

DELIBERA N.75/23/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. 8/22/DSDI)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 16 marzo 2023;

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 denominato “Regolamento”), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 437/22/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. 434/22/CONS;

VISTE le comunicazioni ricevute in data 3 febbraio 2022 (nota prot. Agcom n. 0037710) da parte della Fondazione Ravenna Manifestazione, e in data 8 e 9 marzo 2022 (note prot. Agcom n. 0082496 e prot. Agcom n. 0080985) dalla Società TicketOne S.p.A., che segnalavano la commercializzazione di biglietti a prezzi superiori rispetto a quelli nominali sul sito www.viagogo.it, riferibili ad eventi degli artisti italiani Ludovico Einaudi, Blanco e Maneskin;

VISTO l’atto di contestazione n. 8/22/DSDI del Direttore della Direzione servizi digitali del 7 giugno 2022 (prot. Agcom 181234 dell’8 giugno 2022), 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 17 giugno 2022;

VISTA la nota del 30 giugno 2022 (prot. Agcom n. 0204166) con la quale la Società Viagogo AG ha presentato istanza di accesso agli atti del procedimento, riscontrata in data 8 luglio 2022 (prot. Agcom n. 0213136) e 20 luglio 2022 (prot. Agcom n. 0224856);

VISTA l’istanza di proroga dei termini dell’art. 9 del Regolamento per la presentazione della memoria difensiva da parte della Società del 14 luglio 2022 (prot. Agcom n. 0218087), accolta dall’Autorità con nota del 15 luglio 2022 (prot. Agcom n. 0220415), con la quale è stata concessa una proroga al 27 luglio 2022;

VISTA la memoria trasmessa dalla Società in data 27 luglio 2022 (prot. Agcom n. 0232855 del 28 luglio 2022);

VISTA la successiva richiesta di informazioni inviata alla Società in data 15 settembre 2022 (prot. Agcom n. 0266269), riscontrata con nota del 26 settembre 2022 (prot. Agcom n. 0275636);

VISTA la nota del 6 ottobre 2022 (prot. n. 0286985), successivamente integrata in data 25 ottobre 2022 (prot. n. 0306889), con la quale la Direzione competente ha richiesto, ai sensi dell'art. 7, comma 4, del Regolamento, un parere al Servizio Giuridico relativo alle misure sanzionatorie applicabili, ai sensi dell'articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 e ss.mm.ii., in esito al procedimento avviato con atto di contestazione n. 8/22/DSDI, e la nota di risposta da parte del Servizio Giuridico del 23 novembre 2022 (prot. n. 0333748);

VISTA la nota del 4 novembre 2022 (prot. Agcom n. 0315338), 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 verificare l'attività effettivamente svolta dalla società Viagogo AG nella gestione della piattaforma www.viagogo.it;

VISTA la nota del 25 novembre 2022 (prot. Agcom n. 0335585), con la quale è stata comunicata la conclusione, in data 26 ottobre 2022, della sospensione dei termini per richieste di parere di cui all'art.7, comma 4, del Regolamento e la nuova sospensione dei termini del procedimento, a partire dal 4 novembre 2022, per approfondimenti istruttori ai sensi dell'art. 7, comma 1;

VISTA la relazione tecnica della Guardia di Finanza trasmessa con nota dell'Ufficio Corecom e coordinamento Ispettivo del 14 dicembre 2022 (prot. Agcom n. 0353734), anticipata con nota del 12 dicembre 2022 (prot. Agcom n. 0351774);

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0354275 del 14 dicembre 2022) con la quale è stata comunicata alla parte la conclusione degli approfondimenti istruttori e la relativa nota di riscontro da parte della Società (prot. Agcom n. 358830 del 20 dicembre 2022). A seguito delle sospensioni intervenute, il termine di conclusione del procedimento risulta fissato al 28 gennaio 2023;

VISTA la nota prot. n. 0361156 del 21 dicembre 2022 con la quale è stato trasmesso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato lo schema di provvedimento ai fini del concerto previsto dalla legge;

VISTA la nota dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato del 17 gennaio 2023 (prot. Agcom n. 0012644), 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 (Viagogo AG non è in possesso del titolo autorizzatorio per svolgere l’attività di intermediazione per la rivendita dei biglietti) integra la fattispecie illecita e che Viagogo AG, a seguito della ricezione dell’atto di contestazione, non ha provveduto a rimuovere le offerte di biglietti relative agli eventi contestati.”;*

VISTA la richiesta di approfondimenti ai sensi dell’art. 11, comma 1 del Regolamento, formulata dal Consiglio dell’Autorità nella seduta del 25 gennaio 2023;

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0034390 7 febbraio 2023) con la quale è stata comunicata alla parte la proroga di ulteriori 60 giorni dei termini del procedimento, ai sensi dell’art.11, comma 2, del Regolamento. A seguito della proroga intervenuta, il termine di conclusione del procedimento risulta fissato al 29 marzo 2023;

VISTA la nota (prot. n. 46114 del 20 febbraio 2023) con la quale la Direzione competente ha trasmesso elementi di valutazione al Servizio Giuridico ai fini della suddetta richiesta di approfondimenti ai sensi dell’art. 11, comma 1, del Regolamento, e la nota con cui il Servizio Giuridico (prot. Agcom n. 0062516 del 6 marzo 2023) ha fornito riscontro al Consiglio dell’Autorità;

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.

La Società è un player di dimensione globale nel settore del *secondary ticketing*, che fa parte di un gruppo internazionale. Nelle informazioni disponibili sul proprio sito, Viagogo definisce la propria attività e la propria dimensione di business nel seguente modo: “[s]iamo il *secondary marketplace* più grande del mondo per i biglietti di eventi dal vivo”.

La Competition and Markets Authority (“CMA”) ha autorizzato l’acquisizione da parte del gruppo Viagogo, nel febbraio 2020, delle società del gruppo StubHub (attivo nel Nord America, UK, Europa, Asia), imponendo la vendita delle attività di StubHub al di fuori del Nord America, in considerazione del fatto che, in assenza di rimedi, il completamento della fusione avrebbe portato il Gruppo a detenere il 90% del mercato del *secondary ticketing* in Gran Bretagna e una quota rilevante del mercato mondiale (essendo i primi due operatori).¹

2. Il fatto, l’attività preistruttoria e la contestazione

In data 3 febbraio 2022 (nota prot. n. 0037710) la Fondazione Ravenna Manifestazione ha fatto pervenire all’Autorità una segnalazione relativa alla messa in vendita e/o il collocamento di biglietti a prezzi superiori rispetto a quelli nominali, sul sito www.viagogo.it. In particolare, veniva segnalata un’attività illecita di *secondary ticketing* sulla piattaforma summenzionata, relativamente ad un concerto dell’artista Ludovico Einaudi, da tenersi a Ravenna il 25 maggio 2022 e organizzato dalla stessa Fondazione.

Inoltre, in data 8 e 9 marzo 2022 (note prot. n. 0082496 e n. 0080985) la Società TicketOne S.p.A., segnalava e forniva evidenza documentale di alcune violazioni della normativa in parola, relative al sito internet “viagogo”, aventi ad oggetto eventi degli artisti Maneskin e Blanco.

Pertanto, a seguito delle suddette segnalazioni, l’Ufficio ha effettuato, ai sensi dell’art. 3 del Regolamento, i conseguenti approfondimenti pre-istruttori sul sito www.viagogo.it all’esito dei quali sono emerse numerose 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.

¹ Si veda il comunicato stampa della CMA all’indirizzo: <https://www.gov.uk/government/news/cma-requires-viagogo-to-sell-stubhub-s-international-business>.

In particolare, le suddette condotte sono state riscontrate per ciascuno dei 68 (sessantotto) eventi qui elencati:²

1. Ludovico Einaudi 25 maggio 2022 – Ravenna
2. Nino d'Angelo 5 maggio 2022 – Varese
3. Nino d'Angelo 7 maggio 2022 – Parma
4. Nino d'Angelo 14 maggio 2022 – Isernia
5. Arturo Brachetti 31 marzo 2022 – Pescara
6. Arturo Brachetti 1° aprile 2022 – Pescara
7. Arturo Brachetti 3 aprile 2022 – Senigallia
8. Arturo Brachetti 9 aprile 2022 – Padova
9. Arturo Brachetti 10 aprile 2022 – Brescia
10. Arturo Brachetti 12 aprile 2022 – Udine
11. Arturo Brachetti 13 aprile 2022 – Udine
12. Arturo Brachetti 14 aprile 2022 – Udine
13. Arturo Brachetti 19 aprile 2022 – Catania
14. Blanco 6 aprile 2022 – Milano
15. Blanco 7 aprile 2022 – Milano
16. Blanco 10 aprile 2022 – Roma
17. Blanco 11 aprile 2022 – Roma
18. Blanco 13 aprile 2022 – Venaria Reale (Torino)
19. Blanco 4 maggio 2022 – Firenze
20. Blanco 5 maggio 2022 – Firenze

² La lista originaria degli eventi contestati con l'atto di contestazione n. 8/22/DSDI è qui integrata da alcune modifiche, inserite in corsivo, che evidenziano errori materiali presenti nella lista originaria e successivamente riscontrati nel corso dell'attività istruttoria.

21. Blanco 14 maggio - Torino
22. Blanco 19 maggio 2022 – Napoli
23. Blanco 22 maggio 2022 - Bologna
24. Blanco 23 maggio 2022 - Bologna
25. Blanco 27 maggio 2022 - Brescia
26. Blanco 28 maggio 2022 - Brescia
27. Blanco 24 giugno 2022 - Genova
28. Blanco 2 luglio 2022 - Paestum
29. Blanco 8 luglio 2022 - Ferrara
30. Blanco 9 luglio 2022 - Cuneo
31. Blanco 15 luglio 2022 - Codroipo
32. Blanco 17 luglio 2022 - Coppito
33. Blanco 21 luglio 2022 - Lucca
34. Blanco 23 luglio 2022 - Servigliano
35. Blanco 28 luglio 2022 - Roma
36. Blanco 30 luglio 2022 - Catania
37. Blanco 3 agosto 2022 - Matera
38. Blanco 4 agosto 2022 - Gallipoli
39. Blanco 6 agosto 2022 - Cattolica
40. Blanco 12 agosto 2022 - Olbia
41. Blanco 16 settembre 2022 - Milano
42. Blanco 17 settembre 2022 – Milano
43. Angelo Pintus 16 aprile 2022 – Sanremo

44. Angelo Pintus 23 aprile 2022 – Milano
45. Notre Dame de Paris 15 aprile 2022, ore 21.00 – Jesolo
46. Notre Dame de Paris 16 aprile 2022, ore 16.00 - Jesolo
47. Notre Dame de Paris 16 aprile 2022, ore 21.00 - Jesolo
48. Notre Dame de Paris 17 aprile 2022, ore 16.00 – Jesolo
49. Notre Dame de Paris 17 aprile 2022, ore 21.00 – Jesolo
50. Notre Dame de Paris 18 aprile 2022, ore 20.30 - Jesolo
51. Notre Dame de Paris 4 maggio 2022, ore 21.00 – Firenze
52. Notre Dame de Paris 5 maggio 2022, ore 21.00 - Firenze
53. Notre Dame de Paris 6 maggio 2022, ore 21.00 – Firenze
54. Notre Dame de Paris 7 maggio 2022, ore 16.00 - Firenze
55. Notre Dame de Paris 7 maggio 2022, ore 21.00 – Firenze
56. Notre Dame de Paris 8 maggio 2022, ore 16.00 - Firenze
57. Notre Dame de Paris 8 maggio 2022, ore 21.00 – Firenze
58. Notre Dame de Paris 12 maggio 2022, ore 21.00 - Roma
59. Notre Dame de Paris 13 maggio 2022, ore 21.00 – Roma
60. Subsonica 13 aprile 2022 - Milano
61. Subsonica 21 aprile 2022 – Padova
62. Maneskin 23 giugno 2022 - Lignano Sabbiadoro
63. Maneskin 23 febbraio 2023 – Pesaro
64. Renato Zero 23 settembre 2022 – Roma
65. Renato Zero 24 settembre 2022 – Roma
66. Renato Zero 25 settembre 2022 – Roma

67. Renato Zero 30 settembre 2022 – Roma

68. Renato Zero 31 ottobre 2022 – Roma (*corretto: 1° ottobre 2022 – Roma*)

Con il citato atto di Contestazione n. 8/22/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 68 eventi di spettacolo sopra elencati, sul sito www.viagogo.it, senza essere titolare dei sistemi per la loro emissione.

Dalle verifiche effettuate, infatti, è emersa evidenza da parte della Società della violazione della normativa in parola attraverso la messa in vendita o comunque il collocamento di consistenti quantità di biglietti, anche prezzi superiori rispetto a quelli nominali (in alcuni casi più di 10 volte superiori ai prezzi nominali di vendita sul canale primario), in assenza di titolo autorizzatorio. La Società, inoltre, risulta volgere un ruolo attivo durante tutto il processo di acquisto dei titoli di accesso 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 28 luglio 2022 (prot. n. 0232855), 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 una piattaforma web multi-giurisdizionale, che opera come *marketplace* per gli utenti sparsi nel mondo. Da quanto asserisce la Società, qualunque utente, ovunque si trovi, può caricare sulla piattaforma un’offerta di vendita per un determinato biglietto di un qualsiasi evento nel mondo e tale offerta sarà visibile ed acquistabile da qualunque visitatore di uno dei siti di Viagogo nel mondo, indipendentemente da quale sito visiti e da quale luogo. Dal punto di vista sostanziale, secondo la Società, il ruolo da essa svolto è quello di “puro intermediario”. Alla luce della prospettata descrizione operativa delle attività svolte, Viagogo AG 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.

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 2017,³ avendo riconosciuto a Viagogo AG la natura di *hosting provider* passivo ai sensi degli artt. 14 e 15 della Direttiva e-commerce, nonché degli art. 16 e 17 del Decreto Legislativo n. 70/2003 di recepimento nel nostro ordinamento della predetta direttiva. 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 ribadisce che la natura dei servizi offerti è riconducibile al paradigma dell’*hosting provider* passivo, affermando inoltre che la giurisprudenza nazionale e unionale ha stabilito criteri sufficientemente chiari al fine di valutare se la Società sia un *hosting provider* passivo o attivo, in particolare per escludere la sua natura attiva, ma – sostiene la Società - l’Autorità sembra affidarsi a criteri diversi e incongrui rispetto al corpo giurisprudenziale esistente.

Viagogo AG sostiene inoltre come la summenzionata sentenza e, più in generale, l’intero corpus giurisprudenziale in materia di *hosting provider*, hanno chiarito come il fatto che la Società guadagni in percentuale sul volume delle vendite realizzato dai terzi che utilizzano la piattaforma, ne gestisca i pagamenti, e dia visibilità agli eventi per cui esistono offerte sulla piattaforma anche tramite altri siti internet sia irrilevante in ordine alla qualificazione di *hosting provider* “neutrale” o passivo ai sensi della Direttiva e-commerce. La Società argomenta infatti che fintanto una piattaforma non conosca e controlli preventivamente il contenuto delle informazioni e delle singole offerte memorizzate dai terzi utilizzatori, questa sia da considerare un *hosting provider* passivo.

3.3 La asserita esenzione di responsabilità di Viagogo AG

Viagogo AG asserisce che la vendita sul mercato secondario da parte di soggetti non professionali è lecita, mentre l’illiceità è riconducibile esclusivamente alla vendita a prezzo più elevato rispetto a quello nominale del titolo. Poiché il prezzo di vendita non è fissato dalla Società, bensì liberamente scelto dall’utente/venditore, sarà quest’ultimo a commettere un illecito, qualora ponesse in vendita il biglietto a un prezzo maggiorato.

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

La Società argomenta inoltre che gli artt. 14-15 della Direttiva e-commerce, recepiti nell'ordinamento italiano con gli artt. 16-17 del Decreto e-commerce, prevedono, nella sostanza, che gli *hosting providers*: (i) non possano essere ritenuti responsabili della correttezza delle informazioni caricate sulla piattaforma e (ii) non possano essere soggetti ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che gli utenti trasmettono o memorizzano, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite, come ad esempio di informazioni non complete o non corrette su un prodotto fornite dal venditore che utilizza la piattaforma.

Seguendo tale assunto, la Società sostiene 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.

Viagogo AG sostiene infine che il miglior bilanciamento tra l'interesse pubblico e la libertà d'impresa sia quello raggiunto con l'introduzione di alcune modifiche implementate al sito www.viagogo.it, aventi l'obiettivo di *“(i) migliorare ulteriormente i profili tecnici e informativi dello stesso; (ii) minimizzare per quanto possibile il rischio di vendite a prezzo maggiorato da parte degli utenti del Sito; e così (iii) corroborare ulteriormente il ruolo neutrale della Società rispetto a possibili condotte illecite poste in essere dai medesimi utenti sul Sito”*.

Le modifiche introdotte sul sito sono le seguenti:

[

omissis

].

3.4 La mancata richiesta di rimozione dei contenuti illeciti prima di notificare la contestazione

Viagogo afferma 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.

3.5 Sulla mancata applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni

La Società sostiene che il criterio di calcolo della sanzione individuato nell’atto di contestazione n. 8/22/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 n. 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 inoltre che fatti 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*”.

Pertanto, alla luce degli elementi esposti, la Società ritiene che l’adozione del criterio del cumulo materiale non sia motivata.

3.6 Le informazioni fornite da Viagogo AG

Nella documentazione inviata il 26 settembre 2022 (nota prot. n. 0275636) in risposta alla richiesta di informazioni formulata dall’Autorità, 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 in riscontro alle specifiche richieste relative al funzionamento del sito www.viagogo.it e di alcune sue sezioni, al calcolo e alla quantificazione delle commissioni, all'organizzazione dei server a supporto del sito e al rapporto che questa intrattiene con organizzatori di eventi e altri partner commerciali.

Con riferimento al funzionamento generale del sito, Viagogo AG ha dichiarato come non vi siano state modifiche o novità relative al funzionamento del sito rispetto a quanto già dichiarato dalla Società nel corso del procedimento conclusosi con la delibera n. 224/22/CONS, evidenziando che le uniche modifiche apprezzabili sul sito sono quelle sopra citate e descritte al paragrafo 3.3. Anche sulla quantificazione delle commissioni, la Società ha confermato che non sono intervenute novità rispetto alle modalità di *pricing* delle commissioni di vendita già comunicate nell'ambito di precedenti procedimenti. Pertanto, [
omissis

].

omissis

].

La Società ha poi fornito alcuni dettagli richiesti dall'Autorità relativi a specifiche sezioni del sito e, in particolare, al cosiddetto "servizio corporate", descritto alla pagina www.viagogo.it/Servizio-Corporate, e alla sezione "organizzatori eventi" del sito, accessibile all'indirizzo www.viagogo.it/eventorganizer. La Società ha dichiarato innanzitutto che entrambi i servizi non sono attivi in Italia, nonostante le pagine dedicate in lingua italiana fossero accessibili al tempo dell'infrazione. In particolare, la Società afferma come il servizio corporate non sia più attivo in Italia da almeno il [*omissis*], e comunica di aver provveduto a cancellare la relativa descrizione sul sito www.viagogo.it, per evitare equivoci. Inoltre, la Società ha precisato che il servizio corporate costituiva [
omissis]. Con riferimento alla sezione "organizzatori eventi" del sito, accessibile all'indirizzo www.viagogo.it/eventorganizer, la Società ha dichiarato di non intrattenere alcun rapporto con "organizzatori di eventi" sul territorio italiano. La Società ha specificato infatti che [
omissis

omissis

]. Pertanto, la Società ha precisato che la sezione dedicata agli organizzatori di eventi e i relativi servizi, così come il servizio corporate, non sono attivi e disponibili per clienti italiani o comunque in relazione ad eventi in Italia, e non lo erano al tempo delle infrazioni contestate.

Per quanto riguarda l'organizzazione dei server che ospitano il sito www.viagogo.it, secondo quanto dichiarato dalla Società, tali server sono posseduti, tra gli altri, da [

omissis

].

Oltre a fornire le specifiche tecniche sopra riportate, la Società ha inoltre puntualizzato che gli *hosting providers* si caratterizzano per lo svolgimento di servizi imprenditoriali di intermediazione su internet, agevolando le transazioni o le comunicazioni tra utenti terzi utilizzando degli strumenti *software*, laddove invece i proprietari dei server gestiscono essenzialmente *hardware* sui quali sono immagazzinati i dati.

Infine, alla Società è stato richiesto di fornire informazioni circa il numero e la percentuale di biglietti caricati sulla piattaforma www.viagogo.it da organizzatori di eventi e da impiegati di Viagogo sul totale dei biglietti offerti per eventi live organizzati sul territorio nazionale. A tale proposito, [

omissis

].

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 11 dicembre 2016, n. 232, come modificato e integrato dall'art. 1, comma 1099, della 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, purché senza finalità commerciali” (enfasi aggiunta).

Dalla lettura della norma sopra dettagliata emerge con chiarezza come la “vendita e qualsiasi altra forma di collocamento” dei titoli di accesso ad eventi di spettacolo svolta da soggetti diversi dai rivenditori autorizzati integri una fattispecie illecita. Resta salva la possibilità di rivendita 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.

Sul punto, si richiama il significato letterale della nozione di “collocamento”, tipicamente applicata nell’ambito del diritto dei mercati finanziari (si veda il Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 e ss.mm.ii.), che si riferisce alle attività di intermediazione, svolte esclusivamente da soggetti autorizzati, riguardanti la compravendita di titoli finanziari. Più precisamente, la fattispecie del collocamento di titoli finanziari prevede che i soggetti autorizzati contattino gli investitori potenzialmente interessati all’acquisto di titoli finanziari attraverso le reti di distribuzione (sportelli bancari, promotori finanziari, ecc.), nell’ambito di un’offerta standardizzata che si costruisce sulla base di un accordo con il soggetto emittente (o offerente) il titolo finanziario stesso. Il collocamento, inoltre, si riferisce alla proposta da parte degli intermediari di titoli già emessi sul mercato, che vengono successivamente venduti, mentre si parla di “sottoscrizione” con riferimento ai titoli che vengono immessi per la prima volta sul mercato.⁴

Nel caso della legge n. 232/2016, anche alla luce della richiamata normativa in materia di mercati finanziari, risulta del tutto evidente come la nozione di “collocamento” comprenda al proprio interno proprio le attività di “intermediazione” relative alla rivendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo, le quali, stando al dato letterale della norma, risultano pertanto vietate se svolte professionalmente in assenza di autorizzazione.

⁴ La spiegazione completa di quanto sinteticamente richiamato è accessibile al par. 5 del seguente link: <https://www.consob.it/web/investor-education/i-singoli-servizi-di-investimento#5> ;

Questa interpretazione della legge n. 232/2016 appare coerente con le modifiche apportate dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*”, che, all’articolo 1, commi 1099-1100, ha introdotto i commi da 545-*bis* a 545-*quinquies*. In particolare:

- al comma 545-*bis* viene disposto che, dal 1° luglio 2019, i titoli di accesso ad attività di spettacolo in impianti con capienza superiore a 5.000 spettatori siano nominali ed è disciplinata la corrispondente procedura di cambio del nominativo;
- al comma 545-*quater* viene introdotta e disciplinata l’unica attività di intermediazione consentita per la rivendita dei titoli già acquistati sul mercato primario – nel rispetto della Legge e nel rispetto delle condizioni ivi previste – che può essere svolta esclusivamente da “*i siti internet di rivendita primari, i box office autorizzati o i siti internet ufficiali dell’evento*”;
- al comma 545-*quinquies* viene previsto che - salva l’ipotesi di cessione autorizzata del titolo d’ingresso nominativo, secondo le modalità previste dai commi 545-*bis* a 545-*quater* - nel caso di diversità tra il nominativo dell’acquirente e quello del soggetto che intende usufruirne i titoli di accesso sono annullati senza alcun rimborso.

Con la modifica sopra dettagliata è stato quindi esplicitato dal Legislatore che tanto la vendita primaria di titoli di accesso a eventi di spettacolo, quanto la rivendita secondaria (di titoli di accesso già in precedenza acquistati), possono avvenire unicamente attraverso l’intermediazione gestita dai “*titolari di sistemi di emissione di biglietti*”.

Per “*titolari di sistemi di emissione di biglietti*” si intendono esclusivamente i soggetti cui è stata concessa un’autorizzazione dall’Agenzia delle entrate ai sensi del provvedimento della stessa Agenzia del 22 ottobre 2002, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 258 del 4 novembre 2002, e s.m.i. recante “*Autorizzazione al rilascio delle carte di attivazione relative a sistemi di emissione di titoli di accesso e di riconoscimento di idoneità di apparecchiature*”. L’autorizzazione è concessa a fronte della conformità dei sistemi di emissione dei titoli di accesso al decreto del Ministero delle finanze del 13 luglio 2000 concernente norme di attuazione delle disposizioni recate dagli articoli 6 e 18 del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 60, riguardante le caratteristiche degli apparecchi misuratori fiscali, il contenuto e le modalità di emissione dei titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche. Il menzionato decreto prevede, segnatamente, che il sistema impiegato per l’emissione dei biglietti sia dotato di un algoritmo che permette la generazione e apposizione di un “*sigillo fiscale*” che consente la registrazione univoca delle transazioni, comunicate con cadenza giornaliera all’Agenzia delle entrate al fine del calcolo delle imposte dovute sul valore nominale dei titoli emessi.

Le misure tecniche di dettaglio sono contenute nel provvedimento dell’Agenzia delle Entrate del 27 giugno 2019 adottate a valle del procedimento di notifica alla Commissione Europea che ne ha, dunque, ratificato l’ammissibilità rispetto al diritto europeo. Al capo III del provvedimento in parola, segnatamente ai punti 6.3 e 6.4, vengono espressamente declinati i parametri tecnici della procedura di cambio nominale dei titoli di accesso (6.3) e della procedura di intermediazione per la rivendita (6.4).

La legge, quindi, ha identificato come unici intermediari nell’attività di rivendita dei titoli di ingresso, i titolari dei sistemi di emissione dei biglietti e, in particolare, i siti internet di rivendita primari, i *box office* autorizzati e i siti internet ufficiali dell’evento, prevedendo come remunerazione per tale servizio “*la possibilità di addebitare congrui costi relativi unicamente alla gestione della pratica di intermediazione e di modifica dell’intestazione nominale*”⁵.

Con le modifiche apportate nel 2018 apportati alla Legge e i successivi provvedimenti amministrativi di dettaglio è stato, dunque, rafforzato l’apparato di garanzia, di tal che è pacificamente possibile osservare che la Legge vieta l’attività di “*secondary ticketing*”, a qualunque titolo svolta, inclusa l’attività di intermediazione non autorizzata, sanzionando (con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro) i soggetti diversi dai titolari dei titoli di accesso ad attività di spettacolo ed inibendo il proseguimento di detta attività.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento anche a seguito degli approfondimenti svolti, si svolgono le seguenti considerazioni.

4.1. L’attività svolta da Viagogo AG nella messa in vendita dei biglietti

Viagogo AG definisce la propria attività secondo due coordinate fondamentali. *In primis*, afferma di agire da puro “intermediario” nel mercato della rivendita di titoli di accesso ad eventi *live*. Secondariamente, la Società descrive dal punto di vista tecnico il servizio prestato attraverso la propria piattaforma come riconducibile alla nozione di “*hosting provider*” passivo, ai sensi dell’art. 16 del d.lgs. 70/2003, che recepisce l’art.14 della Direttiva *e-commerce*.

Preliminarmente, con riferimento all’attività di “intermediario” nel mercato della rivendita di biglietti, come già evidenziato in precedenza, la normativa prevede che questa

⁵ Comma 545-quater “*I siti internet di rivendita primari, i box office autorizzati o i siti internet ufficiali dell’evento assicurano la possibilità di rimettere in vendita i titoli di ingresso nominativi e garantiscono adeguata visibilità e pubblicità alla rivendita, agendo da intermediari agendo da intermediari e provvedendo alla modifica dei dati richiesti dal comma 545bis. Il biglietto così rivenduto a persone fisiche deve essere ceduto al prezzo nominale e senza rincari, ferma restando la possibilità per i siti internet di rivendita primari, per i box office autorizzati o per i siti internet ufficiali dell’evento di addebitare congrui costi relativi unicamente alla gestione della pratica di intermediazione e di modifica dell’intestazione nominale*”.

debba essere svolta solo in presenza di un'autorizzazione, concessa dall'Agenzia delle entrate ai sensi del provvedimento della stessa Agenzia delle Entrate del 22 ottobre 2002. Tuttavia, per palese ammissione della stessa Società, Viagogo AG non è in possesso di tale titolo autorizzatorio.

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, alla stregua di un *hosting provider* passivo.

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) .

L'attività istruttoria svolta nell'ambito del procedimento in oggetto ha confermato le conclusioni circa il ruolo attivo svolto da Viagogo AG nel processo di vendita o comunque di collocamento dei titoli di accesso ad eventi tramite la propria piattaforma, come già descritto in precedenti provvedimenti dell'Autorità. Tali conclusioni sono state ulteriormente confermate dalla Guardia di Finanza anche negli approfondimenti forniti con la Relazione Tecnica (Prot. Agcom n. 0351774 del 12 dicembre 2022, di seguito “Relazione della Guardia di Finanza”) nella quale viene affermato che “*le attività tecniche svolte hanno confermato l'utilizzo da parte della piattaforma delle medesime*

procedure già illustrate⁶ ed il ruolo e le modalità di intervento della stessa nel perfezionamento dell'acquisto”.

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 compravendita⁷.

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*] del prezzo finale del biglietto.

Sulla base degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, la Società risulta pertanto svolgere un ruolo attivo ed esclusivo nel completamento di tutte le fasi delle transazioni afferenti alla compravendita dei biglietti che avvengono sul sito www.viagogo.it.

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

Dagli approfondimenti svolti sul sito www.viagogo.it emerge come il formato degli annunci presenti sulla piattaforma sia standardizzato e come i dati caricati dagli inserzionisti per la compilazione degli annunci (ad esempio, quelli relativi alla descrizione dei biglietti posti in vendita) siano oggetto di un intervento editoriale a cura

⁶ Rif. Relazione Prot. GdF n.45267 dell'8 aprile 2022, sulle attività di approfondimento eseguite a seguito di richiesta nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato con atto di Contestazione 02/21/DSDI.

⁷ Si veda l'art. 4.3 dei T&C Viagogo AG: *“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”.*

di Viagogo AG, nel quale quindi la piattaforma non offre solamente un'infrastruttura tecnica per la pubblicazione delle offerte e la gestione del processo di vendita.

Nell'attività di vigilanza svolta è stato infatti riscontrato che 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..), nel corso del processo di vendita viene arricchita ed integrata, 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 #Blanco*").

I dati di descrizione dei biglietti sono poi aggregati, catalogati e organizzati dalla Società sia nell'*homepage* del sito 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!*". Pertanto, la gestione degli eventi appare effettuata in modo dinamico ovvero, partendo dalla medesima base dati, 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.

Il ruolo svolto dalla piattaforma appare quindi inequivocabilmente attivo nel processo di vendita o comunque di collocamento dei titoli di accesso agli eventi.

Al riguardo, l'aspetto che più viene in rilievo è il fatto che la piattaforma non si limita a raccogliere le offerte ma effettua un'azione di manipolazione delle offerte, aggregandole in funzione delle richieste, che va ben oltre un servizio di *marketplace* puro o *social network*, nel quale, come asserito dalla Società, l'*hosting provider* agevola le transazioni o le comunicazioni tra utenti terzi, fornendo un sito internet con specifiche funzionalità a ciò finalizzate, "*senza tuttavia esercitare alcun controllo editoriale o avere conoscenza preventiva dei dati memorizzati dai terzi*".

Tale attività di associazione delle offerte risulta evidente laddove l'utente può selezionare il numero di biglietti e il settore desiderato (peraltro in gran parte dei casi con grande disponibilità di posti contigui), in modo del tutto analogo alla modalità di acquisto sui canali primari, senza avere alcuna contezza dell'esistenza di un unico inserzionista ovvero di più inserzionisti che hanno messo in vendita quei biglietti.

4.1.2. Attività di valutazione, fidelizzazione e promozione delle offerte

Il ruolo attivo della Società, nel processo di vendita o comunque di collocamento dei titoli di accesso agli spettacoli, 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.

Come già menzionato, nel processo di acquisto dei biglietti sul sito www.viagogo.it la Società arricchisce i contenuti caricati dagli inserzionisti inserendo delle proprie valutazioni sugli stessi, e 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*").

L'architettura delle *landing page* è infatti 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, gli approfondimenti istruttori svolti mostrano come Viagogo AG raccolga (www.viagogo.it/secure/help/privacy) sia informazioni tecniche sull'accesso (quali indirizzo IP usato, tipo e versione del browser, impostazione del fuso orario, sistema operativo), informazioni sul dispositivo (come il modello e la versione del suo dispositivo, la piattaforma, l'ID per pubblicità e token univoco del dispositivo), che informazioni sulla visita del sito o dell'app (traffico, url di riferimento, dati degli annunci, cronologia di navigazione, informazioni del registro web e dati sull'utilizzo dell'App). Vengono altresì raccolte informazioni sull'utilizzo dei Servizi forniti da Viagogo, quali i prodotti e gli eventi visualizzati o ricercati, i tempi di risposta della pagina, gli errori nel download, la durata delle visite in determinate pagine, le informazioni sull'interazione con la pagina (come lo scorrimento, i clic ed il passaggio del mouse), le modalità utilizzate per allontanarsi dalla pagina ed eventuali dati inseriti nella pagina durante la sua visita, oltre agli eventi a cui l'utente partecipa o mostra interesse in base agli acquisti effettuati sul sito o alla cronologia delle ricerche. Da quanto riportato nel documento di *privacy policy* si evidenzia come i dati raccolti vengano

utilizzati anche per “*Analizzare le informazioni personali per la reportistica aziendale e fornire servizi personalizzati*”⁸.

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 confermati nella Relazione della Guardia di Finanza risulta che sulla home page del sito www.viagogo.it sono attivi link di collegamento ai canali di promozione multiplatforma “Facebook” (che rimanda tuttavia al sito www.viagogo.com), “Google +” e “Twitter” riconducibili alla società Viagogo AG; è presente anche un profilo della società anche sulla piattaforma “Instagram”.

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 e degli altri 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, Viagogo AG risulta occuparsi 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.

Nei Termini e Condizioni (di seguito, “T&C”) del sito www.viagogo.it viene stabilito (art. 2.2) che non è possibile “*acquistare o vendere biglietti prima della registrazione*”. 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,

⁸ A titolo esemplificativo si cita: “[...] *analizzare o prevedere le preferenze dei nostri utenti [...]*”, “[...] *comprendere meglio i tuoi interessi e le tue preferenze [...]*” e “[...] *comprendere meglio le tue preferenze in modo da poter fornire contenuti tramite i nostri servizi che riteniamo saranno pertinenti e interessanti per te*”.

qualora questi abbia confermato di voler acquisire un biglietto. Tecnicamente, Viagogo AG sblocca le somme necessarie a effettuare 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 valido⁹. L'ulteriore azione che compie la Società, successivamente all'autorizzazione dell'acquirente¹⁰, è notificare l'offerta all'inserzionista, che deve confermare l'ordine. 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 conto¹¹ fino a quando non avvenga la consegna (art. 2.12 del documento dei T&C).

La transazione così descritta è soggetta, secondo quanto riportato negli art. 1.2 e 1.3 del documento dei T&C, alla “*Garanzia Viagogo*”, che copre “*qualsiasi operazione relativa alla transazione ...*” (art. 1.2). Tale garanzia consiste, nel caso degli acquirenti, nel fatto che Viagogo AG si impegna, a sua discrezione, 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 approfondimenti istruttori hanno fornito indicazioni circa il grado di controllo e conoscenza che la Società esercita sui contenuti caricati dagli utenti, nonché

⁹ Si veda l'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.*”

¹⁰ Art. 2.8: “*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.*”

¹¹ Art. 2.10: “*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.*”

sulle attività svolte dalla stessa attraverso la piattaforma.

In primo luogo, si ritiene inverosimile che non vi sia la possibilità per la Società di verificare le informazioni fornite dagli inserzionisti qualora svolgano attività illecite. Ciò anche in considerazione degli strumenti di intelligenza artificiale ad oggi disponibili. Peraltro, nel documento di *privacy policy* è riportato che i dati dell'utente, relativi all'utilizzo della piattaforma, sono raccolti dalla Società anche con la finalità, di “[...] *completare le tue transazioni, elaborare resi e cambi, verificare le tue informazioni e fornirti vantaggi correlati, promozioni speciali o servizio clienti*” (enfasi aggiunta). In tale contesto la modalità introdotta dalla Società nel nostro paese per contrastare le cd attività di “bagarinaggio *on line*” [*omissis*

] non sembra funzionale, né efficace per garantire il rispetto del divieto di vendere o collocare titoli di accesso ad eventi di spettacolo da parte di soggetti non autorizzati.

In secondo luogo, si evidenzia che Viagogo AG è la maggiore piattaforma sul mercato del *secondary ticketing*, che opera su un mercato globale nel quale intermedia presumibilmente milioni di biglietti su scala mondiale, per centinaia e centinaia di eventi ogni anno. Dal punto di vista strettamente intuitivo, quindi, poiché la remunerazione della piattaforma è funzione del prezzo di vendita dei biglietti praticato attraverso la piattaforma, il mancato impegno ad eliminare gli effetti delle condotte illecite sembra piuttosto rispondere ad una precisa strategia di massimizzazione del ricavo.

Nell'ambito degli approfondimenti istruttori sono emersi ulteriori elementi di interesse. Ad esempio, nel processo di caricamento delle offerte viene inclusa la possibilità di indicare se l'inserzionista lavora direttamente per Viagogo AG, suggerendo quindi che alcuni dei biglietti sulla piattaforma possano essere di proprietà della stessa Società o di propri dipendenti. Inoltre, sempre dalla consultazione del sito www.viagogo.it è stato reperito un annuncio di ricerca di lavoro (*job vacancy*), accessibile dalla sezione “lavora con noi”, che poi re-dirige l'utente verso un link riconducibile a StubHub, per la figura di Business Development Manager – Europe nell'ambito della funzione “Viagogo Operations”. L'annuncio è utile al fine di comprendere la natura e il modello di business della società in quanto al suddetto profilo di Business Development Manager, destinato ad operare in una lista ampia di paesi, tra cui Germania, Francia, Irlanda, Spagna, Paesi Bassi, Svizzera e in Italia, viene richiesto di svolgere, tra le tante attività, quelle relative a “*acquire new ticket suppliers across sports, concerts, theater, and other live events through networking and developing personal relationships*”. Inoltre, viene evidenziata la “*ability to build, grow, and maintain strong commercial relationship with existing and new suppliers*”.

Quanto agli ulteriori servizi forniti dalla Società, la stessa ha affermato che il servizio “corporate” non è più disponibile sul mercato italiano e la Relazione della Guardia di finanza ha confermato l'assenza nel sito web dei contenuti relativi a tale servizio. Con

riferimento alle modifiche apportate nella sezione relativa al “programma di affiliazione” (<https://www.viagogo.it/affiliates>), in base a quanto rilevato nella Relazione della Guardia di Finanza, nella versione attuale del sito sono stati eliminati tutti i riferimenti ai vantaggi economici del programma e “*dopo una breve introduzione del gruppo “Viagogo” e delle potenzialità della rete distributiva, sia a vantaggio dei singoli venditori che degli organizzatori internazionali, viene a grandi linee descritto il servizio di affiliazione (gratuito e reindirizzato sul traffico web del sito viagogo.com), nonché i vantaggi per gli operatori aderenti “Questo programma può essere commercializzato verso i frequentatori di concerti e gli appassionati di sport che desiderano assistere a eventi epici a prezzi che consentano loro di rimanere entro i limiti del loro budget”.*

Dalle informazioni disponibili e in considerazione delle dimensioni di Viagogo a livello mondiale, è quindi plausibile che, anche in assenza di servizi specializzati per il nostro paese, quantomeno su scala internazionale la Società intrattenga rapporti commerciali con gli organizzatori dei principali eventi che intendono utilizzare la piattaforma di Viagogo AG come canale di collocamento dei biglietti sul mercato globale e *partnership* con utenti professionali (siti, blog, ecc...) al fine di massimizzare il proprio business.

4.1.5. Sul ruolo attivo della piattaforma: considerazioni conclusive

Dalle evidenze istruttorie raccolte e riportate nei paragrafi precedenti, emerge chiaramente come la Società Viagogo AG sia in grado di controllare effettivamente ed efficacemente tutti i passaggi dell’attività di vendita (registrazione utenti, caricamento delle offerte, pagamento, garanzia, spedizione ecc...), che sono gestiti direttamente ed esclusivamente dalla piattaforma, arrivando financo a manipolare/riorganizzare i dati caricati dagli utenti tramite l’*editing* delle inserzioni, l’aggregazione delle offerte, e i processi di *nudging* che influenzano il processo di fissazione del prezzo delle offerte.

Il grado di consapevolezza della condotta violativa da parte della piattaforma, dalle evidenze sopra elencate, risulta peraltro essere elevata, considerato che lo stesso modello di *business* dell’operatore, esteso su scala mondiale, prevede l’approfondita conoscenza del mercato degli eventi nazionali ed internazionali nonché si fonda sulla massimizzazione dei ricavi in funzione del prezzo finale al quale vengono commercializzati i biglietti. Risulta quindi evidente che dal comportamento messo in atto (la vendita o comunque il collocamento di biglietti a prezzi maggiorati) Viagogo AG detto gestore abbia consapevolmente voluto trarre vantaggio. Inoltre, dagli approfondimenti istruttori svolti, è stato possibile poi conoscere come la piattaforma preveda l’eventualità per la quale biglietti intermediati sul sito possano essere di proprietà o della stessa Viagogo AG, o dei propri dipendenti.

Pertanto, alla luce degli elementi acquisiti, emerge con certezza che la società Viagogo entri (quantomeno) in giuridico possesso dei biglietti, svolgendo un ruolo “attivo” nelle

transazioni dei suddetti titoli di accesso attraverso una capillare e strutturata rete distributiva, circostanze queste tali da poter far deporre la sovra descritta attività quale vera e propria intermediazione commerciale vietata nel nostro ordinamento e da cui la Società risulterebbe trarre (illeciti) profitti.

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, un ruolo attivo, che va oltre la mera memorizzazione dei dati degli utenti e al relativo trattamento tecnico, passivo ed automatico degli stessi.

Infatti, 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 la fruizione dei contenuti da parte di utenti indeterminati, assumendo un ruolo attivo nello svolgimento di tutte le fasi preparatorie e conclusive delle transazioni relative alla vendita dei biglietti o comunque quantomeno al loro collocamento.

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.

Infatti, laddove, per assurdo, si accettasse la posizione di Viagogo AG di caratterizzare la propria attività nei termini di un *hosting provider* passivo, la Società avrebbe dovuto comunque procedere tempestivamente a rimuovere tutte le offerte di biglietti in violazione della normativa una volta avuta la conoscenza dell’esistenza di tali violazioni.

Sul punto, occorre evidenziare che Viagogo AG non ha rimosso i contenuti in violazione della Legge a seguito della notifica dell’atto di contestazione n. 8/22/DSDI, avvenuta in data 17 giugno 2022, sebbene nell’atto fossero elencati puntualmente tutti gli eventi in violazione. Inoltre, la rimozione non si è verificata neanche a seguito della conoscenza, da parte della Società, di tutte le informazioni possibilmente disponibili sulla liceità di ciascuna offerta di biglietti offerti per gli eventi puntualmente individuati nell’atto di contestazione. Si tratta del momento nel quale la Società ha avuto accesso agli atti del procedimento (nota prot. Agcom n. 0224856 del 20 luglio 2022).

Infatti, dopo lo svolgimento dell'accesso agli atti la Società, oltre a conoscere perfettamente gli eventi nei quali si erano concretizzate le violazioni, aveva conoscenza totale e completa di tutti i contenuti presenti sul sito www.viagogo.it relativi alle suddette violazioni raccolti nel corso dell'istruttoria. In particolare, il materiale agli atti, al quale aveva avuto accesso Viagogo AG, includeva le seguenti informazioni:

- 1) gli *screenshot* di tutte le pagine contenenti le offerte di biglietti in presunta violazione oggetto della contestazione, facilmente individuabili attraverso il prezzo di vendita evidenziato;
- 2) i prezzi nominali dei biglietti disponibili per ciascun evento contestato;
- 3) per gli eventi di alcuni artisti, e in particolare quelli oggetto di segnalazione (Einaudi, Maneskin, Blanco), le URL delle pagine *web* alle quali erano accessibili le offerte di biglietti in violazione della normativa.

Pertanto, anche volendo accogliere la tesi di Viagogo, si rileva che già al momento della contestazione, ma a maggior ragione a partire dal momento dell'accesso agli atti del procedimento, la Società aveva conoscenza e consapevolezza piena di tutte le informazioni disponibili, individuabili con la massima granularità possibile, per identificare facilmente ciascuna offerta di biglietti in violazione della normativa. Questo completo "*set informativo*" acquisito dalla Società, le avrebbe quindi permesso di poter rimuovere i contenuti illeciti senza che questa fosse obbligata a svolgere un'attività generale di sorveglianza, né di ricerca attiva di fatti e circostanze inerenti la presenza di attività illecite. Tuttavia, come è risultato da successivi approfondimenti istruttori, tale rimozione non è mai avvenuta. Infine, si osserva che, ad ogni buon conto, la eventuale qualificazione di Viagogo AG come *hosting provider* passivo, oltre a non corrispondere alla realtà dei fatti come argomentato nei precedenti paragrafi, nel caso di specie può non risultare dirimente.

Al riguardo, infatti, vale sottolineare come la disposizione di legge identifichi chiaramente i soggetti autorizzati dall'Agenzia delle Entrate¹² a svolgere l'attività di intermediazione per la rivendita dei biglietti e che Viagogo AG non sia in possesso di tale titolo autorizzatorio. Né può essere appellato il fatto che la stessa non acquisisca la titolarità dei biglietti ai fini della successiva rivendita, per qualificare la suddetta attività come mero servizio tecnico di ospitalità anziché servizio di intermediazione. Di conseguenza, l'attività svolta dalla Società attraverso la piattaforma www.viagogo.it – riferibile in ogni caso ad un'intermediazione, sia che consista in attività di vendita che di mero collocamento – risulta palesemente in contrasto con la previsione di legge.

¹² Titolari dei sistemi di emissione dei biglietti, ai sensi del provvedimento della stessa Agenzia delle Entrate del 22 ottobre 2002.

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 dimostra avere un ruolo attivo relativamente alla messa in vendita o comunque al collocamento dei titoli di accesso ad eventi 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, come sopra già evidenziato, in disparte a tali considerazioni, 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 dell’atto di contestazione n. 8/22/DSDI, né di successive interlocuzioni (come l’accesso agli atti del procedimento, espletato in data 20 luglio 2022) nel corso delle quali la stessa ha acquisito tutti gli elementi atti a consentirle di intervenire in tal senso.

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 di spettacolo distinti, relativi a più artisti con date e orari diversi, come riportato nell’atto di contestazione 08/22/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 68 eventi come individuati nell'atto contestazione n. 8/22/DSDI e riportati nel presente provvedimento. Le evidenze istruttorie hanno infatti confermato che la società Viagogo AG ha svolto attività di messa in vendita o comunque di collocamento di titoli di accesso ad eventi di spettacolo, attraverso il sito www.viagogo.it, anche a prezzi superiori a quelli nominali, senza essere titolare dei sistemi di emissione autorizzati;

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, relative ai 68 eventi di spettacolo elencati nell'atto di Contestazione n. 8/22/DSDI, e riportati nel precedente 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 comunque il collocamento di titoli di accesso a spettacoli, anche a prezzo superiore rispetto a quello nominale, senza che la stessa sia titolare dei sistemi di emissione in base a quanto previsto dalla normativa. 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 multiplatforma, con lo scopo di massimizzare il volume di biglietti venduti. Infine, si evidenzia che la vendita non autorizzata di biglietti nel mercato secondario cagiona consistenti danni ai beni giuridici espressamente tutelati dalla Legge, in quanto sottrae risorse al fisco, comporta costi ingiustificati a carico dei consumatori che acquistano i biglietti a prezzi maggiorati, riducendo di conseguenza le possibilità di accedere ad eventi culturali e spettacolistici di interesse, nonché produce degli indebiti vantaggi economici per Viagogo AG, a scapito degli operatori autorizzati.

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

La Società a seguito della ricezione della contestazione n. 8/22/DSDI e dell'espletamento dell'accesso agli atti, attraverso cui ha acquisito tutti gli elementi sui contenuti accessibili tramite il sito www.viagogo.it in violazione della normativa in parola, non ha comunque provveduto a rimuovere le offerte di biglietti relative agli eventi contestati. Inoltre, nel corso del procedimento non risulta siano state modificate sostanzialmente le politiche commerciali illecite da parte della Società.

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 n. 104/20/CONS, n. 212/21/CONS e n. 224/22/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 2021 e 2022. 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”.

Peraltro, si evidenzia che la Società, nelle informazioni disponibili sul proprio sito, definisce la propria attività e la propria dimensione di business nel seguente modo: “[s]iamo il secondary marketplace più grande del mondo per i biglietti di eventi dal vivo” e che questa ha, a partire dal 2020, ulteriormente rafforzato la propria posizione sul mercato mondiale acquisendo la società StubHub Inc. Pertanto, 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;

RILEVATO in applicazione delle citate linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, e alla luce delle considerazioni sopra svolte, che le condotte illecite oggetto del presente procedimento e contestate alla parte non integrano una condotta unitaria, non ricorrendo nel caso di specie il duplice requisito della contestualità degli atti e della unicità del fine o dell'effetto; di talché trova applicazione il criterio del cumulo materiale delle sanzioni amministrative;

RITENUTO pertanto, alla luce dei criteri sopra illustrati di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981, di dover determinare la sanzione nella misura del massimo edittale, pari a euro 180.000,00 (centottantamila/00), per ciascuna delle 68 (sessantotto/00) condotte violative accertate;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare complessivamente la sanzione nella misura di euro 12.240.000 (dodicimilioniduecentoquarantamila/00), corrispondente all'applicazione del massimo edittale, pari a euro 180.000,00 (centottantamila/00), per ciascuna delle 68 (sessantotto/00) condotte accertate, secondo il principio del cumulo materiale delle sanzioni amministrative;

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 68 eventi sopra elencati;

ORDINA

alla medesima società Viagogo AG, gestore del sito www.viagogo.it,

- di pagare la somma complessiva di euro 12.240.000 (dodicimilioniduecentoquarantamila/00), per le violazioni 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, 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. 75/23/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. 75/23/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, 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, 16 marzo 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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