



DELIBERA N. 132/25/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
ELITE MEDIA APPLICATIONS SL
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12828

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 maggio 2025;

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. 58/25/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 28 aprile 2025 al prot. n. 105981 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, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale di Elite Media Applications SL (di seguito “Elite” o la “Società” o il “Professionista”) 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 16 luglio 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, 22, 24 e 25 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *Internet* (siti *web*) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 17, comma 2, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM del 16 luglio 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12828, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice, 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, Elite è la società proprietaria del portale www.volturacontratto.it, tramite il quale



promuove e offre al pubblico un servizio a pagamento di assistenza per le pratiche di voltura di utenze, con particolare riferimento a servizi di fornitura di gas e luce;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12828, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice, Elite avrebbe posto in essere la seguente condotta:

attraverso il sito *web*, la Società avrebbe evidenziato *claim* e informazioni che indurrebbero a ritenere esistente un rapporto fra Elite e le società gestori delle utenze di cui si richiede la voltura, e che indicherebbero l'offerta, a titolo oneroso, di un servizio di assistenza per effettuare la voltura *online*, che in realtà non sarebbe stato svolto dal Professionista nei termini prospettati. In particolare, alcuni segnalanti hanno evidenziato di essersi rivolti al sito *web* ritenendolo un canale ufficiale associato al gestore della propria utenza, ma di avere successivamente appreso da quest'ultimo l'assenza di alcun collegamento con Elite. Inoltre, i segnalanti evidenziano che, a seguito di compilazione della richiesta di voltura tramite il sito *web*, la Società non invierebbe aggiornamenti sull'avanzamento della pratica. D'altro canto, gli utenti apprenderebbero, soltanto a seguito di richiesta rivolta al fornitore dell'utenza, che il fornitore non ha mai ricevuto alcuna richiesta di modifica contrattuale. Dalle successive verifiche effettuate, si è riscontrato che il sito *web* mette a disposizione del cliente un *webform* per formulare la richiesta di voltura, che l'utente è chiamato a compilare con i propri dati. In più parti del sito *web*, tale servizio viene presentato come un'attività di assistenza, tramite messaggi che lo pubblicizzano come un "accompagnamento personalizzato" e un "supporto costante", esercitato mediante una "comunicazione chiara di ogni avanzamento", una "consulenza completa" ed una gestione "sicura e ottimale". Al contrario, secondo quanto affermato dallo stesso Professionista nella sua risposta alla richiesta di informazioni, il servizio svolto – reso dietro corrispettivo – si limiterebbe ad un mero instradamento della richiesta di voltura compilata dall'utente tramite il suddetto *webform*, rimanendo Elite estranea a qualsiasi attività di gestione della richiesta e della successiva pratica. In particolare, il Professionista offre un servizio ordinario, reso al costo di € 34,00 (oltre IVA) e un servizio *Gestione Express*, al costo di € 44,00 (oltre IVA), consistenti nel solo instradamento della richiesta di voltura tramite inoltre al fornitore dell'utenza del modulo compilato dal cliente tramite in sito *web*. Quanto alle modalità con le quali il sito *web* viene proposto al pubblico, anche in base a quanto rappresentato dai denunciati, il Professionista esibisce sul proprio sito loghi e denominazioni delle aziende fornitrici di servizi, senza che sia contestualmente e adeguatamente informato il consumatore dell'estraneità del sito *web* rispetto al fornitore cui pertiene il contratto da volturare. In aggiunta a quanto sopra descritto, è stato altresì segnalato che, in fase di esecuzione del servizio, il Professionista si opporrebbe alle richieste di recesso e/o rimborso provenienti da clienti. In particolare, emergerebbe che il Professionista rigetti le istanze dei clienti, eccedendone la tardività (in quanto asseritamente pervenute dopo l'esecuzione dell'incarico, che Elite fa coincidere con il momento



di instradamento della richiesta di voltura) o le carenze di forma (perché prive di firma autografa). Sul sito *web* non sembra rintracciabile alcun messaggio che avvisi il consumatore del fatto che la prestazione del Professionista consiste unicamente in un instradamento della richiesta a seguito della compilazione del modulo *online*, e che, a seguito di questa operazione tecnica, il diritto di recesso viene meno. In tale prospettiva, tantomeno sembra presente alcuna forma di acquisizione del consenso ai sensi dell'art. 59 c.1 lett. a) del Codice del Consumo. Infine, si evidenzia che le condizioni generali di contratto, disponibili sul sito *web*, attribuiscono la giurisdizione esclusiva su ogni controversia al tribunale di Barcellona;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice. In particolare,

viene contestata l'ingannevolezza e l'omissività dei messaggi diffusi e delle informazioni rese ai consumatori mediante il sito *web* con riferimento al contenuto del servizio offerto e l'esistenza di un rapporto con società fornitrici di servizi energetici; inoltre viene contestato l'indebito condizionamento esercitato sui consumatori per mezzo dell'opposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti loro spettanti in materia di recesso/rimborso. In particolare, la comunicazione commerciale del Professionista, realizzata tramite il tenore dei *claim* esibiti sul sito *web* e la rappresentazione dei marchi delle aziende fornitrici dei servizi oggetto di voltura, in assenza di un rapporto con tali soggetti, sembrerebbe veicolare informazioni ingannevoli, in quanto potenzialmente confusorie e prive di elementi idonei a consentire ai consumatori di comprendere l'effettivo oggetto e le caratteristiche del servizio offerto, il quale si rivelerebbe diverso e ben più circoscritto di quello pubblicizzato e l'assenza di un rapporto di mandato o altro collegamento con le società che gestiscono l'utenza da volturare. In particolare, tramite i termini impiegati nei *claim* ("ogni avanzamento", "supporto costante", "assistenza completa") il Professionista induce nel consumatore l'idea che il servizio reso consista nell'assistenza del cliente per l'intero corso della pratica di voltura, mentre lo stesso si esaurirebbe nella messa a disposizione di un template *online* per l'invio della richiesta di voltura. Al contrario, la compilazione del *webform* sembra escludere qualsivoglia coinvolgimento del Professionista, che non presterebbe alcuna assistenza qualificata, per supportare l'utente nella redazione del modulo in vista della regolare esecuzione della pratica di voltura. A tal riguardo, e contrariamente a quanto emerge dai *claim*, il Professionista si limiterebbe ad instradare il modulo compilato dall'utente, indifferentemente dal servizio svolto, sia esso quello ordinario o quello "Express", che si distingue solamente per la maggiore celerità nell'inoltro della domanda di voltura rispetto al servizio base. In aggiunta, le immagini e i loghi delle aziende fornitrici di servizi energetici che il Professionista presenta sul sito *web* sembrano in grado di indurre i consumatori a credere, contrariamente al vero, che sussistano accordi commerciali tra il Professionista e le aziende fornitrici, e che in ragione di tali accordi il Professionista sia in grado di assicurare il buon esito delle richieste di voltura, generando quindi



un effetto confusorio sull'identità e sul ruolo svolto dal Professionista. Sotto altro profilo, la condotta complessivamente tenuta dal Professionista con riferimento alla gestione delle istanze di recesso e/o rimborso appare idonea a limitare indebitamente l'esercizio dei relativi diritti da parte del consumatore, in violazione dei principi di correttezza e buona fede incombenti sul Professionista. In tal senso, l'eccezione di tardività dell'istanza ricevuta dal consumatore, sollevata da Elite, fa coincidere l'esecuzione del servizio e la conseguente esclusione del diritto di recesso con il momento dell'instradamento del *webform*, senza darne informazione al consumatore e senza apparentemente prevedere la dovuta acquisizione del consenso. Inoltre, i requisiti di forma richiesti ai consumatori per l'esercizio del diritto di recesso o per presentare reclami sono diversi e più stringenti rispetto ai requisiti che lo stesso Professionista esige in sede di affidamento dell'incarico tramite la compilazione del *webform*. Infatti, al momento della sottoscrizione del servizio erogato dal Professionista, al cliente non è richiesta l'apposizione della firma autografa, come invece preteso per presentare un reclamo o un'istanza di recesso. Infine, l'attribuzione della giurisdizione esclusiva su ogni controversia al tribunale di Barcellona, peraltro in contrasto con l'art. 66 bis del Codice del Consumo, contribuirebbe ad ostacolare ulteriormente i consumatori nell'esercizio dei propri diritti, prospettando loro ingannevolmente l'esigenza di tutelare giudizialmente le proprie ragioni di fronte al giudice di un altro Paese membro;

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

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 alle attività attuate dal Professionista 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 terzo trimestre del 2024 compreso tra 43,8 e 44,3 milioni su base mensile (tra 43,4 e 43,9 milioni nel terzo trimestre del 2023), con oltre 71 ore e 20 minuti² complessivi trascorsi, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a settembre 2024, 43,4 milioni hanno

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 settembre 2024.



usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 40,3 milioni Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2023), 36,0 milioni Amazon (36,0 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/*app* di *e-commerce* varia, nel terzo trimestre del 2024, tra 38,4 e 38,9 milioni (tra 38,1 e 38,2 milioni nel terzo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 38 minuti³ trascorsi 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 dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/*app/social* utilizzati dal Professionista, 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 Presidente;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

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, 13 maggio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella

³ Dato riferito al mese di settembre 2024.