



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 219/24/CONS

PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ FUNERARIA ROMA CAPITALE SRL IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12571

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 giugno 2024;

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*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 7 giugno 2024 al prot. n. 159462 dell'Autorità, con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice e dell'art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Funeraria Roma Capitale srl (di seguito, Funeraria o la Società o i Professionisti) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell'AGCM si informa che, con comunicazione del 1° febbraio 2024, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l'eventuale violazione degli artt. 20, 21 lett. f), e 22 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *internet* (sito web del Professionista) si richiede all'Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16, commi 3 e 4, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'AGCM con delibera del 1° aprile 2015, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell'AGCM del 1° febbraio 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12571, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice e dell'art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la Società esercita, a vario titolo, l'attività di fornitura di servizi di onoranze funebri;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12571, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute, Funeraria avrebbe posto in essere la seguente condotta: il Professionista si sarebbe accreditato come *Agenzia ufficiale Comune di Roma*, utilizzando le indicazioni "AMA ONORANZE FUNEBRI ROMA: SITO UFFICIALE" e "ONORANZE FUNEBRI ROMA: AGENZIA UFFICIALE COMUNE DI ROMA", nonché facendo ricorso sui propri siti e insegne il logo "SPQR" e la denominazione "ROMA CAPITALE", lasciando così intendere di operare per conto o in convenzione con il Comune di Roma. Tali messaggi appaiono ingenerare nei destinatari l'erronea convinzione che esistano rapporti diretti o di convenzione tra il professionista e il Comune di Roma e/o la società AMA s.p.a., ovvero che questi ultimi si avvalgano direttamente di codesta società per l'espletamento dei servizi funebri. A tal proposito, occorre precisare che con comunicazione dell'8 febbraio 2023, la stessa AMA s.p.a. ha fatto presente di non aver nessun collegamento con codesta società e di non effettuare più alcun servizio di onoranze funebri dal 2017, ad eccezione dei servizi resi alle persone indigenti in base ad uno specifico protocollo sottoscritto con Roma Capitale;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, il comportamento su riportato potrebbe integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 lett. f), e 22 del Codice. In particolare, il Professionista, tramite le indicazioni "AMA ONORANZE FUNEBRI ROMA: SITO UFFICIALE", "AGENZIA UFFICIALE COMUNE DI ROMA" e "A.M.A. SERVIZI FUNEBRI COMUNALI ROMA: SITO UFFICIALE" (che tuttora sono visibili nelle pagine dei siti di cui la stessa Funeraria risulta titolare), potrebbe ingenerare nei consumatori l'ipotesi dell'esistenza di un rapporto di cooperazione con il Comune di Roma e/o l'Azienda Municipale per i servizi Ambientali (AMA);

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dalla Società anche tramite *Internet*;



CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a Internet nel quarto trimestre del 2023 compreso tra 44,3 e 44,6 milioni su base mensile (tra 43,8 e 43,9 milioni nel quarto trimestre del 2022), con circa 65 ore e 43 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su Internet; di questi, a dicembre 2023, 43,5 milioni hanno usato Google (42,8 milioni nello stesso mese del 2022), 39,6 milioni Meta Platforms (39,1 milioni nello stesso mese del 2022), 37,2 milioni Amazon (36,5 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel quarto trimestre del 2023, tra 38,9 e 39,0 milioni (tra 38,0 e 38,3 milioni nel quarto trimestre del 2022), con una media di 3 ore e 3 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/app di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito *web*, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di dicembre 2023.

³ Dato riferito al mese di dicembre 2023.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 26 giugno 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba