie. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di concerto con l’Autorità garante della concorrenza e del mercato, effettua i necessari accertamenti e interventi, agendo d’ufficio ovvero su segnalazione degli interessati e comminando, se del caso, le sanzioni amministrative pecuniarie previste dal presente comma. Non è comunque sanzionata la vendita ad un prezzo uguale o inferiore a quello nominale di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da una persona fisica in modo occasionale, purchè senza finalità commerciali*”.

Nell’arco temporale marzo-maggio 2019, sono pervenuti all’Autorità numerosi esposti nei confronti del sito “viagogo.it”, da parte di società attive nel settore dell’organizzazione di eventi musicali *live*, di società di vendita nel mercato primario di titoli ad eventi musicali e di Associazioni di categoria, nei quali venivano denunciate le condotte della società Viagogo AG, attuate tramite il proprio sito *web* e alcuni canali social, consistenti nell’attività di rivendita secondaria di titoli di ingresso a specifici eventi musicali *live* in violazione dell’art. 1, comma 545 della legge di bilancio 2016.

Dall’attività di vigilanza, avviata sulla base delle suddette segnalazioni ed effettuata anche con il supporto della Guardia di finanza, della Polizia postale e dell’Agenzia delle entrate, con atto n. 2/19/DSD del 2 luglio 2019, recante “*Contestazione alla società Viagogo SA per la violazione dell’articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017)*”, e notificato alla parte in data 15 luglio 2019, il Direttore della

Direzione sviluppo dei servizi digitali e della rete, ha accertato che la società Viagogo SA (di seguito, Viagogo):

- 1) ha messo in vendita titoli di accesso ad attività di spettacolo senza essere titolare dei sistemi per la loro emissione;
- 2) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 29/03/19 di Maurizio Battista;
- 3) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 18/04/19 di Jack Savoretti
- 4) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 01/05/19 di The Giornalisti.
- 5) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 12/05/19 di Maurizio Battista;
- 6) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 18/05/19 di Ennio Morricone;
- 7) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 19/05/19 concerto Ennio Morricone;
- 8) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 24/05/19 concerto Elisa;
- 9) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 25/05/19 di Elisa;
- 10) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 29/05/19 di Elton John;
- 11) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 30/05/19 di Elton John;
- 12) ha messo in vendita sul sito *web* viagogo.it, biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 01/06/19 di Vasco Rossi;

- 13) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 06/06/19 di Vasco Rossi;
- 14) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 07/06/19 di Vasco Rossi;
- 15) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 12/06/19 di Vasco Rossi;
- 16) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 15/06/19 di Ennio Morricone;
- 17) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 16/06/19 di Ennio Morricone;
- 18) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 18/06/19 di Ennio Morricone;
- 19) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 19/06/19 di Ennio Morricone;
- 20) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 19/06/19 di Def Leppard;
- 21) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 21/06/19 di Ennio Morricone;
- 22) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 22/06/19 di Ennio Morricone;
- 23) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 23/06/19 di Ennio Morricone;
- 24) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 28/06/19 di Ennio Morricone;

- 25) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 29/06/19 di Ennio Morricone;
- 26) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 05/07/19 di Jack Savoretti;
- 27) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 06/07/19 concerto Jovanotti;
- 28) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 07/07/19 di Elton John;
- 29) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 08/07/19 di Laura Pausini e Biagio Antonacci;
- 30) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 13/07/19 di Jovanotti;
- 31) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 16/07/19 di Jovanotti;
- 32) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 23/07/19 di Jovanotti;
- 33) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 27/07/19 di Jovanotti;
- 34) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 03/08/19 di Jovanotti;
- 35) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 06/08/19 di Eros Ramazzotti;
- 36) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 24/08/19 di Jovanotti;

- 37) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 31/08/19 di Jovanotti;
- 38) ha messo in vendita sul sito *web* [viagogo.it](http://viagogo.it), biglietti ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale, dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, per l'evento del 07/09/19 di The Giornalisti.
- 39) ha messo in vendita, anche attraverso il rimando dalla pagina del *social network* [www.facebook.com/viagogo](http://www.facebook.com/viagogo) al sito *web* della società, biglietti per eventi ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale dei medesimi biglietti venduti sui siti di vendita primari autorizzati.

Per ciascuna delle violazioni accertate e contestate è stata ammessa la possibilità di procedere al pagamento in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della legge 689/1981. La Società non si è avvalsa di tale possibilità.

## 2. Deduzioni della società

La Società, con memoria difensiva del 16 settembre 2019 (prot. Agcom n. 0391493), ha evidenziato le motivazioni per cui ritiene infondati gli addebiti contestati. La Società ha inoltre fornito specifiche informazioni in riscontro alle richieste di informazioni del 25 settembre 2019 (prot. Agcom 0405211) e del 23 dicembre 2019 (prot. Agcom 0552131), rispettivamente attraverso le note del 7 ottobre 2019 (prot. Agcom 425933) e del 16 ottobre 2019 (prot. Agcom 440103), nonché con la nota del 17 gennaio 2020 (prot. Agcom 0023864). La Società è stata inoltre sentita in audizione il 2 ottobre 2019.

Viagogo, con la memoria difensiva, ha presentato le proprie controdeduzioni alle contestazioni dell'Autorità, sia relativamente alla situazione di fatto che al quadro normativo applicato nella fattispecie.

Preliminarmente, la Società ha tenuto a precisare di essere la piattaforma internet attiva a livello globale di maggiore successo nel fornire servizi per il mercato secondario *on-line* dei biglietti per eventi (ovvero *secondary ticketing*). Secondo quanto affermato dalla Società, il mercato secondario dei biglietti vede agire, dal lato dell'offerta, qualunque soggetto che sia in possesso di un biglietto e intenda venderlo, ad eccezione degli organizzatori o venditori primari dei biglietti. La Società precisa che *“mentre gli operatori del mercato primario vendono i biglietti ai prezzi fissati dal promoter, sul mercato secondario chi pone in vendita un biglietto lo fa al prezzo che ritiene più opportuno, salvi i limiti di legge”*.

La Società afferma che, secondo la propria visione, la legge non vieta il mercato secondario, anzi, la piena liceità e persino la necessità di un mercato secondario di biglietti per eventi sono confermate dalla previsione che obbliga gli operatori del mercato

primario, ovvero i soggetti autorizzati ad emettere i biglietti, a fornire alle parti il servizio di cambio di nome sul biglietto per consentire al primo acquirente di cedere il proprio tagliando e al compratore secondario di accedere all'evento (art. 1, comma 545-quater, della Legge). Pertanto, ritiene che il mercato secondario sia lecito, così come lo è la prestazione di servizi a favore dei soggetti che partecipano a tale mercato secondario, che consentono a chi desidera vendere un biglietto di reperire più facilmente un acquirente, potendo rivolgersi a una platea di soggetti interessati molto più vasta di quella che potrebbe raggiungere se non esistesse una *marketplace online*.

Per quanto riguarda le controdeduzioni relative agli elementi di fatto, Viagogo innanzitutto dichiara di non essere un venditore, ma un intermediario nella vendita di biglietti. Inoltre, specifica che la vendita sul mercato secondario da parte di soggetti non professionali è lecita, e che l'illiceità è riconducibile esclusivamente alla vendita a prezzo più elevato rispetto a quello nominale del titolo. Poiché il prezzo di vendita è liberamente scelto dall'utente/venditore, sarà quest'ultimo a commettere un illecito, qualora ponesse in vendita il biglietto a un prezzo maggiorato. Dell'atto illecito dovrà dunque rispondere l'utente/venditore e nessuna responsabilità può essere imputata a Viagogo, che all'illecito è completamente estranea.

Dal punto di vista sostanziale, Viagogo descrive la propria attività come quella di una "bacheca virtuale", sulla quale ciascun inserzionista è libero di inserire i propri annunci, che vengono caricati e memorizzati in piattaforma senza che il gestore ne abbia conoscenza né controllo. In altre parole, secondo la posizione della Società, la piattaforma tratterebbe i dati inseriti dagli inserzionisti attraverso modalità meramente tecniche, automatiche e passive. Dato questo contesto fattuale, Viagogo precisa, poi, che il successo della propria piattaforma deriva dalla sua natura "multi-giurisdizionale", che opera cioè come *marketplace* sicuro, poiché fornisce un quadro di regole contrattuali chiare ed adeguate garanzie per gli utenti sparsi nel mondo. Tale natura di *marketplace* globale facilita l'incontro efficace di domanda e offerta del mercato secondario su scala transnazionale.

Con riferimento alla specifica contestazione relativamente alla messa in vendita, attraverso il rimando dal *social* [www.facebook.com/viagogo](http://www.facebook.com/viagogo) al sito *web* della società, dei biglietti per eventi ad un prezzo maggiorato rispetto a prezzo nominale dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, la Società sostiene che anche in questo caso manchi il presupposto di fatto per l'applicazione della disciplina sanzionatoria, ossia la messa in vendita dei biglietti da parte di Viagogo. A tale proposito precisa che nella pagina Facebook di Viagogo "*non sono più comparsi post che rimandano al sito di Viagogo a partire dal 2014*", mentre la contestazione fa riferimento ad un periodo molto più recente.

Per quanto concerne i punti di diritto, tutte le principali argomentazioni articolate dalla Società vertono sulla qualificazione giuridica della propria attività, che consiste nella

fornitura di uno spazio internet a disposizione dei propri utenti, e che quindi è da ricondurre alla figura del prestatore di servizi della società dell'informazione, qualificandosi come “*hosting provider* passivo”, figura soggetta ad un regime di esenzione di responsabilità ai sensi degli art. 14-15 della Direttiva e-Commerce, recepiti nell'ordinamento italiano con gli art. 16-17 del D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70. Visto il ruolo “passivo” della piattaforma, Viagogo non è a conoscenza che sulla propria piattaforma si pongano in essere violazioni della normativa. La Società potrebbe infatti conoscere che una transazione è illecita solamente verificando il prezzo “nominale” del biglietto, attività che si configurerebbe come un controllo “ex ante” incompatibile con il regime giuridico delle piattaforme di *hosting* previsto dalla disciplina della Direttiva e-Commerce e con la natura imprenditoriale dell'attività di Viagogo.

In aggiunta alle osservazioni relative al regime di responsabilità ad essa applicabile, Viagogo afferma che, sul piano giuridico, essa “*non è mai parte del contratto di compravendita di biglietti*”, e che pertanto la piattaforma risulta estranea al rapporto contrattuale di compravendita che si instaura tra l'insertionista e il compratore dei biglietti.

La Società sottolinea infine che il criterio di calcolo della sanzione complessiva che emerge dalla contestazione non è conforme ai criteri stabiliti dalla legge 689/81 e dalle Linee Guida dell'Autorità (Allegato A, Delibera 265/15/CONS, sezione 2) riguardanti il “cumulo” delle sanzioni. In particolare, secondo la Società tutti gli eventi oggetto della contestazione dovrebbero essere considerate come una condotta unitaria, vista la genesi “unitaria” della strategia aziendale di Viagogo e l'unicità dell'azione che avrebbe generato la pluralità degli atti offensivi. Alla luce di ciò, la Società richiede l'applicazione del cumulo materiale invece di quello giuridico. In aggiunta, la Società specifica che, in contrasto con quanto riportato nell'atto di contestazione, e in particolare al punto 32) della lista degli eventi contestati<sup>1</sup>, i biglietti relativi all'evento del 27/07/2019 dell'artista Jovanotti non risultano essere stati messi in vendita sulla piattaforma.

Nella documentazione integrativa fornita dalla Società in data 8 Ottobre u.s. ed integrata con la successiva comunicazione del 16 Ottobre 2019, a seguito della richiesta di informazioni del 25 settembre 2019, la Società ha fornito il numero dei biglietti venduti per singolo evento contestato, completo di importo suddiviso per singole voci di prezzo (prezzo del biglietto e commissioni). La Società ha inoltre fornito i dati relativi al numero e valore totale delle transazioni relative a tutti gli eventi contestati nel periodo di riferimento. Dai dati forniti è emerso che, relativamente al periodo contestato sono stati venduti [omissis] biglietti, relativi a 36 eventi – uno in meno rispetto a quelli contestati – e che tali biglietti sono stati acquistati in circa [omissis] transazioni, per un importo totale di euro [omissis], di cui la Società ha incassato euro [omissis] di commissioni.

---

<sup>1</sup> Evento riportato al punto 33 del paragrafo 1 del presente provvedimento.

Inoltre, con le comunicazioni del 16 Ottobre 2019 e del 17 gennaio 2020, fornite a seguito delle richieste di informazioni del 2 Ottobre e del 24 dicembre 2019, la parte ha fornito alcuni riscontri in merito a: 1) le attività svolte a supporto dei clienti durante la fase di acquisto/vendita, incluse le garanzie fornite agli utenti e venditori e le eventuali restrizioni; 2) le maggiorazioni di prezzo applicate sul prezzo del biglietto, a qualunque titolo; 3) le modalità di organizzazione ed indicizzazione della *home page*; 4) la descrizione del funzionamento di eventuali ulteriori canali di pubblicizzazione/acquisto/vendita biglietti della piattaforma; 5) la percentuale di biglietti per tipologia di evento; 6) la percentuale di biglietti venduti ad un prezzo pari al prezzo nominale relativa al periodo di riferimento e dettaglio delle transazioni relative agli eventi contestati.

Con riferimento al dettaglio delle attività svolte a supporto e a garanzia delle transazioni, la Società ha precisato che il prezzo suggerito da parte di Viagogo non deriva dall'applicazione di un algoritmo ma è restituito da un *software* proprietario con funzionalità di base che indica automaticamente al venditore la quotazione meno costosa esistente sulla piattaforma per quell'evento. Tale prezzo suggerito è aggiornato in tempo reale sulla base delle offerte caricate dagli altri inserzionisti, ed ha l'obiettivo di evitare all'inserzionista di tornare indietro alla pagina dell'evento. Dal punto di vista operativo, nel corso del processo di vendita, Viagogo fornisce supporto agli utenti sia via telefono che via *email*. Per garantire il buon esito della transazione, la Società si impegna affinché gli acquirenti ricevano in tempo i biglietti, e qualora ciò non si verifichi la Società provvede ad individuare biglietti sostitutivi simili o ad offrire un rimborso completo. Se emergono problemi rilevanti sui biglietti prima dell'evento, l'acquirente ha comunque 10 giorni per comunicare tali problemi a Viagogo, altrimenti perde il diritto al rimborso. Infine, per quanto riguarda i venditori, la Società assicura che il venditore incassi il pagamento dovuto, a condizione che lo stesso fornisca dei biglietti corrispondenti alla descrizione. Per assicurare tutto ciò *“le somme versate dagli utenti acquirenti non sono trasferite agli utenti venditori al momento della vendita del biglietto ma sono trattenute su un conto dedicato”*, intestato alla Società.

Con riferimento alle restrizioni all'accesso al servizio, la Società ha sottolineato che i *“Termini e le Condizioni”* per l'utilizzo del sito, prevedono che gli utenti dichiarino che: 1) possono poter stipulare contratti legalmente vincolanti; 2) di avere un'età almeno pari ad anni 18; 3) di rispettare tutte le leggi locali, regionali, nazionali e internazionali, relative all'utilizzo del sito e alla vendita di biglietti. In ogni caso, la Società ha precisato di non applicare filtri automatici per la selezione degli utenti da ammettere sulla piattaforma. Tuttavia, Viagogo *“richiede a tutti i venditori di fornire informazioni sulla propria carta di credito per assicurarsi contro possibili frodi”*, e dal lato degli acquisti si è stabilito che non possano essere usate carte di credito rubate. Tutte le transazioni sono verificate, con strumenti completamente automatici, dal sistema interno antifrode. Con riferimento alle maggiorazioni di prezzo, la Società ha dichiarato di applicare due tipi di costi aggiuntivi: una commissione pari al [omissis] (IVA inclusa) a titolo di *“tasse e spese*

di prenotazione”, e delle somme fisse relative alle spese di consegna e gestione. Tali spese sono pari a [omissis] euro per *e-ticket*, da [omissis] a [omissis] euro per il corriere nazionale e [omissis] euro per il corriere internazionale.

Con riferimento alle attività di indicizzazione ed organizzazione della *homepage*, la Società ha precisato che il contenuto di tale pagina è statico, “*ad eccezione degli eventi visualizzati*” che sono scelti in base alle vendite effettuate sul sito. Con riferimento al funzionamento di ulteriori canali di pubblicizzazione/acquisto/vendita biglietti della piattaforma, la Società precisa di utilizzare numerosi canali di pubblicità *online*, tra cui:

- ricerca annunci Bing;
- annunci pubblicitari Google Search;
- annunci pubblicitari su Google Display Network (attualmente non operativo);
- annunci su Facebook Ads (questo mezzo comprende l’intera rete pubblicitaria di Facebook, inclusi oltre Facebook stesso, Instagram, Messenger e qualsiasi altra piattaforma di Facebook su cui vengono forniti annunci pubblicitari);
- post su Facebook (sulla pagina social di Viagogo);
- post su Instagram (sulla pagina social di Viagogo);
- post su Twitter (sulla pagina social di Viagogo).

Relativamente alla percentuale di biglietti venduti per tipologia di evento, dai dati rilevati dal 1° marzo 2019 al 31 maggio 2019, risulta che il [omissis] dei biglietti venduti hanno riguardato festival, il [omissis] concerti, il [omissis] eventi sportivi, il [omissis] opere teatrali. Con riferimento alla percentuale di biglietti venduti ad un prezzo pari o diverso dal prezzo nominale, la Società ha dichiarato di non disporre di tale informazione “*non essendo a conoscenza del prezzo nominale sul mercato primario*”.

### **3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell’Autorità**

Al fine di inquadrare correttamente le deduzioni della Società è utile effettuare una ricostruzione di quali siano, nella sostanza, le condotte illecite ai sensi del comma 545 dell’art. 1 della, così come modificato dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145. A tal fine, occorre ricostruire il quadro normativo di riferimento, a partire dal dato letterale della norma per poi analizzarne la *ratio*.

La legge sopra richiamata dispone che: “*Al fine di contrastare l’elusione e l’evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l’ordine pubblico, la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetto diverso dai titolari, anche sulla base di apposito contratto o convenzione, dei sistemi per la loro emissione è punita, salvo che il fatto non costituisca reato, con l’inibizione della condotta e con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro, nonché, ove la condotta sia effettuata attraverso le reti di comunicazione elettronica, secondo le modalità stabilite dal comma 546, con la rimozione dei contenuti, o, nei casi più gravi, con l’oscuramento del sito internet*”

*attraverso il quale la violazione è stata posta in essere, fatte salve le azioni risarcitorie. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di concerto con l’Autorità garante della concorrenza e del mercato, effettua i necessari accertamenti e interventi, agendo d’ufficio ovvero su segnalazione degli interessati e comminando, se del caso, le sanzioni amministrative pecuniarie previste dal presente comma. Non è comunque sanzionata la vendita ad un prezzo uguale o inferiore a quello nominale di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da una persona fisica in modo occasionale, purchè senza finalità commerciali” (enfasi aggiunta).*

Dal dettato letterale della norma sopra riportata, è chiaro che condotte illecite punibili ai sensi della normativa sono:

- 1) la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di biglietti effettuata da un soggetto diverso dai titolari;
- 2) la vendita ad un prezzo superiore a quello nominale.

I riferimenti alla possibilità che le violazioni sopra descritte vengano compiute anche attraverso “*le reti di comunicazione elettronica*” e che i *siti internet* possano essere veicoli di condotte in violazione della legge chiariscono, diversamente da quanto sostenuto dalla Società, la punibilità di tali soggetti.

Diversamente, se i siti Internet fossero esclusi dalla normativa di riferimento, non vi sarebbe alcun motivo per coinvolgere e attribuire competenze specifiche all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, le cui funzioni si applicano – da sempre – al settore delle comunicazioni elettroniche e alle condotte che avvengono per il tramite di tali reti.

La normativa in esame si pone quindi in continuità con altri plessi normativi (che individuano l’Autorità, ad esempio, competente nella tutela del diritto d’autore *online*), tutti aventi l’obiettivo di garantire che siano tutelati due beni giuridici potenzialmente in contrasto sulla Rete: da un lato, la necessità di favorire le prestazioni imprenditoriali nel mercato dei servizi della società dell’informazione, e dall’altro, la necessità di prevenire e impedire che nella Rete si perpetuino *pratiche massive, a fini di sfruttamento commerciale*, di violazioni di normative settoriali, quali la tutela del diritto di proprietà intellettuale o, nella fattispecie, la prevenzione di fenomeni speculativi ed inflattivi nel mercato secondario dei biglietti per gli eventi teatrali e musicali, al fine di “*contrastare l’elusione e l’evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l’ordine pubblico*”. Anche prendendo in esame la finalità della norma di riferimento, dunque, ossia quella di “*contrastare l’elusione e l’evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l’ordine pubblico*”, è di tutta evidenza che le azioni di contrasto non possano escludere le condotte perpetrate tramite i siti internet, essendo di sempre maggiore rilevanza le transazioni economiche che vengono effettuate *online*, in tutti i comparti dell’economia, non facendo certamente eccezione il settore delle vendite di biglietti per eventi.

Alla luce di quanto sopra esposto, si riportano di seguito le valutazioni dell’Autorità, effettuate sulla base di quanto emerso sia dagli accertamenti svolti, anche per il tramite

della Polizia postale, sia dagli approfondimenti istruttori, sia, infine, da quanto dichiarato dalla stessa Società nel corso del procedimento.

Si evidenzia sin d'ora che i punti 1 e 39 della contestazione, come sopra riportati, non sono stati presi in considerazione ai fini della sanzione, per le seguenti ragioni. Quanto al punto 1 della contestazione, esso è relativo alla messa in vendita di titoli di accesso senza essere titolare di sistemi per la loro emissione, ed è uno degli elementi costitutivi delle condotte contestate di cui ai successivi punti da 2 al 38. Quanto al punto 39 della contestazione, si ritiene che la promozione dell'attiva sulla pagina del *social network* [www.facebook.com/viagogo](http://www.facebook.com/viagogo) non sia autonomamente sanzionabile, ma integri un elemento suscettibile di incidere sulla gravità della lesione, per il fatto di amplificare la diffusione delle proposte di vendita. Per quanto riguarda l'affermazione della Società relativamente al fatto che l'evento dell'artista Jovanotti del 27/07/2019 non risulti, alla Società, essere stato messo in vendita all'interno del sito, si ritiene che tale informazione non trovi conferma né adeguato riscontro. Infatti, sia le videate raccolte con visure notarili da parte dei segnalanti, sia gli accertamenti d'Ufficio svolti e riportati nel verbale del 6 giugno 2019, nonché la relazione della Polizia postale, confermano la presenza di tale evento sulla piattaforma Viagogo.

Pertanto, a seguito di approfondimenti istruttori, l'Autorità ha accertato la sussistenza delle violazioni relative alla messa in vendita, in violazione di legge, di biglietti relativi a 37 eventi di diversi artisti come descritti nell'atto di contestazione e riportati del par. 1 del presente provvedimento.

### ***3.1. Attività svolta da Viagogo per la messa in vendita di biglietti a prezzi maggiorati rispetto ai prezzi nominali dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati***

Con riferimento all'attività della Società, dagli atti del procedimento emerge con chiarezza il ruolo attivo svolto da Viagogo e finalizzato alla vendita, sul proprio sito, di biglietti per eventi a prezzi superiori ai prezzi nominali e, pertanto, in violazione dell'art. 1, comma 545 L. 232/2016. Tale conclusione è basata sul fatto che Viagogo, utilizzando sia risorse umane che tecniche: a) presta assistenza nell'ottimizzazione delle offerte di biglietti b) si fa carico della promozione di tali offerte su vasta scala c) concorre in modo decisivo a definire tutti i principali parametri giuridici ed economici della transazione, inclusi i termini di consegna e il prezzo e d) si occupa della gestione operativa e della finalizzazione della transazione.

In riferimento alla posizione della Società e alla qualificazione dell'attività svolta, dagli atti del procedimento è emerso che Viagogo non si limitava a connettere i potenziali venditori e i potenziali acquirenti al solo fine di facilitare le transazioni economiche, trattando i dati degli *uploader* con modalità puramente tecniche, passive ed automatiche.

Al contrario, Viagogo interveniva attivamente ed estensivamente durante tutte le fasi della transazione commerciale, fino alla sua conclusione, trattenendo per sé – al momento del perfezionamento della vendita – una cospicua commissione pari ad un valore del [omissis], percentuale inclusiva dell’IVA, del prezzo finale del biglietto, imputando all’acquirente le spese di spedizione e trattenendo su un proprio conto bancario, infine, il valore corrisposto dall’acquirente per l’acquisto del biglietto (per riversarlo al venditore solo a seguito di precise verifiche).

Entrando nel dettaglio di tutte le attività svolte da Viagogo, dalla relazione della Polizia Postale e dalle dichiarazioni della stessa Società si evince come questa ottimizzi le offerte di vendita dei biglietti da parte degli inserzionisti presentandole ed organizzandole come parte di un “evento”, e non come singoli titoli di accesso. Questo aspetto, che potrebbe sembrare - ad una prima analisi - secondario, in realtà è rivelatorio dell’approccio commerciale su vasta scala della vendita effettuata dalla Società: la piattaforma Viagogo.it, all’interno della propria *homepage* organizza ed ottimizza attivamente le singole offerte di titoli di accesso mettendo in promozione innanzitutto *gli eventi*. Infatti, dal punto di vista promozionale, l’impatto emotivo sull’immaginario del consumatore è stimolato molto di più se si prospetta ai potenziali clienti la possibilità di essere parte di un evento, piuttosto che avere accesso alla disponibilità di un singolo biglietto. La stessa Società, nella propria risposta alla richiesta di informazioni all’Autorità (prot. Agcom 440103 del 16/10/2019) ha affermato che “*la homepage visualizza gli eventi che, in base alle dichiarazioni degli utenti, risultano essere i più venduti in quel momento*”.

Da quanto illustrato, deriva che il modello di *business* della piattaforma non è quello di una semplice e neutrale bacheca virtuale per la messa in vendita di singoli biglietti, ma ha come obiettivo la promozione di eventi, con la finalità di massimizzare il numero dei biglietti venduti, e in ultimo di porsi quindi in concorrenza con i venditori nel mercato primario e con gli organizzatori di eventi.

Questa circostanza è inequivocabilmente dimostrata anche dalla volontà della società di intervenire nell’*editing* degli annunci da parte degli inserzionisti.

Se fosse vero infatti ciò che afferma la Società, ovvero che questa agisce come una semplice “bacheca virtuale”, dove ciascun inserzionista ha la possibilità di inserire un annuncio e questo dato viene trattato in modalità totalmente automatica, meramente tecnica e passiva, senza finalità di vendita e di sfruttamento commerciale su vasta scala, la *homepage* del sito si presenterebbe – come accade, tra l’altro, in alcuni siti che fungono da *marketplace* per differenti settori merceologici – come una lista di annunci separati contenenti varie offerte di vendita di biglietti, interamente editate dagli inserzionisti ed organizzate secondo criteri oggettivi e neutrali dal punto di vista commerciale quali, a titolo di esempio, l’ordine cronologico o i parametri di rapporto prezzo/qualità.

Al contrario, gli annunci sono completamente scritti, modificati e adattati da Viagogo, come dimostra il passaggio all’art. 2.4 dei “Termini e Condizioni” di Viagogo riportate nella *homepage*, nelle quali è stabilito – riferendosi all’inserzionista – “*ci concedi il diritto non esclusivo, trasferibile, valido in tutto il mondo, non oneroso e a pieno titolo di*

*riprodurre, modificare, adattare, mostrare e pubblicare le descrizioni dei tuoi biglietti sul nostro sito e sui siti partners. In questo modo ci permetti di promuovere la vendita dei tuoi biglietti” (enfasi aggiunta).*<sup>2</sup>

Inoltre, l’attività di ottimizzazione da parte della piattaforma si estende anche alla disciplina del “*packaging*” della vendita di biglietti. Ad esempio, nei “Termini e Condizioni per i venditori” si specifica che all’interno di ciascun annuncio devono essere venduti biglietti singoli o contigui dal punto di vista spaziale, così come non possono essere inseriti in un unico annuncio i cosiddetti “*piggyback tickets*”, ovvero quelli relativi a biglietti i cui posti a sedere sono uno dietro l’altro<sup>3</sup>.

Oltre che nell’*ottimizzazione degli annunci* delle offerte di biglietti, il ruolo attivo della piattaforma si manifesta anche attraverso la *promozione dell’evento* attraverso la costruzione delle varie schermate che precedono la conclusione della transazione commerciale. Secondo le evidenze riportate nella relazione della Polizia Postale, le prime schermate - una volta iniziata la procedura di acquisto - descrivono, anche attraverso la predisposizione di specifiche grafiche, le principali caratteristiche delle *venues*, nonché dei biglietti in vendita settori all’interno delle stesse (ad esempio, prato, palco, *gold*, tribuna ecc.), specificandone alcune caratteristiche rilevanti – ad esempio, la visibilità, il livello di richiesta quel tipo di biglietto, la possibilità di avere il biglietto cartaceo come ricordo ecc... – ed indicando il numero di biglietti ancora disponibili per ciascun settore. Inoltre, nelle schermate successive che man mano portano al perfezionamento della transazione, viene ulteriormente potenziato il messaggio promozionale descrivendo la bellezza, l’unicità, la straordinarietà e l’importanza di ciascun evento, nonché della specifica *location* in cui si svolge.

In aggiunta al servizio di ottimizzazione delle offerte, la Società dimostra di mettere in campo una “*massiccia operazione di promozione*” (enfasi aggiunta) della vendita di biglietti con una strategia multi-piattaforma. Tale attività è dimostrata innanzitutto dall’utilizzo a fini promozionali del *social network* Facebook, attraverso la pagina [www.facebook.com/viagogo](http://www.facebook.com/viagogo).

Infatti, diversamente da quanto sostenuto dalla Società nella propria comunicazione del 17 settembre 2019, e relativa al fatto che la pagina Facebook di Viagogo non viene aggiornata dal 2014, si è riscontrato che, digitando [www.facebook.com/viagogo](http://www.facebook.com/viagogo) si viene ancora automaticamente indirizzati su una pagina denominata “Ticket.viagogo” la quale, attraverso il bottone “*BookNow*”, re-indirizza l’utente verso la *homepage* del sito [viagogo.co.uk](http://viagogo.co.uk) rendendo possibile l’acquisto dal sito inglese. Inoltre, nella propria risposta del 16 ottobre 2019 alla richiesta di informazioni dell’Autorità, la stessa Società ammette di utilizzare svariati canali per pubblicizzare i servizi Viagogo presso gli utenti italiani, quali:

---

<sup>2</sup> Art. 2.4, “Pubblicare un Annuncio”, Termini e condizioni per gli acquirenti, disponibili presso <https://www.viagogo.it/Aiuto/Buyer/11>

<sup>3</sup> *Ibidem*.

- “- ricerca annunci Bing;  
- annunci pubblicitari Google Search;  
- annunci pubblicitari su Google Display Network (attualmente non operativo);  
- annunci su Facebook Ads (questo mezzo comprende l'intera rete pubblicitaria di Facebook, inclusi oltre Facebook stesso, Instagram, Messenger e qualsiasi altra piattaforma di Facebook su cui vengono forniti annunci pubblicitari);  
- post su Facebook (sulla pagina social di viagogo);  
- post su Instagram (sulla pagina social di viagogo);  
- post su Twitter (sulla pagina social di viagogo)”.

Oltre alle attività di ottimizzazione e di promozione delle offerte di vendita dei biglietti per eventi, durante il processo di vendita Viagogo fornisce tutta una serie servizi che accompagnano le varie fasi della compravendita fino alla relativa esecuzione, come dichiarato dalla stessa Società, la quale afferma, nella sezione “*about*” della propria homepage che “*una volta che acquirente e rivenditore hanno deciso di intraprendere le procedure necessarie a finalizzare una compravendita, qualsiasi operazione relativa alla transazione in oggetto è coperta dalla garanzia viagogo*”(enfasi aggiunta).<sup>4</sup>

Anche secondo quanto riportato nella relazione della Polizia Postale, Viagogo si occupa di tutte le varie fasi della compravendita fino alla relativa esecuzione: la registrazione degli acquirenti e degli inserzionisti, l'ottenimento dell'autorizzazione per il pagamento tramite carta di credito o debito non appena un acquirente formula un'offerta di acquisto, la verifica dell'esistenza di un conto corrente qualora il pagamento avvenga tramite bonifico, la notifica e la conferma dell'offerta di acquisto all'inserzionista. A partire dalla notifica, l'inserzionista ha poi 48 ore per confermare e completare la transazione o modificarla. Nel frattempo, è opportuno notare che è Viagogo che riscuote il pagamento da parte dell'acquirente, trattenendo la somma versata su un conto della Società.

Pertanto, è difficile negare il ruolo attivo della piattaforma nel momento in cui il pagamento non solo transita e viene trattenuto su un conto bancario della Società ma viene trasferito al venditore solo a seguito della verifica sulla correttezza della transazione e dell'avvenuto recapito del biglietto.

In tutta questa fase di esecuzione della compravendita, gli utenti della piattaforma sono supportati attivamente da un servizio clienti, mediante rete di *call center* che sono gestiti direttamente dalla Società o attraverso partner commerciali. “*Il servizio clienti è svolto attraverso risorse umane, in particolare da operatori madrelingua italiani, durante i normali orari di lavoro e per sei giorni alla settimana*” (enfasi aggiunta). Nella risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità del 16 ottobre 2019, la Società afferma che l'acquirente, se riscontra problemi direttamente all'evento, può chiamare via telefono o

---

<sup>4</sup> Si veda l'art. 1.2 dei Termini e Condizioni per i venditori, disponibile presso <https://www.viagogo.it/Aiuto/Seller/11>

contattare via mail la Società, e nel caso di impedimenti o disguidi la Società si fa carico di trovare biglietti sostitutivi o di fornire un *voucher* per fare ulteriori acquisti sulla stessa piattaforma. Tutte queste prestazioni, fornite in gran parte da risorse umane e che – come nel caso del *voucher* – sono molto simili a quelle fornite da un venditore primario o un organizzatore di eventi, confermano il ruolo attivo svolto dalla piattaforma.

Come desumibile dagli elementi sopra rappresentati, Viagogo è inoltre responsabile anche della fornitura della garanzia ad entrambe le parti. Infine, è sempre Viagogo ad occuparsi di fissare gli *standard* e le condizioni per i servizi spedizione, che vengono effettuati tramite un corriere convenzionato, per l'Italia, con la stessa Società. Infatti, è Viagogo che si fa pagare, al momento dell'acquisto da parte dell'acquirente, le spese di “*delivery and handling*”, come dalla stessa ammesso, ed è Viagogo che addebita all'acquirente i costi di spedizione e consegna, che ammontano a [omissis] euro per *e-ticket*, da [omissis] a [omissis] euro per il corriere nazionale e [omissis] euro per il corriere internazionale.

Pertanto, tutti gli elementi di fatto raccolti nel corso del procedimento, e fin qui descritti, dimostrano che l'attività di Viagogo non ammonta semplicemente alla memorizzazione dei dati degli utenti e al relativo trattamento tecnico, passivo ed automatico degli stessi, ma si concretizza in un intervento diretto – fornito anche con il supporto di personale umano – a definizione di tutti gli elementi fondamentali della transazione commerciali, fino al perfezionamento della vendita stessa.

Non solo. Da tutto quanto sopra riportato emerge che la Società era a conoscenza dei singoli dati caricati dagli utenti ed era consapevole del loro trattamento. La Polizia postale, infatti, afferma, senza lasciar adito ad alcun dubbio (e ciò è confermato da quanto emerso in corso di istruttoria), che il sito in questione “ha perfetta contezza di ciò che si acquista e si vende e dei relativi prezzi, palesemente in violazione della vigente normativa in materia” (enfasi aggiunta) e prosegue sottolineando che “non vi è infatti nel sito alcuna menzione/precisazione circa l'illiceità della vendita da parte degli inserzionisti del titolo ad un prezzo superiore al costo del biglietto nominale” (enfasi aggiunta).

La consapevolezza della società è provata dal fatto che è lei stessa a contribuire alla formazione del prezzo finale della transazione attraverso la funzionalità di “*prezzo consigliato*”, attraverso il *display* di un messaggio che recita “*per vendere più rapidamente i biglietti di consigliamo di venderli ad un prezzo pari a [...] per biglietto*” (enfasi aggiunta). Tale messaggio di “prezzo consigliato” è rintracciabile nelle pagine che precedono l'introduzione di un'inserzione nel sito. In aggiunta, con riferimento all'asserita mancata conoscibilità del prezzo nominale del biglietto da parte della Società, tale argomentazione appare superata dal fatto che, in ogni caso, la Società non ha interesse a far conoscere il valore del prezzo nominale, così come a mettere un annuncio sull'illiceità della vendita al di sopra di questo, avendo al contrario l'interesse a massimizzare il prezzo finale di vendita ed il numero delle transazioni commerciali, in considerazione della commissione del [omissis] trattenuta dalla stessa sul prezzo finale del biglietto, delle altre spese applicate e dei ricavi da vendita di spazi pubblicitari che

dipendono dal successo di un sito in termini di utenti e visualizzazioni. Risulta infatti evidente che la commissione che incassa la piattaforma su ciascuna vendita, essendo calcolata in percentuale sul prezzo finale, aumenta l'incentivo per la stessa a far convergere acquirenti e venditori su prezzi di vendita inflazionati o comunque superiori al prezzo nominale del titolo, in modo da massimizzare il ricavo unitario incassato dalla piattaforma su ciascuna vendita conclusa.

Infine, dal punto di vista giuridico è importante sottolineare come il ruolo di Viagogo, nei confronti degli inserzionisti, si configuri come un vero e proprio mandato ad eseguire la vendita dei biglietti, e non come una pura intermediazione. A conferma di ciò, si si consideri che nell'art.4.3 dei Termini e Condizioni riportati nella *homepage*, la Società specifica che l'inserzionista deve garantire di *“non contattare direttamente l'acquirente per alcuna ragione”* (enfasi aggiunta) e che in caso di violazione *“il [...] pagamento può essere trattenuto”* (enfasi aggiunta). Inoltre, all'art. 4.3 si specifica che: *“Il venditore non può includere nella spedizione alcun materiale promozionale o commerciale che non sia stato approvato da noi (con l'eccezione di una fattura IVA, se richiesta dall'acquirente e da viagogo). Il materiale in questione include inviti a visitare altri siti web, cataloghi, business card, segnalibri, buoni acquisto, volantini o altro materiale marketing. Includere questi prodotti costituisce violazione dei termini e delle condizioni”* (enfasi aggiunta).<sup>5</sup>

Alla luce degli elementi sopra riportati, si evince che il ruolo di Viagogo, oltre a non potersi assolutamente configurare come passivo e puramente tecnico, integri un rapporto più forte di quello di semplice intermediazione, inteso come attività che mette in relazione “qualificata” le due parti della compravendita. E a nulla rileva l'obiezione della Società secondo la quale *“Viagogo non è parte del contratto di compravendita di biglietti”* (memoria del 17 settembre 2019). Il rapporto fra proprietario del biglietto e Viagogo può infatti configurarsi giuridicamente come rapporto di mandato senza rappresentanza. La piattaforma, infatti (a seguito dell'espressione di volontà del venditore di voler alienare il biglietto a un determinato prezzo), svolge tutte le attività relative alla transazione e finalizzate alla conclusione della vendita e relativa esecuzione: fornisce supporto ad acquirente e venditore (non potendo questi due soggetti entrare in contatto e non essendo, quindi, la scelta dell'acquirente in capo al proprietario del biglietto); garantisce il pagamento dell'acquirente e l'effettiva corresponsione del prezzo al venditore, trasferendone il valore al mandante proprietario, decurtato della percentuale spettante alla stessa piattaforma e delle spese di spedizione, solo a seguito di specifiche verifiche (tramite un meccanismo predisposto e implementato da Viagogo). In altri termini, il contratto di mandato si perfeziona con la manifestazione del proprietario del biglietto dell'intenzione di vendere il titolo avvalendosi della piattaforma, che fa sorgere in capo a Viagogo l'obbligo di vendere, per conto del proprietario, a determinate condizioni e di trasferire gli effetti del contratto (e cioè il prezzo corrisposto) in capo al mandante. Al riguardo, seppur si sostenesse che il mandato si svolge grazie a strumenti automatici, tale

---

<sup>5</sup> Si veda <https://www.viagogo.it/Aiuto/Seller/11> ;

circostanza – oltre a non essere vera, come sopra dimostrato – sarebbe comunque irrilevante, in quanto tali strumenti sono comunque tutti scelti, predisposti e resi operanti dalla piattaforma Viagogo, che è il soggetto che garantisce la conclusione della vendita e ne cura la relativa esecuzione.

Infine, si rileva che la Società non ha fornito all’Autorità i dati relativi all’ammontare del fatturato realizzato nell’ultimo esercizio chiuso prima dell’avvio del procedimento sanzionatorio, nonché il risultato di utile e di perdita del medesimo esercizio, sostenendo che *“nell’ipotesi che questo dato fosse richiesto per quantificare l’ammontare della sanzione, se ne coglie la pertinenza, nondimeno esso non appare necessario, in quanto l’Autorità può comunque procedere alla quantificazione della sanzione anche senza di esso, se necessario traendo dalla mancata fornitura del dato conclusioni meno favorevoli per la Società”*. In ogni caso, da notizie di stampa internazionale è possibile ricavare alcune indicazioni sullo stato economico-patrimoniale della Società, che nel novembre del 2019 ha annunciato l’acquisizione dell’operatore StubHub al prezzo di 4.05 miliardi di dollari *“in cash”*, al fine di creare un *player* di presenza globale sul mercato<sup>6</sup> con un giro d’affari consolidato di 15 miliardi di dollari nel 2020<sup>7</sup>.

### **3.2. L’applicazione del cumulo materiale**

Si ritiene che la condotta, in violazione della medesima norma, imputabile a Viagogo, si configura non come unica violazione, seppur frazionata nel tempo (sarebbe potuta essere se riconducibile alla vendita di biglietti per più date di uno stesso evento), ma come una pluralità di azioni, ripetute nel tempo e sì in violazione della medesima norma ma riconducibili ad eventi diversi con date diverse, pertanto da considerarsi realizzata con azioni plurime e distinte tra loro, così come riportato nell’atto di contestazione.

Sul punto, deve farsi riferimento a quanto previsto dall’Autorità nelle Linee Guida in materia di quantificazione delle sanzioni amministrative (delibera n. 265/15/CONS), laddove si specifica che *“per considerare un comportamento come unico, deve ricorrere il duplice requisito della contestualità degli atti e della unicità del fine o dell’effetto”* (cfr. Allegato A, punto 2).

Nel caso di specie, è certo che il fine delle attività (e il loro effetto) è quello di vendere sul mercato secondario biglietti di spettacoli in violazione del divieto di cui all’articolo 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232. Tuttavia, non può non considerarsi

---

<sup>6</sup> Viagogo opera in 70 paesi, con una particolare presenza in Europa Continentale e nel Regno Unito, mentre StubHub opera in 44 paesi ed ha una forte presenza negli Stati Uniti.

<sup>7</sup> Si veda l’articolo dell’edizione online del New York Times *“StubHub Sold to Smaller Rival Viagogo for Over \$4 Billion”*, del 25 novembre 2019, disponibile presso: <https://www.nytimes.com/2019/11/25/business/stubhub-viagogo-ebay-sale.html>

che le azioni della società Viagogo hanno riguardato l'attività di messa in vendita di (numerosi) biglietti relativi a singoli, e distinti, eventi (concerto), programmati per lo svolgimento in date e, talvolta, orari differenti. Appare agevole, pertanto, ricondurre le violazioni a distinte e autonome condotte, e ciò tanto più in considerazione del fatto che, nei casi *de quibus*, viene comunque a mancare il secondo requisito, individuato come necessario dalle citate Linee Guida ai fini della qualificazione della condotta come unitaria, ossia la "*contestualità degli atti*".

A ben vedere, difatti, la messa in vendita avviene al momento della disponibilità del biglietto (quindi con tempi diversi) e i biglietti si riferiscono a eventi che si svolgono in date differenti e in relazione ai quali vengono venduti distinti – e spesso – numerosi biglietti (anche a distanza di mesi). Peraltro, nell'effettuare tale attività, la società ha svolto attività *a latere* che rivelano un'autonoma e distinta volontà rispetto alle singole condotte in violazione e che, dunque, è corretto considerare separatamente.

#### 4. Conclusioni

Sulla base di quanto sopra riportato, si conclude come segue.

Con riferimento alle contestazioni relative alla: 1) messa in vendita sul sito *web* "viagogo.it" di titoli di accesso ad attività di spettacolo senza essere titolare dei sistemi per la loro emissione (contestazione n. 1 dell'atto di contestazione e accertamento 02/19/DSD) e alla 2) messa in vendita, attraverso il rimando dal *social* [www.facebook.com/viagogo/](http://www.facebook.com/viagogo/) al sito *web* della società, di biglietti per eventi ad un prezzo maggiorato rispetto al prezzo nominale dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati (contestazione n. 39 dell'atto di contestazione e accertamento 02/19/DSD), si ritiene che esse non debbano essere presi in considerazione a fini della sanzione. Da un lato, infatti, il punto 1 della contestazione, relativo alla messa in vendita di titoli di accesso senza essere titolare di sistemi per la loro emissione è uno degli elementi costitutivi delle condotte contestate di cui ai successivi punti da 2 a 38. Dall'altro, sul punto 39 della contestazione si ritiene che la promozione dell'attiva sul *social network* [www.facebook.com/viagogo](http://www.facebook.com/viagogo) non sia autonomamente sanzionabile, ma sia piuttosto un elemento suscettibile di incidere sulla gravità della lesione per il fatto di amplificare la diffusione delle proposte di vendita.

Diversamente, si è accertata la sussistenza delle violazioni relative alla messa in vendita, a prezzi maggiorati rispetto al prezzo nominale dei medesimi biglietti messi in vendita sui siti di vendita primari autorizzati, e dunque in violazione di legge, dei biglietti relativi ai 37 eventi di diversi artisti, così come riportati ai punti 2-38 dell'atto di contestazione e accertamento 2/19/DSD, e richiamati nel par. 1 del presente provvedimento.

Ciò di cui occorre tener conto, e solo ai fini della quantificazione della sanzione, è lo stato economico e l'assetto societario. A tal fine, si rileva che la Società non ha fornito i dati

relativi all'ammontare del fatturato realizzato nell'ultimo esercizio chiuso prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, nonché il risultato di utile e di perdita del medesimo esercizio, sostenendo che *“nell'ipotesi che questo dato fosse richiesto per quantificare l'ammontare della sanzione, se ne coglie la pertinenza, nondimeno esso non appare necessario, in quanto l'Autorità può comunque procedere alla quantificazione della sanzione anche senza di esso, se necessario traendo dalla mancata fornitura del dato conclusioni meno favorevoli per la Società”*. Tuttavia, da notizie di stampa internazionale è possibile ricavare alcune indicazioni sullo stato economico-patrimoniale della Società, che nel novembre del 2019 ha annunciato l'acquisizione dell'operatore Stubhub al prezzo di 4.05 miliardi di dollari *“in cash”*, al fine di creare un *player* di presenza globale sul mercato<sup>8</sup> con un giro d'affari consolidato di 15 miliardi di dollari nel 2020<sup>9</sup>.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate le violazioni relative alla messa in vendita a prezzi maggiorati rispetto al prezzo nominale per i 37 eventi così come riportati ai punti 2-38 dell'atto di contestazione e accertamento 2/19/DSD e indicati al paragrafo 1 del presente provvedimento;

RITENUTO che le suddette violazioni siano sanzionabili ai sensi dell'art.1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della determinazione della sanzione ai sensi dell'art.11 della legge n. 689/1981:

#### **A. Gravità della violazione**

La Società ha messo in vendita titoli di accesso sul proprio sito *web*, ad un prezzo superiore rispetto al prezzo nominale, in violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232. Come sopra ampiamente dimostrato, la Società aveva piena consapevolezza di ciò che veniva venduto/acquistato sui propri canali, palesemente in violazione della vigente normativa in materia. La gravità è ancora più manifesta se si

---

<sup>8</sup> Viagogo opera in 70 paesi, con una particolare presenza in Europa Continentale e nel Regno Unito, mentre StubHub opera in 44 paesi ed ha una forte presenza negli Stati Uniti.

<sup>9</sup> Si veda l'articolo dell'edizione online del New York Times *“StubHub Sold to Smaller Rival Viagogo for Over \$4 Billion”*, del 25 novembre 2019, disponibile presso: <https://www.nytimes.com/2019/11/25/business/stubhub-viagogo-ebay-sale.html>

considera che la Società, pur avendo tutti gli strumenti per informare gli utenti del divieto imposto dalla legge, non solo non ha mai inserito nel proprio sito alcuna menzione o precisazione circa l'illiceità della vendita ad un prezzo superiore al prezzo del biglietto nominale così come disposto dalla legge n. 232/2016, art. 1, comma 545 ma, anzi, ha puntato ad ampliare la propria platea di utenti attraverso l'utilizzo di numerosi canali pubblicitari, incluso il canale Facebook, con lo scopo di massimizzare il volume di biglietti venduti. Con particolare riferimento al canale Facebook è infatti emerso che lo stesso è ancora attivo, a differenza di quanto asserito dalla Società nella propria comunicazione del 17 settembre 2019.

#### **B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione.**

La Società non ha posto in essere alcun comportamento, nel corso del procedimento, finalizzato a eliminare o attenuare le conseguenze della violazione. Diversamente, si è rifiutata di fornire i dati richiesti e relativi all'ammontare del fatturato realizzato nell'ultimo esercizio chiuso prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, nonché il risultato di utile e di perdita del medesimo esercizio.

#### **C. Personalità dell'agente**

La Società era dotata di una struttura idonea a garantire una puntuale osservanza delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232.

#### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatto che la Società non ha fornito informazioni sulla propria situazione di bilancio, e che da notizie di stampa internazionale è emerso che, nel novembre del 2019, ha annunciato l'acquisizione dell'operatore Stubhub al prezzo di 4.05 miliardi di dollari, al fine di creare un *player* di presenza globale sul mercato con un giro d'affari consolidato di 15 miliardi di dollari nel 2020, si ritiene che le condizioni economiche dell'agente siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente provvedimento.

RITENUTO di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari a euro 100.000 (centomila/00) per ciascuna delle 37 condotte contestate sopra riportate, per un totale di euro 3.700.000 (tremilionesettecentomila/00), ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri di determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981,

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **ACCERTA**

la violazione, da parte della società Viagogo AG (CHE-247.099.716) con sede in Svizzera - Rue du Commerce 4, 1204 Ginevra presso la società "GENEVA RHONE 8 SÀRL – CHE 456.718.175, dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, e successive modifiche ed integrazioni;

### **ORDINA**

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 3.700.000 (tremilionesettecentomila/00) per la violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232.

### **DIFFIDA**

la medesima Società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione delle disposizioni richiamate;

### **INGIUNGE**

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379, capo X, del Bilancio di previsione dello Stato o mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT 540 01000 03245 348 0 10 2379 00, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 545 della legge 11 dicembre 2016, n. 232, con delibera n. 104/20/CONS*", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art.27 della citata legge n. 689/1981.

Entro il termine di 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento la "*delibera n. 104/20/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *f.f*  
Nicola Sansalone