

**DELIBERA N. 224/22/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. 2/21/DSDI)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 23 giugno 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

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, a norma del 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*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, (di seguito “*Regolamento*”), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 697/20/CONS;

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*”;

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. 124/22/CONS del 13 aprile 2022;

VISTA la segnalazione di un utente del 4 ottobre 2021 (prot. Agcom n. 391069) con la quale veniva lamentata, dandone evidenza, la commercializzazione di biglietti a prezzi superiori rispetto a quelli nominali sui siti riferibili alla denominazione “*Viagogo*”, con riferimento ad un concerto di Sting tenutosi a Taormina in data 27 settembre 2021;

VISTE le integrazioni fornite dal segnalante con nota del 27 ottobre 2021 (prot. Agcom n. 424813) in riscontro alla richiesta di integrazione documentale formulata dall’Autorità in data 13 ottobre 2021 (prot. Agcom n. 405441);

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione servizi digitali n. 02/21/DSDI del 22 novembre 2021 (prot. Agcom n. 455480), recante “*Contestazione alla società Viagogo AG per la violazione dell’articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di Bilancio 2017)*”, la cui notifica è stata perfezionata in data 1° dicembre 2021;

VISTA la nota del 10 dicembre 2021 (prot. Agcom n. 0479535) con la quale la Società Viagogo AG (di seguito “*la Società*”) ha presentato istanza di accesso agli atti, riscontrata con note in data 16 dicembre 2021 (prot. Agcom n. 0486872) e 22 dicembre 2021 (prot. Agcom nn. 0494259 e 0494298);

VISTA l’istanza di proroga dei termini per la presentazione della memoria ai sensi dell’art. 9 del Regolamento, presentata dalla Società in data 21 dicembre 2021 (nota prot. Agcom n. 492380), accolta dall’Autorità con nota prot. Agcom n. 0494259 del 22 dicembre 2021, con la quale è stata concessa una proroga al 12 gennaio 2022;

VISTA la memoria trasmessa dalla Società in data 12 gennaio 2022 (prot. Agcom n. 0010228 del 13 gennaio 2022);

VISTA la successiva richiesta di informazioni inviata alla Società in data 26 gennaio 2022 (prot. Agcom n. 0027325), riscontrata con nota del 7 febbraio 2022 (prot. Agcom n. 0042394 dell'8 febbraio 2022);

SENTITA in audizione la Società in data 1 marzo 2022, in accoglimento della richiesta formulata con nota prot. Agcom n. 0042394 dell'8 febbraio 2022;

VISTA la nota prot. Agcom n. 0053418 del 16 febbraio 2022, con la quale la Direzione competente ha richiesto, per il tramite dell'Ufficio Corecom e coordinamento Ispettivo, la collaborazione del Nucleo Speciale Beni e Servizi Gruppo Radiodiffusione della Guardia di Finanza (di seguito "Guardia di Finanza"), ai sensi dell'art. 7, comma 1, del Regolamento, al fine di chiarire il ruolo di Viagogo AG nel processo di messa in vendita dei titoli di spettacolo, dall'approvvigionamento dei titoli al collocamento tramite la piattaforma, fino al perfezionamento dell'acquisto;

VISTA la nota prot. Agcom n. 0078480 del 4 marzo 2022, con la quale è stata comunicata la sospensione dei termini del procedimento per un massimo di sessanta giorni, ex art. 6, comma 3, del Regolamento per approfondimenti istruttori in relazione alla richiesta di informazioni alla Società Viagogo AG e alla richiesta di collaborazione alla Guardia di Finanza;

VISTA la relazione tecnica della Guardia di Finanza trasmessa con nota dell'Ufficio Corecom e coordinamento Ispettivo prot. Agcom n. 0122447 dell'11 aprile 2022 (anticipata con nota prot. Agcom n. 0120713 dell'8 aprile 2022);

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0134554 del 22 aprile 2022) con la quale è stata comunicata alla parte la conclusione degli approfondimenti istruttori. A seguito della sospensione dei termini, il termine di conclusione del procedimento risulta fissato al 29 giugno 2022;

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0149926 del 9 maggio 2022), recante "*Procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 2/21/DSDI per la violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 - Trasmissione dello schema di ordinanza ingiunzione nei confronti della Società Viagogo AG*" inviata all'Autorità garante della concorrenza e del mercato;

VISTA la delibera dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato del 31 maggio 2022 (prot. Agcom n. 0177245 del 3 giugno 2022), con la quale quest'ultima ha espresso, "*ai sensi dell'articolo 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, il formale concerto sullo schema di ordinanza ingiunzione alla società Viagogo AG trasmesso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*";

CONSIDERATO che nella summenzionata delibera l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha precisato che "*Nel valutare la condotta di Viagogo AG*

*relativamente alla contestata violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, anche sulla base delle evidenze raccolte dalla Guardia di Finanza, ha accertato che l'attività dell'operatore non si limitava a connettere i potenziali venditori con i potenziali acquirenti al solo fine di facilitare le transazioni economiche, trattando i dati degli utenti in modo puramente tecnico, passivo e automatico; piuttosto, Viagogo AG interveniva attivamente ed estensivamente durante tutte le fasi della transazione commerciale fino alla sua conclusione, anche per indirizzare la scelta dell'utente e trattenendo per sé una cospicua commissione. Peraltro gli approfondimenti istruttori hanno evidenziato come il professionista fosse consapevole delle condotte illecite svolte sulla piattaforma. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha affermato, inoltre, che la vendita e qualsiasi altra forma di collocamento di biglietti effettuata da un soggetto diverso dai titolari integra la fattispecie illecita (fatta salva la vendita occasionale da parte di persona fisica) e che Viagogo a seguito della ricezione dell'atto di contestazione non ha provveduto a rimuovere nessuno degli eventi contestati, limitandosi a porre in essere solo alcune misure aventi valenza pro futuro."*

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La Società Viagogo AG**

La Società Viagogo AG ha sede nella Confederazione Elvetica, in Rue du Commerce 4, Ginevra, 1204, partita IVA n. CHE-247.099.716.

Dalle informazioni disponibili sul proprio sito, l'attività della stessa è definita come segue *"Viagogo è una piattaforma globale online d'acquisto di biglietti per eventi sportivi, musicali e di intrattenimento"*. Per quanto riguarda la dimensione della Società, nella homepage del sito si fornisce la seguente descrizione *"[s]iamo il secondary marketplace più grande del mondo per i biglietti di eventi dal vivo"*.

Fonti di stampa internazionale forniscono ulteriori indicazioni circa la dimensione globale della Società. Risulta infatti che la stessa, nel novembre del 2019, abbia annunciato e poi portato a termine l'acquisizione dell'operatore StubHub, attivo nel medesimo settore economico.<sup>1</sup>

## **2. Il fatto, l'attività preistruttoria e la contestazione**

In data 4 ottobre 2021 è pervenuta all'Autorità una segnalazione (prot. n. 391069) relativa alla commercializzazione di titoli di accesso ad eventi di spettacolo a prezzi superiori rispetto a quelli nominali, su un sito internet riferibile alla denominazione "Viagogo". Tali biglietti erano relativi al concerto di Sting tenutosi nel Teatro Antico a

<sup>1</sup> <https://www.nytimes.com/2019/11/25/business/stubhub-viagogo-cbay-sale.html>

Taormina in data 27 settembre 2021. Dalla documentazione acquisita in atti è emerso che la messa in vendita, o comunque il collocamento dei biglietti per l'evento segnalato, avveniva mediante il sito internet [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it). Come già anticipato, tale sito risulta gestito dalla Società Viagogo AG.

A seguito della segnalazione, l'Ufficio ha effettuato, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento, i conseguenti approfondimenti pre-istruttori sul sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) (segnatamente, dal 28 ottobre 2021 al 9 novembre 2021) all'esito dei quali sono emerse condotte relative alla messa in vendita o comunque al collocamento di biglietti per attività di spettacolo da parte della citata Società Viagogo AG, la quale non risultava essere tra i soggetti titolari dei sistemi di emissione di titoli di accesso.

In particolare, le suddette condotte sono state riscontrate per ciascuno dei 131 (centotrentuno) eventi qui elencati:<sup>2</sup>

1	Sting – My songs	27 settembre 2021, h. 21.00 Teatro Antico di Taormina
2	Enrico Brignano – Un'ora solo	9 novembre 2021, h.21.00, Teatro Sanremo
3	Enrico Brignano – Un'ora solo	18 novembre 2021, h.21.00, Teatro Team Bari
4	Enrico Brignano – Un'ora solo	20 novembre 2021 h.18.00, Adriatic Vitrifigo Arena Pesaro
5	Enrico Brignano – Un'ora solo	6 dicembre 2021, h.21.00 Teatro Europauditorium, Bologna
6	Sergei Polunin, Rasputin	9 aprile 2022 h. 21.00, Teatro degli Arcimboldi Milano,
7	Sergei Polunin, Rasputin	10 aprile 2022 h. 16.00, Teatro degli Arcimboldi, Milano,
8	Psicologi + Guests	17 giugno 2022, h.19.00, Rock in Roma 2022, Roma
9	Cigarettes after sex	28 giugno 2022, h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma
10	Brunori Sas	30 giugno 2022, h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma
11	God is an astronaut + special Guests	7 luglio 2022, h.19:30, Rock in Roma 2022, Roma
12	Gazzelle	22 luglio 2022 h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma
13	Paul Weller	11 settembre 2022, h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma

<sup>2</sup> La lista originaria degli eventi contestati con l'atto di contestazione n. 2/21/DSDI è qui integrata da alcune modifiche, inserite in corsivo, che evidenziano la ri-programmazione degli eventi rispetto alla data originaria, o errori materiali presenti nella lista originaria e successivamente riscontrati nel corso dell'attività istruttoria.



14	Green Day	15 giugno 2022, h.18.00, Milano Summer Festival 2022, Milano
15	Firenze Rocks 2022	16-19 giugno 2022, Visarno Arena, Firenze
16	Lucca summer festival 2023	15 luglio 2023, Lucca, Piazza Napoleone
17	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	20 maggio 2022, h. 21.00, Trentino Music Arena, Trento
18	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	24 maggio 2022, h.17.00, MIND Music innovation district, Milano
19	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	28 maggio 2022, h.17.00, Autodromo Internazionale Dino Ferrari, Imola
20	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	3 giugno 2022, h. 16.00, Visarno Arena, Firenze
21	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	7 giugno 2022, h.21.30, Stadio San Paolo, Napoli
22	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	12 giugno 2022, h. 17.00, Circo Massimo, Roma
23	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	17 giugno 2020, h.21.15, Stadio San Filippo, Messina
24	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	22 giugno 2022, h.21.15, Stadio San Nicola, Bari
25	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	26 giugno 2022, h.21.00, Stadio del Conero, Ancona
26	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	11 giugno 2022, h.17.00, Circo Massimo, Roma
27	Vasco Rossi Tour negli stadi 2022	30 giugno 2022, h.21.00, Stadio Olimpico, Torino
28	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	8 novembre 2021, h.20.25, Teatro Verdi, Firenze
29	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	15 novembre 2021, h.21.00, Teatro Petruzzelli, Bari
30	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	25 novembre 2021, h.21.00, Teatro degli Arcimboldi, Milano
31	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	16 novembre 2021, h.21:00, Teatro Augusteo, Napoli
32	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	20 novembre 2021, h.21.00, Auditorium Agnelli, Torino
33	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	22 novembre 2021, h.21.00, Politeama Genovese, Genova
34	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	10 dicembre 2021, h.21.00, Teatro La Fenice, Senigallia



35	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	18 dicembre 2021, h.21.00, Teatro Massimo, Palermo
36	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	26 dicembre 2021, h.21.00, Auditorium Parco della Musica, Roma
37	Carmen Consoli- Tour Teatrale 2021	27 dicembre 2021, h.21.00, Auditorium Parco della Musica, Roma
38	Ultimo -Stadi 2022	5 giugno 2022 h.21.00, Stadio Comunale, Bibione
39	Ultimo -Stadi 2022	12 giugno 2022 h.21.00, Stadio Artemio Franchi, Firenze
40	Ultimo -Stadi 2022	17 giugno 2022 h.21.00, Stadio del Conero, Ancona
41	Ultimo -Stadi 2022	22 giugno 2022 h.21.00, Stadio Olimpico, Torino
42	Ultimo -Stadi 2022	26 giugno 2022, h.21.00, Stadio San Paolo, Napoli
43	Ultimo -Stadi 2022	30 giugno 2022, h.21.00, Stadio Alberto Braglia, Modena
44	Ultimo -Stadi 2022	3 luglio 2022, h.21.00 Stadio San Nicola, Bari
45	Ultimo -Stadi 2022	7 luglio 2022 h.21.00, Stadio Adriatico Flacco, Pescara
46	Ultimo -Stadi 2022	11 luglio 2022 h.21.00, Stadio Cibali, Catania
47	Ultimo -Stadi 2022	23 luglio 2022, h.21.00, Stadio San Siro, Milano
48	Dropkick Murphis	4 febbraio 2022, h.21.00, Pala Arrex, Jesolo ( <i>riprogrammato per il 5 febbraio 2023</i> )
49	Placebo	29 giugno 2022, h.21.30, Piazza Sordello, Mantova
50	Dua Lipa	25 maggio 2022, h.21.00, Milano
51	Pearl Jam	25 giugno 2022, h.21.15, Imola
52	Paolo Conte	16 maggio 2022, h. 21.00, Teatro degli Arcimboldi, Milano
53	Paolo Conte	17 maggio 2022, h. 21.00, Teatro degli Arcimboldi, Milano
54	Paolo Conte	26 giugno 2022, h.21.00, Piazza Napoleone, Lucca
55	Andrea Bocelli	14 settembre 2022, h.21.00, Piazza Castello, Marostica
56	Andrea Bocelli	10 giugno 2023, h.21.00,



		Terme di Caracalla, Roma
57	Marco Mengoni- Marco negli stadi	19 giugno 2022, h.21.00, Stadio San Siro, Milano
58	Marco Mengoni- Marco negli stadi	22 giugno 2022, h.19.00, Stadio Olimpico, Roma
59	Il Volo 2022	3 giugno 2022, h.21.00, Arena di Verona, Verona
60	Il Volo 2022	4 giugno 2022, h.21.00, Arena di Verona, Verona
61	Il Volo 2022	11 giugno 2022, Taormina, teatro Antico, h.21.00
62	Il Volo 2022	12 giugno 2022, Taormina, Teatro Antico h.21.00
63	Il Volo 2022	3 ottobre 2022, Assago, Mediolanum Forum, Milano ( <i>riprogrammato per il 17 dicembre 2022</i> )
64	Il Volo 2022	7 ottobre 2022, h.21.00, PalaLottomatica, Roma, ( <i>riprogrammato per il 23 dicembre 2022</i> )
65	Il Volo 2022	10 ottobre 2022, h.21.00, Pala Alpitour, Torino ( <i>riprogrammato per il 15 dicembre 2022</i> )
66	Massimo Ranieri	4 dicembre 2021, h. 21.00, Teatro Mario Apollonio, Varese
67	Massimo Ranieri	15 dicembre 2021, h.21.00, Gran Teatro Geox, Padova
68	Massimo Ranieri	4 gennaio 2022, h.21.00, Teatro Carlo Felice, Genova
69	Massimo Ranieri	5 gennaio 2022, h.21.00, Teatro Verdi, Firenze
70	Massimo Ranieri	15 gennaio 2022, h.21.00, Teatro Verdi, Montecatini
71	Massimo Ranieri	26 febbraio 2022, h.21.00, Teatro Mandanici, Barcellona Pozzo di Gotto
72	Nino D'Angelo	3 marzo 2022, h.21.00, Teatro Massimo, Pescara
73	Nino D'Angelo	9 marzo 2022, h.21.00, Teatro Golden, Palermo
74	Nino D'Angelo	10 marzo 2022, h.21.00, Teatro Metropolitan, Catania
75	Nino D'Angelo	11 marzo 2022, h.21.30, Palacultura, Messina



76	Nino D'Angelo	14 marzo 2022, h. 21.00, Teatro Orfeo, Taranto
77	Nino D'Angelo	23 marzo 2022, h.21.00, Teatro Nestor, Frosinone ( <i>programmato il 26 marzo 2022</i> )
78	Nino D'Angelo	27 marzo 2022, h. 21.00, Auditorium Conciliazione, Roma
79	Nino D'Angelo	29 aprile 2022, h.21.00, Pala Partenope, Napoli ( <i>programmato il 9 aprile 2022</i> )
80	Nino D'Angelo	11 aprile 2022, h.21.00, Teatro degli Arcimboldi, Milano
81	Nino D'Angelo	22 aprile 2022, h.21.00, Teatro Europa, Aprilia
82	Nino D'Angelo	23 aprile 2022, h.21.00, Teatro Team, Bari
83	Modà- Testa o Croce Tour 2022	13 maggio 2022, h.21.00, Pala Catania, Catania
84	Modà- Testa o Croce Tour 2022	14 maggio 2022, h.21.00, Pala Catania, Catania
85	Modà- Testa o Croce Tour 2022	17 maggio 2022, h.21.00, Pala Calafiore Reggio Calabria
86	Modà- Testa o Croce Tour 2022	20 maggio 2022, h.21.00, Pala Florio, Bari
87	Modà- Testa o Croce Tour 2022	21 maggio 2022, h.21.00, Pala Florio, Bari
88	Modà- Testa o Croce Tour 2022	28 maggio 2022, h.21.00, Palasele, Eboli
89	Brunori Sas – Tour 2022	9 marzo 2022, h.21.00, Pala Prometeo Estra, Ancona
90	Brunori Sas – Tour 2022	11 marzo 2022, h.21.00, Pala Alpitour, Torino
91	Brunori Sas – Tour 2022	18 marzo 2022 h.21.00, Unipol Arena, Bologna
92	Brunori Sas – Tour 2022	23 marzo 2022, h.21.00, Palazzo del turismo - Gran Hall, Jesolo
93	Brunori Sas – Tour 2022	31 marzo 2022, h.21.00, Pala Calafiore, Reggio Calabria
94	Brunori Sas – Tour 2022	24 giugno 2022, h.21.30 Mediolanum Forum, Milano
95	Brunori Sas – Tour 2022	24 luglio 2022, h.21.00, Piazza Napoleone, Lucca



96	Cesare Cremonini	9 giugno 2022, h.21.00, Stadio Comunale G. Teghil, Lignano Sabbiadoro
97	Cesare Cremonini	13 giugno 2022, h.21.00, San Siro, Milano
98	Cesare Cremonini	15 giugno 2022, h.21.00, Stadio Olimpico, Torino
99	Cesare Cremonini	18 giugno 2022, h.21.00, Stadio Euganeo, Padova
100	Cesare Cremonini	22 giugno 2022, h.21.00, Stadio Artemio Franchi, Firenze
101	Cesare Cremonini	25 giugno 2022, h.21.00, Arena della Vittoria, Bari
102	Cesare Cremonini	2 luglio 2022, h.21.00, Autodromo internazionale Dino Ferrari, Imola
103	Tour Maneskin 2022	20 marzo 2022, Unipol Arena, Bologna ( <i>riprogrammato per il 16 marzo 2023</i> )
104	Tour Maneskin 2022	22 marzo 2022, Mediolanum Forum Assago Milano ( <i>riprogrammato per il 3 aprile 2023</i> )
105	Tour Maneskin 2022	23 marzo 2022, h.21.00, Mediolanum Forum Assago, Milano ( <i>riprogrammato per il 4 aprile 2023</i> )
106	Tour Maneskin 2022	26 marzo 2022, h.21.00, Palapartenope, Napoli, ( <i>riprogrammato per il 28 marzo 2023</i> )
107	Tour Maneskin 2022	27 marzo 2022, h.21.00, Palapartenope, Napoli, ( <i>riprogrammato per il 29 marzo 2023</i> )
108	Tour Maneskin 2022	31 marzo 2022, h.21.00, Mandela Forum, Firenze, ( <i>riprogrammato per il 20 marzo 2023</i> )
109	Tour Maneskin 2022	1 aprile 2022, h.21.00, Mandela Forum Firenze, ( <i>riprogrammato per il 21 marzo 2023</i> )
110	Tour Maneskin 2022	3 aprile 2022, h.21.00, Pala Alpitour, Torino, ( <i>riprogrammato per il 25 febbraio 2023</i> )
111	Tour Maneskin 2022	5 aprile 2022, h.21.00 Mediolanum Forum, Milano ( <i>riprogrammato per il 6 aprile 2023</i> )
112	Tour Maneskin 2022	8 aprile 2022, h.21.00, PalaFlorino, Bari, ( <i>riprogrammato per il 31 marzo 2023</i> )



113	Tour Maneskin 2022	12 aprile 2022, h.21.00, Palazzo dello Sport Roma, ( <i>riprogrammato per il 24 marzo 2023</i> )
114	Tour Maneskin 2022	13 aprile 2022, h.21.00, Palazzo dello Sport Roma, ( <i>riprogrammato per il 25 marzo 2023</i> )
115	Tour Maneskin 2022	23 aprile 2022, h.21.00, Arena di Verona, ( <i>programmato il 28 aprile 2022</i> )
116	Tour Maneskin 2022	9 luglio 2022, h.19.00, Palazzo dello Sport, Roma, ( <i>programmato al Circo Massimo</i> )
117	Ludovico Einaudi	1° dicembre 2021, h.20.00, Teatro Del Verme, Milano
118	Ludovico Einaudi	2 dicembre 2021, h.20.00, Teatro Del Verme, Milano
119	Ludovico Einaudi	3 dicembre 2021, h.19.00, Teatro Del Verme, Milano
120	Ludovico Einaudi	4 dicembre 2021, h. 19.00, Teatro Del Verme, Milano
121	Ludovico Einaudi	5 dicembre 2021, h. 19.00, Teatro Del Verme, Milano
122	Ludovico Einaudi	8 dicembre 2021, h.19.00, Teatro Del Verme, Milano
123	Ludovico Einaudi	9 dicembre 2021, h.21.00, Teatro Del Verme, Milano,
124	Ludovico Einaudi	10 dicembre 2021, h.20.00, Teatro Del Verme, Milano
125	Ludovico Einaudi	11 dicembre 2021, h.19.00, Teatro Del Verme, Milano
126	Ludovico Einaudi	12 dicembre 2021, h. 19.00, Teatro del Verme, Milano
127	Ludovico Einaudi	14 dicembre 2021, h.21.00, Teatro Del Verme, Milano
128	Ludovico Einaudi	15 dicembre 2021, h.21.00, Teatro Del Verme, Milano
129	Ludovico Einaudi	16 dicembre 2021, h.19.00, Teatro Del Verme, Milano
130	Ludovico Einaudi	17 dicembre 2021, h.20.00, Teatro Del Verme, Milano
131	Ludovico Einaudi	18 dicembre 2021, h.20.00, Teatro Del Verme, Milano

Con il citato atto di Contestazione n. 2/21/DSDI, recante “*Contestazione alla società Viagogo AG per la violazione dell’articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017)*” è stata accertata e contestata alla società Viagogo AG la presunta violazione dell’articolo 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, posta in essere attraverso la commercializzazione di titoli di accesso relativi ai 131 eventi di spettacolo sopra elencati, sul sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it).

Dalle verifiche effettuate, è emersa evidenza della violazione della normativa in parola attraverso la messa in vendita o comunque il collocamento di consistenti quantità di biglietti a prezzi superiori rispetto a quelli nominali - in alcuni casi oltre 6-7 volte superiori ai prezzi nominali di vendita sul canale primario - attraverso un ruolo attivo della Società durante il processo di acquisto fino alla sua conclusione.

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 facoltà.

### **3. Deduzioni difensive e informazioni fornite dalla società Viagogo AG**

Nella memoria presentata trasmessa con nota del 13 gennaio 2022 (prot. n. 0010228), la società Viagogo AG ha sostenuto la liceità della propria condotta, formulando una serie di considerazioni sul regime di responsabilità applicabile alla piattaforma.

#### ***3.1 Considerazioni in fatto: l’attività di Viagogo AG nella messa in vendita dei biglietti***

Viagogo AG si definisce come 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*). Dal punto di vista sostanziale, Viagogo AG 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 Società, la piattaforma acquisisce i dati inseriti dagli inserzionisti attraverso modalità meramente tecniche, automatiche e passive.

Alla luce della prospettata descrizione operativa delle attività svolte, Viagogo AG - citando quanto riportato negli articoli 1.2 e 3.2 dei Termini e Condizioni di servizio rintracciabili sul proprio sito – sostiene che, sul piano giuridico, essa non vende né compra né possiede biglietti, limitandosi a mettere a disposizione una piattaforma che facilita l’incontro efficace tra domanda e offerta di mercato (cfr. pag. 4 della memoria).

La Società descrive pertanto la propria attività in termini analoghi a quelli dei bollettini cartacei, sui quali gli inserzionisti potevano inserire i loro annunci per la rivendita di oggetti, la locazione di beni immobili, oppure di una bacheca fisica, sulla quale ciascuno è libero di affiggere fisicamente i propri annunci. Viagogo AG asserisce di poter al più controllare e modificare gli spazi - ovvero la configurazione del proprio sito - entro cui vengono inseriti gli annunci, sottolineando tuttavia di non avere alcuna conoscenza del

contenuto di tali annunci, che dunque non sono controllati preventivamente. L'unica modifica effettuabile è la rimozione di tali annunci a seguito di specifica segnalazione.

A giudizio della Società, il ruolo svolto è riconducibile a quello degli *hosting provider* di cui alla Direttiva 2000/31/CE (*“Direttiva e-commerce”*). A supporto di tale asserzione, la Società cita la sentenza del Consiglio di Stato n. 4359 del 25 giugno 2019 che ha disposto l'annullamento della Decisione AGCM del 5 Aprile 2017,<sup>3</sup> avendo riconosciuto a Viagogo AG la natura di *hosting provider* passivo ai sensi degli artt. 14 e 15 della Direttiva e-commerce, nonché degli artt. 16 e 17 del Decreto Legislativo n. 70/2003 di recepimento nel nostro ordinamento della predetta direttiva (cfr. pag. 4 della memoria). Pertanto, alla luce di tali elementi, la Società ritiene di non essere responsabile, né direttamente né indirettamente, della *“messa in vendita”* dei biglietti e/o della correttezza e liceità dei comportamenti posti in essere dagli utenti della piattaforma, o delle indicazioni da essi caricate su di essa, poiché non può controllarli o intervenire sul loro contenuto.

### **3.2 Qualificazione giuridica dell'attività di Viagogo AG**

Quale corollario della descritta posizione, Viagogo AG ritiene di non essere parte del contratto di compravendita di biglietti, ma di svolgere un'attività di mera fornitura di uno spazio internet a disposizione degli utenti *“ai sensi della Direttiva e-commerce”* (cfr. pag 5).

Il ruolo della Società si concretizzerebbe quindi nella gestione di una bacheca virtuale nella quale gli annunci degli inserzionisti vengono visualizzati online automaticamente, una volta caricati da terzi sulla piattaforma della Società. A pag. 6 della memoria si legge infatti che *“Viagogo non pone in essere alcun intervento, neanche limitato all'ottimizzazione o promozione delle offerte”* in quanto *“la piattaforma promuove unicamente gli eventi nel loro complesso e la sua attività di intermediazione, mai le singole offerte presenti sui propri siti”* (enfasi aggiunta).

### **3.3 La asserita liceità dell'attività di Viagogo AG**

Viagogo AG sostiene che il mercato secondario non sia vietato dalla legge. Al contrario, la liceità di un mercato secondario di biglietti per eventi appare essere confermata dalla previsione che obbliga gli operatori del mercato primario a fornire alle parti il servizio di cambio di nome sul biglietto, proprio 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). La Società argomenta inoltre che la Legge non contiene alcuna riserva del mercato secondario a favore degli operatori primari, ad eccezione del servizio del cambio di nome per i biglietti obbligatoriamente nominali, che può essere fornito solamente dagli emittitori primari autorizzati (cfr pag. 6). Pertanto, a parere di Viagogo AG il mercato secondario è lecito, così come lo è la prestazione di servizi a favore dei soggetti che partecipano a tale mercato, servizi che consentono a chi desidera

<sup>3</sup> Procedimenti PS10610 - VIAGOGO-MERCATO SECONDARIO; IP316 – VIAGOGO-MERCATO SECONDARIO, provv. n. 2764 del 20.3.2019 e n. 27882 del 31.7.2019.

vendere un biglietto di reperire più facilmente un acquirente, potendo rivolgersi a una platea di soggetti più vasta quale quella garantita da un *marketplace online* (cfr pag. 7).

#### **3.4 La asserita esenzione di responsabilità di Viagogo AG**

Seguendo tale assunto, i profili di illiceità sarebbero dunque esclusivamente quelli afferenti alla vendita a un prezzo più elevato rispetto a quello nominale del titolo. Sul punto, la Società sostiene che la responsabilità gravi sull'utente/venditore il quale, indicando in piena autonomia un prezzo, si rende per ciò stesso autore e responsabile dell'illecito, commettendo al contempo una violazione dei termini e condizioni di Viagogo come stabiliti all'art. 3.3 allorquando il prezzo di vendita del biglietto sia maggiorato rispetto a quello nominale (cfr. pag 7). Viagogo AG ritiene che *“la legge espressamente esclude che gli hosting provider abbiano il dovere di monitorare e sorvegliare preventivamente e attivamente le informazioni e il contenuto delle offerte caricate dai terzi venditori sulla sua piattaforma, così come esclude che Viagogo debba verificare che il contenuto di tali informazioni e offerte sia conforme alle disposizioni di legge”*. La Società ribadisce infatti di essere destinataria dell'esenzione *“espressamente prevista dagli artt. 14-15 della Direttiva e-commerce, recepiti nell'ordinamento italiano con gli artt. 16-17 del Decreto e-commerce”*.

La Società sostiene infine che richiederle di verificare se il prezzo di vendita corrisponda effettivamente al valore nominale del biglietto, implicherebbe necessariamente un controllo preventivo sistematico sulle informazioni caricate dai terzi sulla propria piattaforma, costringendola quindi a mutare radicalmente il proprio modello di *business* e con esso il regime di responsabilità attribuite dalla normativa europea.

#### **3.5 La mancata richiesta di rimozione dei contenuti illeciti prima di notificare la contestazione**

Viagogo afferma inoltre che l'Autorità non ha mai individuato e segnalato alla Società le singole offerte illecite da rimuovere dalla piattaforma prima della notificazione dell'atto di contestazione. Qualora la Società avesse ricevuto tale segnalazione, avrebbe proceduto a rimuovere tempestivamente i contenuti illeciti individuati in virtù degli obblighi propri degli *hosting provider* “passivi” sopra analizzati. Sul punto, la Società sostiene che, in ossequio a quanto riconosciuto dalla giurisprudenza prevalente, la segnalazione del singolo contenuto e la richiesta di rimozione dovrebbe pervenire alla piattaforma prima dell'avvio di un eventuale procedimento amministrativo o giurisdizionale teso ad accertarne la responsabilità.

In aggiunta a quanto sopra, la Società sottolinea come, a suo parere, l'atto di contestazione non contenga alcuna richiesta di rimozione di singole offerte degli utenti individualmente identificabili e segnalate come illecite, essendosi l'Autorità limitata a contestare la generica presenza di offerte illecite in relazione a determinati eventi, assumendo che tutte le offerte relative a tali eventi fossero illecite e senza procedere alla individuazione delle singole offerte di biglietti da rimuovere.

### ***3.6 Sulla mancata applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni***

La Società sostiene che il criterio di calcolo della sanzione individuato nell'atto di contestazione 2/21/DSDI non corrisponderebbe ai principi stabiliti dalla legge n. 689/81 (cfr. in particolare artt. 8 e 8-bis) e dalle Linee Guida dell'Autorità (Cfr. Allegato A alla delibera 265/15/CONS, in particolare sezione 2) in materia di "cumulo". Peraltro, la scelta dell'applicazione del cumulo materiale in luogo di quello giuridico sembrerebbe divergere da quanto deciso dall'Autorità in recenti casi simili.

La Società asserisce infatti che le condotte contestate dall'Autorità sono "*tutte geneticamente collegabili ad un unico e ben individuato comportamento commissivo od omissivo tenuto dal soggetto in un preciso arco temporale entro il quale ha svolto ed esaurito i propri effetti*" (sezione 2, pag. 3 delle Linee Guida). Inoltre, a supporto di tale posizione, la Società cita l'art. 8-bis, comma 4, della legge 689/81, che stabilisce come la reiterazione della violazione sia esclusa quando "*le violazioni amministrative successive alla prima non sono valutate, ai fini della reiterazione, quando sono commesse in tempi ravvicinati e riconducibili ad una programmazione unitaria*".

### ***3.7 Le informazioni fornite da Viagogo AG***

Nella documentazione inviata in data 8 febbraio 2022 la Società ha confermato di non essere titolare, anche sulla base di contratto o convenzione, di sistemi di emissione di titoli di accesso ad attività di spettacolo ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze 12 marzo 2018.

La Società ha poi fornito alcuni dettagli relativi alle modalità di *pricing* applicate alle commissioni di vendita e ad alcune novità recentemente introdotte sul funzionamento del sito. [

*omissis*

].

[

*omissis*

]. [

*omissis*

].

[

*omissis*

].

[

*omissis*

].

[

*omissis*

].

Quanto alle novità introdotte sul sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it), che la Società ha chiesto che venissero considerate ai fini della valutazione della propria condotta, esse riguardano, rispettivamente, l'introduzione di un nuovo *banner* informativo nella *homepage* del sito segnalante il divieto di rivendita a prezzi superiori rispetto a quelli nominali, e l'introduzione di un filtro per impedire agli inserzionisti la pubblicazione di offerte di titoli di accesso ad un prezzo superiore rispetto a quello nominale dichiarato nel processo di caricamento delle offerte.

In particolare, il banner, introdotto nell'homepage il 20 gennaio 2022, presenta la seguente dicitura: “*Siamo il secondary marketplace più grande del mondo per i biglietti di eventi dal vivo. I prezzi sono stabiliti dai venditori e possono essere inferiori o superiori al valore nominale. È vietato rivendere i biglietti a prezzi superiori rispetto al valore nominale per eventi in Italia*” (enfasi aggiunta).

Per quanto riguarda le modifiche introdotte sul processo di caricamento delle offerte da parte degli inserzionisti, la prima riguarda l'obbligatorietà, per chi carica un biglietto nel sito, di inserire il valore nominale del titolo di accesso nell'apposita sezione denominata “*Inserisci il valore nominale*”. L'inserimento di tale informazione in questa specifica sezione era, prima del febbraio 2022, facoltativo. La seconda modifica introdotta è la seguente: [

*omissis*

] un

meccanismo automatico impedisce la pubblicazione sul Sito di offerte [

*omissis*

]. La Società ha infine confermato che l'introduzione delle modifiche sopra descritte non ha comportato ulteriori cambiamenti sul funzionamento generale del sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it).

#### **4. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità**

Con riferimento alle argomentazioni della Società relative all'asserita liceità delle condotte oggetto di contestazione, appare opportuno procedere, in via preliminare, ad una sintetica ricostruzione del quadro normativo di riferimento allo scopo di chiarire quali siano le condotte che il legislatore considera illecite.

L'art. 1, comma 545, della legge n. 232/2016 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, purché senza finalità commerciali" (enfasi aggiunta).*

Dalla lettura della norma emerge con chiarezza come la vendita e qualsiasi altra forma di collocamento di biglietti effettuata da un soggetto diverso dai titolari integri la fattispecie illecita; resta salva la possibilità di vendita ad un prezzo uguale o inferiore a quello nominale di titoli di accesso ad attività di spettacolo da parte da una persona fisica in modo occasionale, purché senza finalità commerciali.

Tanto premesso, anche alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento, si svolgono le seguenti considerazioni.

#### **4.1. L'attività svolta da Viagogo AG**

Dal punto di vista strettamente tecnico, l'affermazione della Società secondo cui il servizio prestato attraverso la propria piattaforma è riconducibile alla nozione di servizio di "hosting provider" non risulta accoglibile in quanto infondata. Tale servizio, ai sensi dell'art. 16 del d.lgs. 70/2003, che recepisce l'art. 14 della Direttiva *e-commerce*, consiste nell' "attività di memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio", e pertanto consiste essenzialmente nella messa a disposizione di uno spazio sul *server* per siti o pagine web.

Dagli approfondimenti istruttori effettuati, risulta che l'attività di *hosting provider* risulta essere svolta, per il sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it), gestito da Viagogo AG, dalla società Akamai Technologies Inc., avente sede negli Stati Uniti (Washington, Seattle).

In particolare, con specifico riguardo alla posizione di Viagogo AG e alla qualificazione dell'attività svolta, dagli atti del procedimento è emerso come questa non si limiti a mettere in contatto i potenziali venditori e i potenziali acquirenti al solo fine di facilitare le transazioni economiche, trattando i dati degli utenti con modalità puramente tecniche, passive ed automatiche. Al contrario, utilizzando sia risorse umane che tecniche, essa effettua attività di uso, modifica, indicizzazione, organizzazione, catalogazione, aggregazione, valutazione, e promozione dei contenuti caricati, anche attraverso tecniche di valutazione comportamentale degli utenti per aumentarne la fidelizzazione, determinando l'effetto, in sostanza, di completare e arricchire in modo non passivo la fruizione dei contenuti. Tali parametri costituiscono indicatori – cosiddetti "indici di interferenza" – in base ai quali, secondo la giurisprudenza, è possibile ravvisare una condotta attiva del soggetto (cfr., tra gli altri, Cassazione Civile Sent. n. 39763 del 19 marzo 2019 e n. 7708 del 3 dicembre 2021).

Al riguardo, la Suprema Corte di Cassazione (Cassazione Civile, sentenza n. 7708/2019) ha precisato che *“(l)a figura dell'hosting provider attivo va ricondotta alla fattispecie della condotta illecita attiva di concorso. [...] Gli elementi idonei a delineare la figura o "indici di interferenza" da accertare in concreto ad opera del giudice del merito, sono – a titolo esemplificativo e non necessariamente tutte compresenti – le attività di filtro, selezione, indicizzazione, organizzazione, catalogazione, aggregazione, valutazione, uso, modifica, estrazione o promozione dei contenuti/ operate mediante una gestione imprenditoriale del servizio, come pure l'adozione di una tecnica di valutazione comportamentale degli utenti per aumentarne la fidelizzazione: condotte che abbiano, in sostanza, l'effetto di completare ed arricchire in modo non passivo la fruizione dei contenuti da parte di utenti indeterminati»* (enfasi aggiunta).

In particolare, le risultanze istruttorie mostrano come Viagogo AG:

- a) usi, modifichi, indicizzi, organizzi, cataloghi e aggreghi i contenuti caricati dagli utenti;
- b) arricchisca con valutazioni proprie le offerte di biglietti caricate sul sito da parte degli inserzionisti, anche attraverso l'uso di tecniche di *marketing* comportamentale, raccolga i dati dei clienti anche al fine di fidelizzarli e promuova le offerte su scala globale;
- c) concorra in modo decisivo a definire i principali parametri economici e giuridici della transazione;
- d) gestisca in modo esclusivo, escludendo gli intermediari, la finalizzazione della transazione, arrivando a vietare la possibilità che inserzionista ed acquirente si contattino direttamente nel corso della compravendita;

Tutte queste attività vengono svolte da Viagogo AG tramite una gestione imprenditoriale del servizio su scala globale, trattenendo per sé – al momento del perfezionamento della vendita – una commissione pari ad un valore che può collocarsi [ *omissis* ].

#### ***4.1.1. Uso, modifica, indicizzazione, organizzazione, catalogazione ed aggregazione delle offerte di biglietti caricate sul sito da parte degli inserzionisti.***

Occorre innanzitutto osservare che qualora la Società agisse come mera “bacheca virtuale”, dove ciascun inserzionista ha la possibilità di inserire, in piena libertà ed autonomia, i propri dati per formare un annuncio, la *homepage* del sito si presenterebbe – come accade per i siti che svolgono una mera funzione di marketplace per differenti settori merceologici – come una lista di annunci separati ed eterogenei, contenenti varie offerte di vendita di biglietti, interamente editate dagli inserzionisti e quindi estremamente variegata in termini di testi, formato editoriale, materiale fotografico ed audiovisivo allegato etc.

Al contrario, sul sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) i dati caricati per la compilazione degli annunci da parte degli inserzionisti, come, ad esempio, quelli relativi alla descrizione dei biglietti posti in vendita, sono oggetto di un intervento editoriale a cura di Viagogo AG, come ammesso dalla stessa Società all'art. 2.4 dei T&C di [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it), laddove 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).

I dati di descrizione dei biglietti così raccolti, usati e modificati da Viagogo AG sono poi aggregati, catalogati e organizzati dalla Società sia nell'*homepage* del sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) che nelle *landing page* dello stesso. In particolare, su tutto il sito le offerte di singoli biglietti sono aggregate per “evento”, e non in liste di annunci di singoli titoli di accesso. Tali eventi sono poi indicizzati secondo precise categorie commerciali in *homepage*. Alcuni vengono inseriti nella categoria “Eventi Top”, altri nella categoria “Eventi Principali in Italia”, infine altri nella finestra “Gli eventi internazionali numeri uno!”. Anche la Guardia di Finanza, negli accertamenti svolti, ha confermato che “*la gestione degli eventi appare dunque effettuata in modo dinamico ovvero, partendo dalla medesima “base dati” (eventi per cui sono presenti in vendita titoli di accesso), gli stessi vengono “gestiti”, “presentati” e “filtrati” con diverse modalità nelle varie sezioni della piattaforma*”.

L'attività di organizzazione e indicizzazione dei dati caricati dagli inserzionisti da parte di Viagogo AG non si limita a quanto sopra descritto, ma si estende alla configurazione del “*packaging*” dei biglietti posti in inserzione. Al riguardo, preme richiamare l'attenzione sul contenuto dell'art. 2.4 dei T&C di [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) riferibili agli inserzionisti, in cui si specifica “*Quando il venditore pubblica un annuncio, i posti assegnati devono essere contigui.*” (enfasi aggiunta).

#### ***4.1.2. Attività di valutazione, fidelizzazione e promozione delle offerte***

Il ruolo attivo della Società nella compravendita si manifesta anche attraverso lo svolgimento di una serie di operazioni che determinano un arricchimento dei contenuti caricati, come la valutazione delle offerte e la loro promozione.

Nel processo di acquisto dei biglietti sul sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) si può osservare come la Società arricchisca i contenuti caricati dagli inserzionisti inserendo delle proprie valutazioni sugli stessi; talvolta tali valutazioni sono veicolate all'utente attraverso precise scelte architettoniche di funzionamento del sito, tipiche del *marketing* comportamentale, volte a facilitare, indirizzare e velocizzare l'acquisto tramite tecniche di “spinta gentile” (“*nudging*”).

Nell'attività di vigilanza svolta si è infatti riscontrato che nelle varie fasi del processo di acquisto del biglietto la descrizione dell'offerta caricata dall'utente, la quale è limitata all'inserimento di caratteristiche fisiche del biglietto – ad esempio, se disponibile su supporto cartaceo o elettronico, se afferente ad un posto con buona visibilità ecc..- viene arricchita ed integrata, nelle schermate che precedono la conclusione della transazione, da valutazioni, inserite per autonoma scelta editoriale da Viagogo AG, relative alle caratteristiche della *venue* nella quale si tiene l'evento (“*venue di medie dimensioni*”, “*ottima visuale e atmosfera*”) e da *banner* che descrivono l'unicità e bellezza

dell'esperienza proposta nell'evento (“*unisciti anche tu e condividi la tua straordinaria esperienza a questo evento*”).

Oltre all'arricchimento dei contenuti caricati sopra descritto, l'architettura delle *landing page* è impostata secondo tecniche di *marketing* comportamentale che spingono l'utente tramite notifiche intelligenti a concludere velocemente l'acquisto (a titolo esemplificativo, la barra superiore che esegue il “conto alla rovescia” per il completamento dell'operazione di acquisto, note speciali che segnalano la scarsa disponibilità di biglietti per alcuni settori dell'arena). Tali notifiche perseguono l'obiettivo di indurre all'acquisto il consumatore rappresentando il carattere esclusivo del prodotto destinato per tale ragione ad esaurirsi rapidamente.

La piattaforma raccoglie inoltre dati sull'attività di acquirenti e inserzionisti, anche a scopo di fidelizzazione. In particolare, la Guardia di Finanza ha verificato come Viagogo AG raccolga ([www.viagogo.it/secure/help/privacy](http://www.viagogo.it/secure/help/privacy)) sia “[i]nformazioni tecniche: indirizzo IP usato, informazioni d'accesso, tipo e versione del browser, impostazione del fuso orario, sistema operativo, informazioni sul dispositivo (come il modello e la versione del suo dispositivo), piattaforma;” che informazioni “sulla visita: inclusi i prodotti e gli eventi visualizzati o ricercati; i tempi di risposta della pagina, errori nel download, durata delle visite in determinate pagine, informazioni sull'interazione con la pagina (come lo scorrimento, i clic ed il passaggio del mouse), metodi utilizzati per navigare lontano dalla pagina e qualsiasi dato inserito nella pagina durante la sua visita”.

Tramite la raccolta dei dati sopra descritti, Viagogo AG svolge “tutta una serie di attività che, se da un lato sono complementari ai servizi offerti, dall'altro appaiono significative di un intervento attivo della società finalizzato, ad esempio, ad indirizzare e/o agevolare le scelte dell'utente.” (enfasi aggiunta). L'intervento attivo della piattaforma si esplica inoltre attraverso la fornitura di un servizio di promozione e di *marketing* globale. Nella sezione del sito relativa alle “*Frequently Asked Questions*” (“FAQ”) la Società afferma che la commissione imposta agli inserzionisti copre i “*costi di marketing dei biglietti per milioni di potenziali clienti in tutto il mondo*”. Dagli approfondimenti svolti dalla Guardia di Finanza (nota prot. n. 0120713 del 8 aprile 2022), risulta che siano riconducibili alla Viagogo AG i seguenti canali:

- Facebook (pagina <https://www.facebook.com/viagogo>);
- Instagram (pagina <https://www.instagram.com/tickets.viagogo/?hl=it>);
- Twitter (alla pagina <https://twitter.com/viagogo>);
- Google+ (pagina <https://plus.google.com/+viagogo>) non più disponibile per gli utenti *consumer*;

Inoltre, da ricerche effettuate su App store e Play store, riferibili ai due principali sistemi operativi per dispositivi mobili Android e IOS, è stata riscontrata la presenza di una “app” sviluppata dalla Viagogo AG che consente l'accesso ai medesimi contenuti e servizi offerti dal sito web [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it).

#### **4.1.3. Altre attività relative alla definizione delle transazioni**

Dall'analisi del documento di Termini e Condizioni ("T&C") disponibile sul sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) e degli elementi raccolti nel corso dell'attività istruttoria, emerge come la Società intervenga in alcune attività che definiscono i principali parametri giuridici ed economici della transazione. In particolare, risulta che Viagogo AG si occupi di:

- provvedere alla registrazione degli utenti, siano essi acquirenti o inserzionisti;
- configurare un processo di caricamento delle offerte di biglietti che, utilizzando tecniche di *marketing* comportamentale, spinge l'inserzionista a vendere i biglietti ad un prezzo superiore rispetto a quello nominale;
- procedere al perfezionamento della transazione dal punto di vista finanziario, attraverso l'ottenimento dell'autorizzazione al pagamento, le verifiche sui conti correnti, la gestione delle notifiche e la conferma degli ordini di acquisto;
- riscuotere i pagamenti da parte degli acquirenti e il trattenimento della somma versata dall'acquirente su conti della Società;
- fornire un servizio di garanzia;
- fornire un servizio di assistenza clienti multilingue su scala globale;

Con riferimento alla registrazione degli utenti, nei Termini e Condizioni (di seguito, "T&C") del sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) viene stabilito, all'art. 2.2 "[...]Non potrai acquistare o vendere biglietti prima della registrazione. Per registrarti dovrai fornire nome, indirizzo, numero di telefono e indirizzo email. [...]]", mentre all'art. 2.3 si evidenzia che "[...]Sono necessari un nome utente e una password per accedere al sito ed usare il servizio offerto. Sei direttamente responsabile della segretezza di questi dati e di tutte le azioni collegate al tuo nome utente e alla tua password.[...]". Infine, all'art. 2.4 si stabilisce che "[...]Per la messa in vendita dovrai anche indicare una carta di credito o debito valida[...]".

Con riferimento al processo di caricamento dell'offerta, questo appare caratterizzato da tecniche comportamentali quali il *nudging*, che influenzano le dinamiche di fissazione di prezzo nella fase di inserimento dell'offerta del biglietto da parte dell'inserzionista. Infatti, dagli approfondimenti svolti, si è potuto osservare come la piattaforma indichi all'inserzionista il prezzo a partire dal quale sono messi in vendita biglietti simili dello stesso evento o di eventi diversi dello stesso artista. Tale prezzo è sovente superiore al prezzo nominale. Inoltre, il processo di caricamento è caratterizzato dalla presenza di messaggi che alludono alla scarsità di biglietti per gli eventi più richiesti.

Una volta selezionato il biglietto che si vuole caricare, la piattaforma indica il numero di compratori che sono interessati all'acquisto. Infine, nel momento in cui si inserisce il settore del biglietto, appaiono talvolta dei messaggi che indicano che la sezione è molto richiesta in quel momento. Tutte queste notifiche, che informano complessivamente il processo di caricamento delle offerte, sono volte ad indurre l'inserzionista, tramite tecniche comportamentali di "spinta gentile", ad imporre un prezzo alto al biglietto.

Dopo che è stata finalizzata la procedura di caricamento dell'offerta e presentata una richiesta di acquisto, la Società interviene per autorizzare il pagamento dell'acquirente, qualora questi abbia confermato di voler acquisire un biglietto. Tecnicamente, Viagogo AG sblocca le somme che servirebbero per completare l'acquisto, sia che vengano da utenti che utilizzano carte di credito/debito, sia un conto PayPal; nel caso poi di offerte di

acquisto formulate tramite bonifico, verifica che il conto bancario sia valido. Tali passaggi si evincono anche all'art. 2.7 del documento T&C rinvenibile sul sito *“Nel momento in cui riceviamo un'offerta tramite carta di credito o debito, otteniamo un'autorizzazione sulla carta dell'acquirente pari al costo dei biglietti e alle spese di gestione e spedizione. Sarà anche aggiunta l'IVA sui costi di gestione. L'autorizzazione rimane attiva finché la vendita è completata o l'ordine annullato. Nel momento in cui riceviamo un'offerta tramite PayPal, otteniamo un'autorizzazione sul conto PayPal dell'acquirente pari al costo dei biglietti e alle spese di gestione e spedizione. Sarà anche aggiunta l'IVA sui costi di gestione. Quando riceviamo un'offerta tramite bonifico, verifichiamo che il conto bancario sia valido.”*

L'ulteriore azione che compie la Società, successivamente all'autorizzazione dell'acquirente, è notificare l'offerta all'inserzionista, così come riportato nell'art. 2.8 del documento T&C: *“Una volta ricevuta l'autorizzazione da un acquirente, notificheremo il venditore via email e/o telefono, e confermeremo al venditore che l'acquirente accetta di pagare il prezzo a cui i biglietti sono stati messi in vendita, spese di prenotazione, spese di invio e la tasse sulle nostre spese di gestione.”* L'ultimo passaggio è la conferma da parte del venditore, come esplicitato nell'art. 2.9 del documento T&C: *“Eccetto come indicato nella Sezione 2.9 a), il venditore deve confermare l'ordine entro le quarantotto (48) ore dalla vendita dei biglietti. Il venditore è tenuto a seguire la nostra procedura automatica di conferma online.”*

Dallo stesso documento di T&C si evince che non appena il potenziale acquirente completa la transazione, la Società riscuote il pagamento e trattiene tali somme su un proprio conto, in attesa di stornarli al venditore. Infatti, all'art. 2.10, è riportato: *“In genere, quando l'acquirente completa la transazione, riscuotiamo il pagamento dall'acquirente per il prezzo indicato, le spese di prenotazione, le spese di spedizione e le tasse sulle nostre tariffe”*. Le somme pagate dall'acquirente vengono quindi trattenute sui conti della Società fino a quando non avvenga la consegna (art. 2.12 del documento dei T&C).

La transazione appena descritta è soggetta, secondo quanto riportato negli art. 1.2 e 1.3 del documento dei T&C, alla *“Garanzia Viagogo”*. Tale garanzia consiste, nel caso degli acquirenti, nel fatto che Viagogo AG si impegna a fornire biglietti sostitutivi o rimborsi qualora questi non siano validi o non arrivino in tempo per l'evento. Nel caso degli inserzionisti, invece, la garanzia è relativa all'impegno, da parte di Viagogo AG, a far ricevere il pagamento dovuto per la transazione, purché essi siano in grado di fornire i biglietti descritti nell'annuncio e l'acquirente riesca ad accedere all'evento senza alcun problema.

In tutte le fasi della transazione, Viagogo AG fornisce un servizio clienti in varie lingue – che impiega risorse sia umane che tecniche - per supportare a vari livelli i clienti siano essi degli inserzionisti o dei venditori. È emerso infatti che nelle schermate relative alla sezione delle *“Frequently Asked Questions”* (“FAQ”) la Società afferma che la commissione imposta sugli acquirenti copre i costi di manutenzione della piattaforma, di garanzia dei biglietti e di fornitura del servizio clienti.

#### **4.1.4. Ulteriori approfondimenti sulle attività svolte da Viagogo AG.**

Gli ulteriori accertamenti svolti dalla Guardia di Finanza evidenziano il grado di controllo e conoscenza che la Società esercita sui contenuti caricati dagli utenti, nonché il grado di consapevolezza di quest'ultima relativamente alle condotte illecite svolte sulla piattaforma.

*In primis*, appare utile evidenziare che la Guardia di Finanza ha verificato che alla fine della procedura di acquisto, accanto all'indicazione delle voci di costo relative all'IVA e ai costi di prenotazione, sia presente un collegamento multimediale del tipo "hover" indicante una "i" ("informazioni") che se attivato apre un banner informativo che riporta la seguente descrizione: "La commissione sulla prenotazione è ciò che ci consente di offrirti il nostro fantastico servizio. Ci aiuta a verificare che i tuoi biglietti siano validi, a garantire la consegna sicura dei tuoi biglietti in tempo per l'evento e a fornire un servizio clienti tempestivo nell'eventualità tu ne avessi bisogno." (enfasi aggiunta).

La Guardia di Finanza ha affermato che "[p]ur considerando la genericità dell'affermazione ("verificare che i tuoi biglietti siano validi") appare evidente che un controllo che possa portare a determinare e "garantire" la validità di un qualunque titolo di accesso ad un evento, anche con riferimento alla possibile collocazione di biglietti falsi, debba necessariamente far riferimento ad una serie di elementi di conoscenza rilevabili dal titolo stesso quali: l'esistenza dell'evento (tour dell'artista, competizione sportiva); il luogo (dove si terrà); il tempo (la data); l'assegnazione del posto (tribuna, curva) etc, o comunque alla necessità di riscontrarne la lecita provenienza dal mercato primario. Appare inverosimile che in tutta questa attività di verifica la società non venga mai a conoscenza del prezzo di vendita (valore nominale) del titolo così da poter evitare una eventuale collocazione a prezzo maggiorato" (enfasi aggiunta).

Inoltre, sia da approfondimenti istruttori svolti dall'ufficio che dagli accertamenti svolti dalla Guardia di Finanza sono stati rinvenuti elementi che suggeriscono un ruolo diretto nelle compravendite sul sito della stessa Società. A titolo di esempio, nel processo di caricamento delle offerte viene inclusa la possibilità di indicare se l'inserzionista lavori direttamente per Viagogo AG, suggerendo quindi che alcuni dei biglietti sulla piattaforma possano essere di proprietà della stessa Società o di propri dipendenti. Il completamento di questa sezione è obbligatorio qualora l'inserzionista intenda vendere il proprio biglietto nel Regno Unito.

Un altro indicatore della conoscenza e del controllo della Società sui titoli commerciati sulla propria piattaforma è rinvenibile nella presenza di servizio "corporate", disponibile alla pagina <https://www.viagogo.it/Servizio-Corporate>. Tale servizio si sostanzia nell'offerta alle aziende e a professionisti di acquistare i loro biglietti offline, via e-mail o telefonicamente, avendo a disposizione un team dedicato per seguire gli ordini, dalla prenotazione fino all'inizio dell'evento.



Nell'offerta si specifica: *“Ti possiamo fornire una gamma di opzioni personalizzate, che vanno da biglietti VIP a qualsiasi tipo di biglietto generico. Possiamo anche occuparci di richieste speciali come, ad esempio, la ricerca di un gran numero di biglietti che potrebbero non essere disponibili sul nostro sito web. Se è interessato/a a prenotare dei biglietti per un evento specifico tramite il Servizio Corporate, per favore contattateci tramite: corporate@viagogo.com”* (enfasi aggiunta).

La Guardia di Finanza ha accertato che l'attività *“corporate “[...] di fatto sembra rappresentare un vero e proprio metodo di collocazione/vendita diretta dei titoli di accesso agli eventi”* (enfasi aggiunta), soprattutto con riferimento all'attività di gestione e l'approvvigionamento dei titoli necessari al cliente al di fuori del sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it). Con riferimento alla possibilità di ricerca di grandi quantità di biglietti, la Guardia di Finanza ha infatti osservato che *“[t]ale dichiarazione evidenzia ancor di più come la società Viagogo AG si ponga in un ruolo attivo e di controllo nella gestione della piattaforma web e dei titoli di accesso agli eventi presenti in vendita.”* (enfasi aggiunta).

In aggiunta, la Guardia di Finanza evidenzia come *“[l]’affermazione “.....che potrebbero non essere disponibili sul nostro sito web....”, presuppone di fatto che vi sia un preliminare riscontro (da parte del “team esperto”) della presenza sulla piattaforma web dei titoli necessari e, laddove gli stessi non fossero presenti in quantità sufficiente, nonché la possibilità di un approvvigionamento degli stessi al di fuori della piattaforma. La possibilità dichiarata di individuare e attingere titoli di accesso da canali differenti e terzi rispetto a quello della piattaforma web sembra ancor di più confermare una “vendita diretta” (impossibile per Viagogo non essendo un rivenditore primario autorizzato) e fa inoltre porre l’attenzione su ulteriori aspetti in merito alla qualità dei titoli presenti in piattaforma, ovvero:[...] (b) se i titoli provengono da canali terzi direttamente gestiti da Viagogo, si può affermare che la società ha piena conoscenza di tutti gli elementi distintivi dei biglietti, tra cui il valore nominale. Ne deriva che la collocazione dei biglietti ad un prezzo maggiorato configura di per sé una violazione nonché l’impossibilità di beneficiare delle clausole di non punibilità eventualmente riconosciute agli “hosting passivi”.*

#### **4.2. Profili giuridici relativi al regime di responsabilità applicabile a Viagogo AG**

Con riferimento ai profili giuridici relativi alla responsabilità di Viagogo AG, l'Autorità ritiene che dall'attività istruttoria svolta, sopra sintetizzata, risulti chiaramente come la Società svolga, tramite il sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it), un ruolo attivo, che va oltre la pura intermediazione consistente nella mera memorizzazione dei dati degli utenti e al relativo trattamento tecnico, passivo ed automatico degli stessi. Peraltro, come evidenziato, l'attività di mera memorizzazione dei dati, è svolta dalla società Akamai Technologies Inc., in qualità di *hosting provider*.

Inoltre, come ampiamente rappresentato nei paragrafi precedenti, le risultanze istruttorie danno conto della presenza di una serie di indicatori, cosiddetti “indici di interferenza”, dai quali emerge come la Società completi ed arricchisca in modo non passivo la fruizione dei contenuti da parte di utenti indeterminati, assumendo un ruolo attivo nello svolgimento di tutte le fasi preparatorie e conclusive delle transazioni.

Con riferimento all'asserita qualifica di *hosting provider* passivo da parte della Società Viagogo AG, si rileva che la stessa, nel caso specifico, non potrebbe in ogni caso beneficiare della clausola di esonero dalla responsabilità. Questa infatti presuppone, secondo quanto previsto dall'art. 16 del d.lgs. 70/2003, che il prestatore di servizi non sia a conoscenza del fatto che l'attività o l'informazione è illecita e che, non appena venuto a conoscenza dei fatti, su comunicazione delle autorità competenti, agisca immediatamente per rimuovere le informazioni o per disabilitarne l'accesso. Dagli approfondimenti istruttori svolti appare chiaro che ciò non risulta essere avvenuto né a seguito della notifica della contestazione 2/21/DSDI, né a seguito delle successive interlocuzioni con la Società.

A ciò occorre aggiungere, grazie alle evidenze istruttorie raccolte, che il ruolo di Viagogo AG, nei confronti degli inserzionisti, non si configuri come una semplice intermediazione. A conferma di ciò, si consideri che nell'art 4.3 dei T&C Viagogo AG afferma: *“Nome e indirizzo dell'acquirente sono forniti ai venditori soltanto per permettere la spedizione dei biglietti acquistati, e non possono essere usati dal venditore per altri scopi. 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. Garantisce inoltre di non contattare direttamente l'acquirente per alcuna ragione. In caso di violazione, il tuo pagamento può essere trattenuto”* (enfasi aggiunta).

Il ruolo di Viagogo AG non è dunque qualificabile in termini di semplice “intermediazione”, intesa quest'ultima come attività che mette in relazione “qualificata” le due parti della compravendita, visto che il diretto contatto tra l'inserzionista e l'acquirente è vietato e che tutte le fasi della transazione sono gestite in modo esclusivo dalla piattaforma.

#### ***4.3. La mancata richiesta di rimozione dei contenuti illeciti prima di notificare la contestazione***

L'Autorità ribadisce che, alla luce dell'attività istruttoria svolta, la società Viagogo AG risulta avere un ruolo attivo relativamente alla messa in vendita e al collocamento dei titoli di spettacolo sulla propria piattaforma. Pertanto, le argomentazioni prodotte dalla Società relativamente alla necessità di inoltrare delle richieste di rimozione antecedentemente all'invio dell'atto di contestazione non appaiono pertinenti al caso in esame.

In aggiunta, è opportuno evidenziare come la Società non abbia proceduto ad eliminare le offerte di biglietti illecitamente presenti sulla propria piattaforma né a seguito della notifica della contestazione 2/21/DSDI, né di successive interlocuzioni con la Società.

#### ***4.4. L'applicazione del cumulo materiale***

Si ritiene che le condotte imputabili a Viagogo AG non siano ascrivibili ad un'unica violazione, seppur frazionata nel tempo, ma integrino una pluralità di azioni, ripetute nel tempo, riconducibili ad eventi diversi, con date e orari diversi come riportato nell'atto di contestazione 02/21/DSDI.

Sul punto, giova richiamare a quanto previsto 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 evidente 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 che le azioni della Società hanno riguardato l'attività di messa in vendita di biglietti relative a singoli, e distinti, eventi (concerti), programmati per lo svolgimento in date e, talvolta, orari differenti. In tal modo si esclude il criterio della ricorrenza dell'unica sequenza temporale che invece è previsto dalle Linee Guida.

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”*.

Si può quindi concludere che il caso in oggetto tratta di plurime violazioni della medesima norma, poste in essere in tempi e con riferimento ad eventi diversi. La descritta qualificazione della condotta trova peraltro conferma nella sentenza del Tar del Lazio del 2 aprile 2021, n. 3955 la quale, con riferimento alla delibera n. 104/20/CONS - avente ad oggetto una fattispecie analoga - per quanto qui di interesse, ha così statuito *«(n)el caso all'esame l'AGCom ha motivatamente ritenuto, alla luce delle risultanze istruttorie, che l'attività in questione sia stata posta in essere attraverso molteplici episodi di collocamento di altrettanti biglietti relativi a singoli - e distinti - eventi (concerto), programmati per lo svolgimento in date differenti, messi in vendita da soggetti diversi, così che non può ritenersi integrato il presupposto della “contestualità degli atti” richiesta dalle citate Linee Guida ai fini della qualificazione della condotta come unitaria. 12.5. Si tratta, pertanto, di plurime violazioni della stessa norma poste in essere in tempi e con riferimento ad eventi diversi, così da escludere la ricorrenza dell'“unica sequenza temporale” richiesta dalle Linee Guida, mentre non appare in proposito illogico né irrazionale il “raggruppamento”, ai fini in esame, delle vendite illecite in relazione all'evento per i quali le stesse sono avvenute, in quanto calibrato sulle modalità di presentazione dei titoli sul sito. 12.6. I criteri adottati dall'Autorità nella determinazione dell'importo risultano, pertanto, rispettosi del dettato normativo e regolamentare sopra delineato, così che la misura della sanzione applicata deve ritenersi, ad avviso del Collegio, esente dalle censure mosse nell'ambito del motivo all'esame»*.

## 5. Conclusioni

Sulla base di quanto sopra riportato, risulta confermata la violazione dell'articolo 1, comma 545, della legge n. 232/2016, relativamente ai 131 eventi come individuati nell'atto contestazione 02/21/DSDI e riportati nel presente provvedimento. Le evidenze istruttorie hanno infatti confermato che la Società svolge un ruolo attivo ed esclusivo nel completamento di tutte le fasi delle transazioni che avvengono sul sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it).

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate, in capo alla società Viagogo AG, le violazioni dell'articolo 1, comma 545 della legge n. 232/2016, consistenti nella messa in vendita o nel collocamento di titoli di accesso ad eventi di spettacolo relativi ai 131 eventi elencati nell'atto di accertamento 02/21/DSDI, e riportati nel paragrafo 2;

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

Il comportamento posto in essere dalla società Viagogo AG deve ritenersi di gravità elevata in considerazione della rilevazione di numerosi episodi di violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 attraverso la messa in vendita o il collocamento di titoli di accesso a spettacoli anche a prezzo superiore rispetto a quello nominale. La gravità delle violazioni emerge altresì dal fatto che la Società ha posto in essere le descritte condotte illecite, utilizzando sia la propria piattaforma, avente un'accessibilità globale, sia ampliando ulteriormente la propria platea di utenti attraverso l'utilizzo di una strategia multipiattaforma, con lo scopo di massimizzare il volume di biglietti venduti.

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

La Società a seguito della ricezione dell'atto di contestazione non ha provveduto a rimuovere nessuno degli eventi contestati, limitandosi a porre in essere solo alcune misure, aventi una valenza *pro futuro*.

Le predette misure non risultano tuttavia funzionali ad eliminare o attenuare gli effetti delle condotte illecite rilevate, né efficaci allo scopo di garantire il rispetto del divieto di vendere o collocare titoli di accesso ad eventi di spettacolo da parte di soggetti non autorizzati. Non risultano infatti modificate le politiche commerciali della Società, la quale continua a svolgere le proprie attività nel nostro Paese secondo le modalità descritte nel provvedimento.

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è 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.

Sotto tale profilo, giova altresì segnalare la reiterazione della condotta. La Società, infatti, è già stata sanzionata in più occasioni (delibere nn. 104/20/CONS e 212/21/CONS) per identiche violazioni in un ristretto arco temporale. A tale riguardo, l'articolo 8-bis della legge 24 novembre 689/81 prevede che *“Si ha reiterazione quando, nei cinque anni successivi alla commissione di una violazione amministrativa, accertata con provvedimento esecutivo, lo stesso soggetto commette un'altra violazione della stessa indole”* e che *“la reiterazione è specifica se è violata la medesima disposizione”*.

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

Ai fini della valutazione delle condizioni economiche dell'agente, deve sottolinearsi come Viagogo AG non abbia fornito le informazioni aggiornate richieste, relative al fatturato (globale) della società come risultante dal bilancio di esercizio relativo agli anni 2020 e 2021. La Società ha motivato il diniego sostenendo che tali informazioni sono, a suo giudizio, superflue ed estranee alla valutazione della liceità della condotta in questione, affermando che *“[l]'Autorità può procedere alla quantificazione della sanzione anche senza tali informazioni, traendone, eventualmente, conclusioni meno favorevoli per la Società”*.

Pertanto, sulla base dei dati economici complessivamente acquisiti nel corso dell'istruttoria si ritiene congrua l'irrogazione della sanzione come di seguito determinata. Si ritiene infatti che le condizioni economiche dell'agente siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente provvedimento, la quale appare pertanto proporzionata.

RITENUTO, per l'effetto, di dover determinare la sanzione per ciascuna violazione della disposizione normativa contestata nella misura corrispondente al massimo edittale della sanzione pari a euro 180.000,00 (centottantamila/00) per ciascuna delle 131 (centotrentuno) condotte contestate sopra riportate, per un totale di euro 23.580.000 (ventitremilionicinquecentottantamila/00) secondo il principio del cumulo materiale delle sanzioni di cui all'articolo 8 della legge 24 novembre 1981 n. 689;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice 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 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 in relazione ai 131 eventi sopra elencati;

## ORDINA

alla medesima Società Viagogo AG, gestore del sito [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it),

- di pagare la somma complessiva di euro 23.580.000 (ventitremilionicinquecentoottantamila/00), per le violazioni dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232;
- di rimuovere dal sito internet [www.viagogo.it](http://www.viagogo.it) i contenuti di cui alle condotte contestate, qualora la Società non vi abbia già provveduto, relativi agli eventi ancora in programmazione, **entro e non oltre sette giorni** dalla data di notifica del presente provvedimento, e di darne comunicazione all'Autorità entro 10 giorni dall'avvenuta rimozione all'indirizzo di posta certificata [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it) e segnatamente:
  1. Cigarettes after sex, 28 giugno 2022, h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma;
  2. Brunori Sas, 30 giugno 2022, h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma;
  3. God is an astronaut + special Guests, 7 luglio 2022, h.19:30, Rock in Roma 2022, Roma;
  4. Gazzelle 22 luglio 2022 h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma;
  5. Paul Weller 11 settembre 2022, h.21.00, Rock in Roma 2022, Roma;
  6. Lucca Summer Festival 2023, 15 luglio 2023, Piazza Napoleone, Lucca;
  7. Vasco Rossi Tour negli stadi 2022, 26 giugno 2022, h.21.00, Stadio del Conero, Ancona;
  8. Vasco Rossi Tour negli stadi 2022, 30 giugno 2022, h.21.00, Stadio Olimpico, Torino;
  9. Ultimo - Stadi 2022, 26 giugno 2022, h.21.00, Stadio San Paolo, Napoli;
  10. Ultimo - Stadi 2022, 30 giugno 2022, h.21.00, Stadio Alberto Braghi, Modena;
  11. Ultimo -Stadi 2022, 3 luglio 2022, h.21.00 Bari, Stadio San Nicola;
  12. Ultimo -Stadi 2022, 7 luglio 2022 h.21.00, Stadio Adriatico Flacco, Pescara;
  13. Ultimo -Stadi 2022, 11 luglio 2022 h.21.00, Stadio Cibali, Catania;
  14. Ultimo -Stadi 2022, 23 luglio 2022, h.21.00, San Siro, Milano;
  15. Placebo, 29 giugno 2022, h.21.30, Piazza Sordello, Mantova;
  16. Pearl Jam, 25 giugno 2022, h.21.15, Imola;
  17. Paolo Conte, 26 giugno 2022, h.21.00, Piazza Napoleone, Lucca;
  18. Andrea Bocelli, 14 settembre 2022, h.21.00, Piazza Castello, Marostica;
  19. Andrea Bocelli, 10 giugno 2023, h.21.00, Terme di Caracalla, Roma;
  20. Il Volo 2022, 3 ottobre 2022, Assago, Mediolanum Forum, Milano, riprogrammato al 17 dicembre 2022;
  21. Il Volo 2022, 7 ottobre 2022, PalaLottomatica, Roma, h.21.00, riprogrammato al 23 dicembre 2022;
  22. Il Volo 2022, 10 ottobre 2022, Torino, Pala Alpitour h.21.00, riprogrammato al 15 dicembre 2022;
  23. Brunori Sas – Tour 2022, 24 giugno 2022, h.21.30, Mediolanum Forum, Milano;
  24. Brunori Sas – Tour 2022, 24 luglio 2022, h.21.00, Piazza Napoleone, Lucca;

25. Cesare Cremonini 25 giugno 2022, h.21.00, Arena della Vittoria, Bari;
26. Cesare Cremonini 2 luglio 2022, h.21.00, Autodromo internazionale Dino Ferrari, Imola;
27. Tour Maneskin, 20 marzo 2022 – Unipol Arena Bologna – riprogrammato al 16 marzo 2023;
28. Tour Maneskin, 22 marzo 2022 – Mediolanum Forum Milano – riprogrammato al 3 aprile 2023;
29. Tour Maneskin 23 marzo 2022 – Mediolanum Forum Milano – riprogrammato al 4 aprile 2023;
30. Tour Maneskin 26 marzo 2022 – Palapartenope Napoli – riprogrammato al 28 marzo 2023;
31. Tour Maneskin 27 marzo 2022 – Palapartenope Napoli – riprogrammato al 29 marzo 2023;
32. Tour Maneskin 31 marzo 2022 – Mandela Forum Firenze – riprogrammato al 20 marzo 2023;
33. Tour Maneskin 1 aprile 2022 – Mandela Forum Firenze – riprogrammato al 21 marzo 2023;
34. Tour Maneskin 3 aprile 2022 – Pala Alpitour Torino – riprogrammato al 25 febbraio 2023;
35. Tour Maneskin 5 aprile 2022 – Mediolanum Forum Milano – riprogrammato al 6 aprile 2023;
36. Tour Maneskin 8 aprile 2022 – PalaFlorio Bari – riprogrammato al 31 marzo 2023;
37. Tour Maneskin 12 aprile 2022 – Palazzo dello sport Roma – riprogrammato al 24 marzo 2023;
38. Tour Maneskin 13 aprile 2022 – Palazzo dello sport Roma – riprogrammato al 25 marzo 2023;
39. Tour Maneskin 2022, 9 luglio 2022, Circo Massimo, Roma;
40. Dropkick Murphis, 4 febbraio 2022, h.21.00, Pala Arrex, Jesolo, riprogrammato per il 5 febbraio 2023;

ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, l'inottemperanza agli ordini e alle diffide impartiti dall'Autorità, è punita con l'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria ivi prevista.

### **DIFFIDA**

la medesima Società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione delle disposizioni richiamate, riservandosi, nel caso di accertamento di ulteriori violazioni successive alla notifica del presente provvedimento, di procedere con le ulteriori misure ai sensi dell'art.1, commi 545 della legge 11 dicembre 2016, n. 232.

### **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 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. 224/22/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. 224/22/CONS”*. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La Società ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente delibera, mediante istanza motivata da presentare al protocollo generale dell’Autorità attraverso posta elettronica certificata all’indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), secondo le modalità previste dall’Allegato B alla delibera n. 697/20/CONS. L’istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione.

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

Roma, 23 giugno 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE  
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba