

DELIBERA N. 466/24/CONS

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

(CONTESTAZIONE N. 2/24/DSDI – PROC. 39 – GC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 novembre 2024;

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 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*.

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

VISTO, in particolare, l'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, 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, come modificato, da ultimo, dalla Delibera n. 286/23/CONS, dell'8 novembre 2023 e l'Allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”*;

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.332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

VISTA la comunicazione ricevuta con la quale si segnalava la presenza di determinati siti che svolgevano attività di *secondary ticketing* su eventi dell'artista italiano Vasco Rossi (prot. Agcom n. 0267581 del 19 ottobre 2023). A seguito di una richiesta di approfondimenti (prot. Agcom n. 0307361 del 30 novembre 2023), è stata trasmessa un'integrazione di tale comunicazione, in data 15 dicembre 2023 (prot. Agcom n. 0321633), nella quale veniva data evidenza dello svolgimento di attività di vendita o comunque collocamento - su siti aventi una denominazione riconducibile a *“viagogo”* - di biglietti relativi ai concerti dell'artista Vasco Rossi da tenersi rispettivamente presso lo Stadio San Siro di Milano, nei giorni 7-8-11-12-15-19 e 20 giugno 2024, e presso lo Stadio San Nicola di Bari nelle date 25-26-29-30 giugno 2024 ad un prezzo superiore a quello nominale.

VISTO l'atto di contestazione n. 2/24/DSDI del Direttore della Direzione servizi digitali del 12 marzo 2024, 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 20 marzo 2024;

VISTA la memoria difensiva prodotta ai sensi dell'art. 9 del Regolamento, inviata all'Autorità in data 19 aprile 2024, nella quale si rappresenta che la società già denominata Viagogo AG, a partire dal 12 dicembre 2023 - data di pubblicazione sulla Gazzetta

Ufficiale del Commercio svizzera - ha cambiato denominazione in “Viagogo GmbH”, restando invariati gli altri dati identificativi (sede legale presso Geneva Rhone SARL, in Rue Du Commerce n. 4, 1204, Ginevra, identificativo CHE-247.099.716), specificando che “[...] *tale vicenda non ha modificato la personalità giuridica della Società né alcun rapporto legale o contrattuale della medesima, ogni riferimento a viagogo AG si intende esteso a viagogo GmbH.*” (prot. Agcom n. 0113302);

VISTA la successiva richiesta di informazioni inviata alla società Viagogo GmbH (“Viagogo” o “la Società”) in data 13 giugno 2024 (prot. Agcom n. 0164456), riscontrata inizialmente con una istanza di proroga all’originario termine di risposta fissato al 13 luglio (nota prot. Agcom n. 0176023 del 25 giugno 2024), istanza parzialmente accolta fissando un nuovo termine al 12 agosto 2024 (nota prot. Agcom n. 0193088 del 12 luglio 2024).

VISTA la risposta alla menzionata richiesta di informazioni inviata con nota prot. Agcom n. 0218903 del 13 agosto 2024;

VISTA la richiesta di approfondimenti ai sensi dell’art. 11, comma 1 del Regolamento, formulata dal Consiglio dell’Autorità nella seduta del giorno 11 settembre 2024, in ragione della quale è stata disposta una proroga di 30 giorni dei termini del procedimento;

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0265954 del 10 ottobre 2024) con la quale è stata comunicata alla parte la proroga di ulteriori 30 giorni dei termini del procedimento. A seguito della proroga intervenuta, il termine di conclusione del procedimento risulta essere fissato al 15 novembre 2024;

VISTA l’approvazione, da parte del Consiglio, dello schema di ordinanza ingiunzione alla società Viagogo GmbH nella seduta del 9 ottobre 2024, e la successiva trasmissione dello stesso, con nota prot. Agcom n. 0269205 del 14 ottobre 2024, all’Autorità garante della concorrenza e del Mercato, ai fini dell’acquisizione del concerto previsto dalla legge;

VISTA la nota dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato del 12 novembre 2024 (prot. Agcom n. 0297186), con la quale quest’ultima ha trasmesso, ai sensi dell’articolo 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, la delibera adottata in data 5 novembre 2024 che esprime il formale concerto sullo schema di ordinanza ingiunzione alla società Viagogo GmbH trasmesso dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La società Viagogo GmbH

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

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, del gruppo StubHub, imponendo tuttavia 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 l’operatore a detenere il 90% del mercato del *secondary ticketing* in Gran Bretagna.¹

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

Con una segnalazione del 19 ottobre 2023 (prot. Agcom n. 0267581) veniva denunciata la presenza di alcuni siti che svolgevano attività di *secondary ticketing* su eventi dell’artista italiano Vasco Rossi. A seguito di una richiesta di approfondimenti (prot. Agcom n. 0307361 del 30 novembre 2023), è stata trasmessa un’integrazione di tale segnalazione, in data 15 dicembre 2023 (prot. Agcom n. 0321633), nella quale veniva data evidenza dello svolgimento di attività di vendita o comunque collocamento - su siti aventi una denominazione riconducibile a “viagogo” - di biglietti relativi ai concerti dell’artista Vasco Rossi da tenersi, rispettivamente, presso lo Stadio San Siro di Milano, nei giorni 7-8-11-12-15-19 e 20 giugno 2024, e presso lo Stadio San Nicola di Bari nelle date 25-26-29-30 giugno 2024 ad un prezzo superiore a quello nominale.

A seguito della ricezione di tali informazioni l’Ufficio ha avviato le attività di approfondimento pre-istruttorio, ai sensi dell’art. 3 del Regolamento. *In primis*, l’Ufficio ha verificato che il sito www.viagogo.it fosse gestito dalla società Viagogo, con sede nella Confederazione Elvetica, in Rue du Commerce 4, Ginevra, 1204, partita IVA n. CHE-247.099.716 (“Viagogo” o “la Società”). Tale società, infatti, risultava essere destinataria di alcuni provvedimenti sanzionatori adottati dall’Autorità relativi alla violazione della normativa sul *secondary ticketing*, in particolare le delibere di ordinanza ingiunzione nn. 104/20/CONS, 212/21/CONS, 224/22/CONS e 75/23/CONS e non risultava essere tra i soggetti titolari dei sistemi di emissione di titoli di accesso ai sensi del provvedimento dell’Agenzia delle entrate del 22 ottobre 2002.

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>.

Dalle evidenze raccolte in fase preistruttoria è emersa la presunta violazione della Legge da parte della società Viagogo in relazione alla vendita di biglietti per i seguenti 27 (ventisette) eventi presenti sul sito www.viagogo.it :

- 1) Coldplay, 12 luglio 2024, Roma;
- 2) Coldplay, 13 luglio 2024, Roma;
- 3) Coldplay, 15 luglio 2024, Roma;
- 4) Coldplay, 16 luglio 2024, Roma;
- 5) Taylor Swift, 13 luglio 2024, Milano;
- 6) Taylor Swift, 14 luglio 2024, Milano;
- 7) Depeche Mode, 23 marzo 2024, Torino;
- 8) Depeche Mode, 28 marzo 2024, Milano;
- 9) Depeche Mode, 30 marzo 2024, Milano;
- 10) Ultimo, 8 giugno 2024, Napoli;
- 11) Ultimo, 15 giugno 2024, Torino;
- 12) Ultimo, 22 giugno 2024, Roma;
- 13) Ultimo, 28 giugno 2024, Messina;
- 14) Ultimo, 6 luglio 2024, Padova;
- 15) Annalisa, 10 aprile 2024, Milano;
- 16) Annalisa, 21 aprile 2024, Roma;
- 17) Vasco Rossi, 7 giugno 2024, Milano;
- 18) Vasco Rossi, 8 giugno 2024, Milano;
- 19) Vasco Rossi, 11 giugno 2024, Milano;
- 20) Vasco Rossi, 12 giugno 2024, Milano;
- 21) Vasco Rossi, 15 giugno 2024, Milano;

- 22) Vasco Rossi, 19 giugno 2024, Milano;
- 23) Vasco Rossi, 20 giugno 2024, Milano;
- 24) Vasco Rossi, 25 giugno 2024, Bari;
- 25) Vasco Rossi, 26 giugno 2024, Bari;
- 26) Vasco Rossi, 29 giugno 2024, Bari;
- 27) Vasco Rossi, 30 giugno 2024, Bari;

In particolare, dalle verifiche effettuate dall'Ufficio, è emersa evidenza che, per tutti gli eventi sopra elencati, la piattaforma www.viagogo.it avesse disponibilità significative di biglietti, e che collocava tali biglietti a prezzi notevolmente superiori rispetto a quelli nominali.

Inoltre, dalle verifiche effettuate dall'Ufficio, è emersa evidenza del ruolo attivo svolto dalla piattaforma nella messa in vendita o nel collocamento dei biglietti, che consisteva nella predisposizione grafica dell'offerta, nell'aggregazione dei contenuti per singolo evento, nell'indicizzazione degli stessi secondo criteri di vicinanza geografica e di interesse per l'utente, nella predisposizione delle piante degli impianti, nell'utilizzo di tecniche di *nudging* per velocizzare l'acquisto da parte degli utenti e per incentivare la vendita di biglietti da parte degli inserzionisti.

Pertanto, con atto di contestazione n. 2/24/DSDI del 12 marzo 2024 a firma del Direttore della Direzione servizi digitali, recante “*Contestazione alla società Viagogo AG per la violazione dell'articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017)*”, notificato in data 20 marzo 2024 (nota prot. n. 0077793 13 marzo 2024), è stato accertato che la società Viagogo con sede in Svizzera presso Rue du Commerce n. 4, 1204 Ginevra, ha svolto attività di messa in vendita o comunque di collocamento di titoli di accesso relativi agli eventi di spettacolo sopra elencati, senza essere titolare dei sistemi per la loro emissione anche ad un prezzo superiore a quello nominale del mercato autorizzato primario, in presunta violazione della Legge già richiamata.

E' opportuno specificare che all'atto di contestazione è stato allegato un documento ulteriore, facente parte integrante dell'atto stesso, denominato “Allegato A” nel quale venivano specificate - per ciascun evento contestato - le forchette di prezzo nominale dei biglietti, costituite dal valore minimo e massimo del prezzo dei biglietti in vendita nel mercato primario, e nel quale venivano identificate le offerte di biglietti con prezzo superiore a quello nominale rinvenibili sul sito www.viagogo.it, riportando le relative URL. In particolare, considerato che alcuni eventi presentavano due categorie di biglietti, ovvero quelli che includevano solamente l'ingresso agli eventi (i cosiddetti biglietti “no

VIP”) e i biglietti “VIP” inclusivi di servizi addizionali (e.g.: entrata anticipata, accesso lounge e/o attività *pre-show* possibilmente inclusivi di *buffet* e *open bar*, mostre fotografiche, accesso al *backstage* con *photo opportunity*, *gadget* personalizzati ecc...), in questi casi le forchette di prezzo nominale minimo e massimo sono state indicate per entrambe le categorie.

Per ciascuna delle violazioni accertate e contestate è stata ammessa la possibilità di accedere all’istituto dell’oblazione mediante pagamento della sanzione 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

La società Viagogo non ha formulato istanza di accesso agli atti, e ha partecipato al procedimento presentando una propria memoria difensiva ai sensi dell’art. 9 del Regolamento, inviata all’Autorità in data 19 aprile 2024 (prot. n. 0113302).

Le controdeduzioni presentate per conto di Viagogo riguardano vari aspetti.

Innanzitutto, la Società ha specificato che nella materia *de quo* trova applicazione il Regolamento (UE) 2022/2065 (il “DSA”), entrato in vigore il 17 febbraio 2024. Pertanto, considerato che l’atto di contestazione è stato notificato dopo tale data, ossia il 20 marzo 2024, la Società sostiene di essere esente dalla responsabilità ai sensi dell’art. 6 del DSA. In merito, la Società ritiene che non rilevi il proprio stabilimento elvetico, al di fuori dei confini dell’Unione Europea, poiché, ai sensi dell’art. 2 del DSA, lo stesso si applica “*ai servizi intermediari offerti a destinatari il cui luogo di stabilimento si trova nell’Unione o che sono ubicati nell’Unione, indipendentemente dal luogo di stabilimento dei prestatori di tali servizi intermediari*” (enfasi aggiunta).

La Società sostiene che la *ratio* di tale più ampio ambito di applicazione, se comparato a quanto previsto precedentemente dalla Direttiva e-commerce, è delineata nel considerando 6 del DSA il quale prevede espressamente che “[a]l fine di garantire l’efficacia delle norme stabilite nel presente regolamento e parità di condizioni nel mercato interno, tali norme dovrebbero applicarsi ai prestatori di servizi intermediari indipendentemente dal loro luogo di stabilimento o dalla loro ubicazione, nella misura in cui offrono servizi nell’Unione, come dimostrato da un collegamento sostanziale con l’Unione”.

Pertanto, ad avviso di Viagogo ne consegue che la decisione della Corte di Giustizia dell’Unione Europea nel caso C-70/222, che ha dichiarato non invocabili avanti ad essa le norme della Direttiva *e-commerce* da parte di un operatore privo di stabilimento nella Unione Europea, non può trovare alcuna rilevanza e applicabilità formale o sostanziale

nel caso in esame. La Società sostiene che nella misura in cui il proprio stabilimento al di fuori dell'Unione Europea sia ritenuto informare l'applicazione di criteri di responsabilità sostanziale più sfavorevoli rispetto a quelli applicabili ad un operatore stabilito nella UE, il principio costituzionale fondamentale del *favor rei* (oltre che il principio di non discriminazione di fronte a norme di rilevanza sostanzialmente penale) dovrebbe imporre un'applicazione retroattiva delle norme e principi del DSA anche a eventuali condotte della Società precedenti all'entrata in vigore del medesimo. La Società conclude pertanto che, in ragione di quanto esposto, anche i precedenti delle corti amministrative nazionali ad essa sfavorevoli, essendo fondati sul richiamo alla suddetta Decisione della CGUE nel caso C-70/22, non possono trovare alcuna rilevanza o applicazione a fondamento dell'atto di contestazione n. 2/24/DSDI.

Inoltre, la Società ha svolto alcune considerazioni relative sia ad aspetti operativi relativi alla propria attività svolta, sia riferibili al quadro normativo applicabile alla fattispecie. Le principali argomentazioni presentate riguardano, da un lato, la asserita liceità dell'attività di Viagogo e, dall'altro, l'asserita applicabilità del regime di responsabilità applicabile alla piattaforma, assumendo, al riguardo, di essere un *hosting provider* passivo ai sensi degli art. 14 e 16 della Direttiva 2000/31/CE ("Direttiva e-commerce"), ora sostanzialmente ricodificati agli artt. 6 e 8 del Regolamento DSA. A supporto di tale asserzione, la Società invoca la pronuncia di annullamento della Decisione AGCM del 5 Aprile 2017, operata tramite la sentenza n. 4359 del 25 giugno 2019 del Consiglio di Stato (la "Sentenza"), la quale ha riconosciuto a Viagogo lo *status* di operatore che agisce come *hosting provider* passivo ai sensi degli artt. 14 e 15 della Direttiva e-commerce, nonché degli art. 16 e 17 del Decreto Legislativo 70/2003 che ne ha dato attuazione.

A seguito della ricostruzione effettuata, la Società argomenta che la normativa comunitaria, espressamente e particolarmente negli artt. 6 e 8 del Regolamento DSA, esclude che Viagogo abbia il dovere di monitorare e sorvegliare preventivamente e attivamente le informazioni e il contenuto delle offerte caricate dai terzi venditori sulla sua piattaforma, così come esclude che quest'ultima debba verificare che il contenuto di tali informazioni e offerte sia conforme alle disposizioni di legge. La Società ricorda infatti che tali previsioni, che costituiscono il fulcro del Regolamento DSA, prevedono 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.

In aggiunta, la Società sostiene di aver fornito la propria collaborazione per rispettare la normativa oggetto di applicazione. In particolare, la Società ha ricordato di aver adottato, nell'ambito del procedimento di cui all'atto di contestazione n. 02/21/DSDI, delle

modifiche tecniche al sito www.viagogo.it, introducendo dei passaggi nel processo di messa in vendita dei biglietti volti [

omissis

].

Pertanto, alla luce degli elementi forniti, la Società ritiene di non essere responsabile, né direttamente né indirettamente, della “messa in vendita” dei biglietti o della correttezza e liceità dei comportamenti posti in essere dagli utenti della piattaforma, o delle indicazioni da essi caricate su di essa, poiché essa, asseritamente, non può controllarli o intervenire sul loro contenuto.

In aggiunta, la Società ha svolto alcune considerazioni in merito alla decisione di AGCOM di non inviare, prima dell’atto di contestazione, una richiesta di rimozione dei contenuti illeciti. In particolare, 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”. 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.

Tuttavia – precisa la Società - coerentemente con quanto previsto dall’art. 6 del DSA (e, precedentemente, dall’artt. 14 Direttiva e-commerce e 16 Decreto e-commerce), Viagogo ha disabilitato e rimosso le offerte specificamente individuate dall’Autorità nell’Allegato A dell’atto di contestazione n. 2/24/DSDI, inerenti ai 27 eventi oggetto di contestazione, a seguito della notifica dell’atto stesso.

In considerazione degli elementi sopra esposti, la Società ritiene di essere esente da responsabilità ai sensi dell’art. 6 del Regolamento DSA, e pertanto ha richiesto l’archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3.1 Le informazioni fornite da Viagogo

A seguito della presentazione della memoria da parte della Società, l'Ufficio, anche in considerazione dell'adozione, da parte di Viagogo, di impegni nei confronti della Commissione Europea e del Consumer Protection Cooperation Network ("CPCN"), del quale è stata data notizia con il relativo comunicato stampa del 16 maggio 2024,² ha inoltrato a Viagogo una richiesta di informazioni inviata alla Società in data 13 giugno 2024 (prot.n. 0164456).

Si premette che la CPCN è un organismo di cooperazione tra le autorità europee che si occupano di protezione dei consumatori, ed è stata istituita con il Regolamento (EC) N. 2006/2004 per favorire il coordinamento tra le varie autorità degli Stati Membri.³

Tale organismo, coordinato dalla Commissione Europea, ha avviato un dialogo con Viagogo a partire dall'aprile 2021, in quanto sia la Commissione che le autorità nazionali per la tutela dei consumatori avevano ricevuto numerose segnalazioni riguardanti i siti riconducibili a Viagogo, a proposito di violazioni della normativa a tutela del consumatore, come – a titolo di esempio - la mancanza di trasparenza e chiarezza sull'applicazione di tasse e commissioni.

Considerato che le modifiche previste da tali impegni di Viagogo ("impegni CPCN") riguardavano anche elementi, come l'applicazione di meccanismi di conto alla rovescia nei processi di vendita e acquisto, impattanti sul funzionamento della piattaforma, si è richiesto alla Società di fornire alcune informazioni di dettaglio.

La Società ha riscontrato la richiesta di informazioni inizialmente richiedendo una proroga del termine di risposta originariamente fissato al 13 luglio (nota prot. n. 0176023 del 25 giugno 2024), parzialmente accolta con la fissazione di un nuovo termine al 12 agosto 2024 (nota prot. n. 0193088 del 12 luglio 2024).

Con nota prot. n. 0218903 del 13 agosto 2024, la Società ha infine replicato alla richiesta.

Si specifica che la Società ha ritenuto opportuno fornire le informazioni richieste solamente con riferimento al sito www.viagogo.it mentre la richiesta originaria riguardava anche gli altri siti con denominazione "viagogo" che offrono biglietti per eventi localizzati in Italia. A supporto di tale decisione, la Società ha argomentato che ciascun sito ha un'utenza di riferimento specifica- ad esempio viagogo.com per gli utenti americani, viagogo.uk al mercato e utenti britannici, viagogo.de al mercato e utenti tedeschi, viagogo.ch alla Svizzera ecc... - e pertanto può presentare alcuni messaggi o configurazioni estetiche parzialmente diverse, anche per requisiti regolamentari locali, oltre che essere operato da società diverse dalla Società.

Per completezza, si riportano nell'elenco di seguito sia i quesiti posti a Viagogo che la sintesi delle risposte fornite:

² Il comunicato è disponibile presso: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_2631.

³ Per maggiori dettagli si veda il sito https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/consumer-protection-cooperation-network_en.



- 1) Descrivere eventuali modifiche e/o integrazioni rispetto alle informazioni già fornite all'Autorità in precedenti comunicazioni sul funzionamento del sito www.viagogo.it, nonché degli altri siti con denominazione "viagogo" che offrono biglietti per eventi localizzati in Italia, con particolare riferimento ai seguenti elementi:
- a. presenza di frasi e/o contenuti in *homepage* o *landing page*, anche tramite *hover*, relativamente alla presenza di accordi con partner e/o brand riconosciuti in eventi musicali, quali, a titolo di esempio, organizzatori di eventi o artisti;

La Società ha risposto che le homepage di www.viagogo.it e le pagine visualizzabili su tale sito non mostrano alcun messaggio relativo ad eventuali partner ufficiali;

- b. presenza di frasi e/o contenuti in *homepage* o *landing page*, anche tramite *hover*, relativi al modello di *business* e/o alle attività svolte da Viagogo e al rapporto della piattaforma con i canali primari di distribuzione di biglietti;

La Società ha risposto che per rispettare la policy sui contenuti pubblicitari di Google e dare atto del divieto di vendere a prezzi maggiorati, sulla homepage di www.viagogo.it e sulle pagine accessibili su www.viagogo.it è messa a disposizione degli utenti la seguente informativa (che è restata immutata rispetto alle precedenti informazioni già fornite all'Autorità): "Siamo il secondary marketplace più grande del mondo per i biglietti di eventi dal vivo. I prezzi sono stabiliti dai venditori e possono essere inferiori o superiori al valore nominale. È vietato rivendere i biglietti a prezzi superiori rispetto al valore nominale per eventi in Italia" (enfasi aggiunta);

- c. presenza di informazioni sull'identità dell'inserzionista, particolarmente nel caso di un operatore commerciale, e/o di informazioni di contatto di quest'ultimo, e descrizione delle relative modalità di presentazione/veicolazione di tali informazioni;

La Società ha risposto che le informazioni sull'inserzionista - che in Italia dichiara di essere un consumatore in conformità ai termini e condizioni del Sito - vengono comunicate al cliente che sta acquistando il biglietto durante la fase di checkout, nella pagina che mostra il riepilogo dell'ordine. Il nome o lo pseudonimo dell'inserzionista viene infatti visualizzato nella pagina di revisione del biglietto selezionato. A fianco del nome dell'inserzionista è visualizzato un collegamento ipertestuale che mette a disposizione dell'utente ulteriori informazioni sull'inserzionista, una volta completato un test "ReCaptcha" per dimostrare di non essere un bot;



- d. presenza di informazioni di dettaglio sulle modalità di indicizzazione/ranking dei biglietti in offerta, e descrizione delle relative modalità di presentazione/veicolazione di tali informazioni;

La Società ha risposto che gli annunci vengono sempre visualizzati in ordine di prezzo, dal più basso al più alto e che questo avviene per impostazione predefinita. L'utente ha poi la possibilità di visualizzare i biglietti in un ordine differente, selezionando una diversa opzione da un menu a tendina, ad esempio visualizzando prima quelli con la vista migliore (attribuita automaticamente sulla base della posizione dichiarata dall'inserzionista in combinazione con le informazioni standard di visibilità pre-caricate sulle mappe semplificate virtuali delle venue registrate sulla piattaforma di Viagogo), oppure quelli che offrono il migliore rapporto qualità/prezzo possibile con riferimento alla vista ed al prezzo del biglietto;

- e. presenza di informazioni relative alla numerazione dei posti dei biglietti in offerta;

La Società ha risposto che, conformemente a quanto già comunicato in precedenza all'Autorità, [

omissis

]

- f. presenza di notifiche, messaggi, *pop-up*, “conti alla rovescia” ed altri elementi dinamici e statici utili ad incentivare l'acquisto o l'inserzione da parte degli utenti, anche indicativi della scarsità/disponibilità o popolarità dei biglietti in offerta (“*scarcity claims*”);

La Società ha risposto fornendo dei dettagli sia sulla visualizzazione di conti alla rovescia che sulla presenza di notifiche e messaggi. Con riferimento al countdown, è stato specificato che - a seguito della selezione di un biglietto - il sito mostra un countdown di dieci minuti che permette all'utente di avere consapevolezza del tempo che ha disposizione per procedere all'acquisto dei biglietti al prezzo visualizzato al momento della loro selezione. Gli inserzionisti, infatti, hanno la possibilità di modificare il prezzo di vendita dei biglietti in qualsiasi momento. Pertanto, per proteggere gli acquirenti da eventuali cambiamenti di prezzo durante il processo di acquisto, la piattaforma di Viagogo offre agli utenti la possibilità di bloccare il prezzo di vendita dei biglietti per dieci minuti dopo la loro selezione, così da potere procedere al loro acquisto al prezzo che avevano visualizzato sul sito.

Con riferimento alla visualizzazione di notifiche e messaggi, è stato specificato che la disponibilità dei biglietti sul mercato è soggetta a modifiche in ogni momento ed è per questo motivo che la Società rileva e informa in modo completamente automatico gli utenti interessati ad un determinato evento del livello di domanda e di offerta per quell'evento o biglietto, attraverso dei brevi messaggi visualizzati durante la procedura di acquisto dei biglietti. La Società argomenta che tali messaggi consentono agli utenti di assumere una decisione informata e di decidere consapevolmente quando procedere all'acquisto, così da non perdere l'occasione di partecipare ad un evento dal vivo per il quale c'è una grande richiesta ma una bassa disponibilità di biglietti.

Le informazioni contenute in questi messaggi vengono aggiornate quasi in tempo reale, normalmente quando l'utente passa da una pagina web ad un'altra durante la procedura di acquisto oppure quando la pagina web viene aggiornata. La Società permette così agli utenti di avere accesso ad informazioni attuali e soprattutto corrette sul livello di domanda e di offerta, così da decidere autonomamente se procedere o meno all'acquisto dei biglietti di ingresso ad un evento.

- g. presenza di informazioni di trasparenza circa le modalità di attribuzione di tali valutazioni ai biglietti in offerta, quali la definizione di scarsità/disponibilità o popolarità di questi ultimi;

La Società ha risposto fornendo evidenze, anche tramite appositi screenshot, delle note visualizzabili tramite una funzione di hover-overed – ovvero tramite la giustapposizione del puntatore del mouse su alcune scritte evidenziate - attraverso le quali i consumatori possono essere resi edotti dei criteri di calcolo del livello di domanda ed offerta di biglietti per un determinato evento.

- h. presenza di informazioni circa l'esistenza di normative e regolamenti nazionali, in particolar modo relative alla normativa italiana, comportanti restrizioni all'attività di rivendita di biglietti nel mercato secondario, anche attraverso rimandi/link alle pagine esplicative della Scrivente Autorità (a titolo di esempio, si veda <https://www.agcom.it/ilbigliettogiusto>).

La Società ha replicato che, come parte dei suoi impegni con CPCN, è sua intenzione di introdurre un espresso riferimento ad alcune specifiche disposizioni di legge applicabili a www.viagogo.it. L'elenco di queste leggi ed i collegamenti ipertestuali per consultarle sono stati messi a disposizione della Società direttamente dalla CPCN.

In particolare, la sezione n. 3.3. dei Termini e Condizioni applicabili a www.viagogo.it verrà modificata per introdurre un espresso riferimento alle seguenti disposizioni di legge, con i relativi collegamenti ipertestuali:



- a. *la Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno;*
 - b. *Il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 27 giugno 2019, recante "Misure attuative in materia di vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso, ai sensi dell'articolo 1, commi 545-bis e seguenti, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232, introdotti dall'articolo 1, comma 1100, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145, e del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 12 marzo 2018, nonché modifiche alla disciplina relativa ai sistemi di biglietterie automatizzate";*
 - c. *Il decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 12 marzo 2018, recante "Adozione delle specificazioni e regole tecniche attuative in materia di secondary ticketing";*
- 2) Descrivere eventuali modifiche e/o integrazioni rispetto alle informazioni già fornite all'Autorità in precedenti comunicazioni sul documento di termini e condizioni al quale aderiscono gli utenti del sito www.viagogo.it, nonché degli altri siti con denominazione "viagogo" che offrono biglietti per eventi localizzati in Italia.

La Società ha replicato che i dettagli sulle novità da introdurre sui documenti di termini e condizioni a seguito dell'adozione degli impegni CPCN sono disponibili sul comunicato stampa.

Nel documento "factsheet" allegato a tale comunicato, si specifica che Viagogo, introdurrà tre novità principali nel documento di termini e condizioni con termine ultimo il 31 agosto 2024: 1) l'esplicito riconoscimento che i consumatori dell'Unione Europea potranno fare causa alla Società nello stato membro di residenza, e che i consumatori dell'Unione Europea potranno godere delle tutele a loro riconosciute dalla normativa obbligatoria degli stati membri di residenza; 2) tempistiche più estese per consentire ai consumatori di aderire al servizio di garanzia fornito da Viagogo; 3) nei casi di cambiamento unilaterale del documento di termini e condizioni di Viagogo, questa si impegna a fornire congruo e trasparente preavviso ai consumatori, garantendogli la possibilità di recedere senza costi dal contratto stipulato;

- 3) Si è richiesto inoltre di fornire:

- i. fatturato della società Viagogo come risultante dai bilanci di esercizio per il 2022, 2023 e 2024. Qualora per tale ultimo anno i dati definitivi non fossero disponibili, si prega di fornire i più recenti dati finanziari ufficiali;
- j. stima del fatturato generato dal sito www.viagogo.it negli anni 2022 e 2023 nonché la stima sul risultato di utile e di perdita, per gli esercizi 2022 e 2023, sempre sullo stesso sito.

Con riferimento alla richiesta relativa ai dati finanziari aggiornati di Viagogo, la Società ha negato l'accesso a tali informazioni, argomentando come queste fossero a suo giudizio superflue ed estranee alla valutazione della liceità della condotta in questione, ed invitando eventualmente l'Autorità a trarre conclusioni meno favorevoli per la Società in sede di quantificazione della sanzione.

4. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, per meglio comprendere le valutazioni conclusive dell'Autorità, appare innanzitutto opportuno sintetizzare le principali controdeduzioni svolte da Viagogo all'atto di contestazione.

Oltre alle considerazioni relative alla qualificazione dell'attività svolta dalla piattaforma, e in particolare alla definizione del ruolo passivo o attivo di quest'ultima, le osservazioni più rilevanti riguardano investono il regime di responsabilità applicabile alla Società, come quelle relative alla asserita non applicabilità alla Società della decisione della Corte di Giustizia dell'Unione Europea nel caso C-70/22, e all'asserita esenzione da responsabilità della Società ai sensi dell'art. 6 del Regolamento DSA a seguito della rimozione delle offerte specificamente individuate dall'Autorità nell'Allegato A all'atto di contestazione n. 2/24/DSDI.

4.1. Sull'applicabilità della sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea relativa al caso C-70/22

Con riferimento all'applicabilità della sentenza sul caso C-70/22, Viagogo sostiene che con l'entrata in vigore del DSA, gli art. 14 e 16 della Direttiva 2000/31/CE ("Direttiva e-commerce"), sono ora sostanzialmente ricodificati agli artt. 6 e 8 del Regolamento DSA. Considerando che il Regolamento DSA è applicabile anche alle piattaforme non stabilite nell'Unione Europea, ma che abbiano comunque un collegamento sostanziale con l'Unione (si veda l'art. 2 e i considerando nn. 7 e 8 del Regolamento DSA), lo stabilimento in Svizzera della piattaforma sarebbe irrilevante, e pertanto la citata sentenza non dovrebbe essere più applicabile al caso in esame.

Sul punto, l'Autorità ritiene che l'obiezione formulata da Viagogo sull'applicabilità della decisione della Corte di Giustizia dell'Unione Europea sul caso C-70/22 non rilevi ai fini dell'applicabilità della Legge sul *secondary ticketing* e dei divieti ivi previsti. Infatti, come chiarito al considerando n. 9 del Regolamento DSA "[...]. E' opportuno che ciò non



precluda la possibilità di applicare altre normative nazionali applicabili ai prestatori di servizi intermediari, in conformità del diritto dell'Unione, compresa la direttiva 2000/31/CE, in particolare l'articolo 3, qualora le disposizioni del diritto nazionale perseguano legittimi obiettivi di interesse pubblico diversi da quelli perseguiti dal presente regolamento" (enfasi aggiunta).

Pertanto, il diritto europeo prevede esplicitamente che gli Stati membri applichino normative nazionali che, come nel caso della Legge sul contrasto al fenomeno del *secondary ticketing*, perseguano legittimi obiettivi di interesse pubblico rispetto al Regolamento DSA. A tale proposito, l'unico vincolo è che gli Stati Membri debbano informare la Commissione di ogni atto normativo nazionale volto a introdurre norme di derivazione non europea relative all'esercizio di un servizio della società dell'informazione. Si tratta di un principio posto a tutela della libera prestazione dei servizi ai sensi degli artt. 5 e 6 della Direttiva Servizi Tecnici, che *"prevede una procedura d'informazione nel settore delle regolamentazioni tecniche e delle regole relative ai servizi della società dell'informazione"* e dall'art. 3 della Direttiva E-Commerce.

Più in dettaglio, l'art. 1, lett. f), della Direttiva 2015/1535 (recepita con d. lgs. 223/17) assoggetta all'obbligo di notificazione qualsivoglia *«regola tecnica»*, intesa come *"una specificazione tecnica o altro requisito o una regola relativa ai servizi, comprese le disposizioni amministrative che ad esse si applicano, la cui osservanza è obbligatoria, de jure o de facto, per la commercializzazione, la prestazione di servizi [...] o l'utilizzo degli stessi in uno Stato membro o in una parte importante di esso, nonché, [...] le disposizioni legislative, regolamentari o amministrative degli Stati membri che vietano [...] la prestazione o l'utilizzo di un servizio"*.

Per quanto qui d'interesse gli artt. 2, lett. h) e 3, comma 2, della Direttiva E-Commerce impongono la notifica alla Commissione e allo Stato europeo di stabilimento del prestatore del servizio della società dell'informazione di qualsivoglia disposizione nazionale limitativa della fornitura di quel servizio, *"applicabile ai prestatori di servizi o ai servizi della società dell'informazione, indipendentemente dal fatto che siano di carattere generale o loro specificamente destinate"*, e *"che il prestatore deve soddisfare per quanto concerne [...] l'esercizio dell'attività di un servizio della società dell'informazione, quali, ad esempio, le disposizioni riguardanti il comportamento del prestatore, la qualità o i contenuti del servizio, comprese le disposizioni applicabili alla pubblicità e ai contratti, ovvero alla responsabilità del prestatore"*.

In ossequio a tali previsioni, l'introduzione della regola tecnica ad opera dell'art. 1, commi 545 e s.s. della l. 232/2016, è stata regolarmente e tempestivamente notificata alla Commissione europea (num. notifica 2019/0089/I), senza che fossero sollevate obiezioni, con particolare riguardo al provvedimento n. 223774/2019 del 27 giugno 2019 adottato dall'Agenzia delle entrate recente *"(m)isure attuative in materia di vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso, ai sensi dell'articolo 1, commi 545-bis e seguenti, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232, introdotti dall'articolo 1, comma 1100, della Legge 30 dicembre 2018, n. 145, e del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 12 marzo 2018, nonché modifiche alla disciplina relativa ai sistemi di biglietterie automatizzate"*.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, appare evidente che la Legge sul *secondary ticketing* sia da considerarsi come applicabile “*in conformità del diritto dell’Unione*”, ed è, conseguentemente, applicabile a Viagogo.

A tali considerazioni, deve aggiungersi che il Consiglio di Stato nella sentenza n. 10510/23 ha esplicitamente riconosciuto il ruolo attivo svolto da Viagogo nella vendita o nel collocamento dei biglietti, confermando la validità del lavoro istruttorio svolto dall’Autorità, chiarendo che “[...] la motivazione della sentenza e degli atti impugnati risulta accompagnata da una serie di elementi indicativi dello svolgimento di un’attività connotata in termini di non mera passività, anche attraverso le seguenti rilevanti azioni, compiutamente evidenziate dagli atti e dalle difese erariali: predisposizione grafica dell’offerta, organizzata per ogni singolo evento (indicizzazione), predisposizione e messa a disposizione delle piante degli impianti (organizzazione), suggerimento dei prezzi (catalogazione e valutazione), aggregazione dei contenuti per singolo evento (aggregazione), cosicché che l’utente finale acquista i biglietti per tipologia e collocazione, non in base ai singoli annunci.” (par. 4 della sentenza, enfasi aggiunta).

In aggiunta, il Collegio, nella medesima decisione, nel rigettare interamente i motivi di ricorso di Viagogo, ha stabilito la compatibilità della normativa e della relativa applicazione dell’Autorità con i principi costituzionali di uguaglianza e ragionevolezza (art. 3 Cost.), nonché con il contenuto degli artt. 41, 42 e 117 Cost. in materia di libera iniziativa economica e proprietà privata e rispetto dei vincoli comunitari. Il Collegio ha infatti affermato che “[...] i precedenti di sezione evocati e la relativa qualificazione di hosting provider passivo non possono assumere il rilievo indicato da parte appellante, in quanto o sono stati resi in relazione ad ipotesi normative distinte dal caso in esame che riguarda l’applicazione di una norma fiscale avente carattere imperativo (i casi invocati come precedenti riguardavano le cc.dd. pratiche commerciali scorrette, per la stessa Viagogo), ovvero sono caratterizzati da una fattispecie distinta e da una motivazione valutata come carente (cfr. sentenza 7949 del 2022).” (par. 7.2 della sentenza, enfasi aggiunta).

Inoltre, a tale proposito il Consiglio di Stato ha ulteriormente specificato che “[...] il legislatore fiscale può decidere di vietare fenomeni che siano per la loro dimensione ed il loro impatto contrari all’ordine economico quali il c.d. bagarinaggio informatico senza che questo divieto risulti ex se violativo della libertà d’impresa. La libertà d’impresa infatti non può svolgersi “in contrasto con l’utilità sociale”.” (par. 9.2 della sentenza, enfasi aggiunta).

4.2. Sull’asserita esenzione di responsabilità di Viagogo ai sensi dell’art. 6 del Regolamento DSA

Per quanto riguarda l’asserita esenzione da responsabilità della Società ai sensi dell’art. 6 del Regolamento DSA anche in relazione alla intervenuta rimozione delle offerte specificamente individuate dall’Autorità nell’Allegato A all’atto di contestazione n. 2/24/DSDI, occorre procedere ad una sintetica e preliminare ricostruzione sia letterale

che sostanziale del quadro normativo di riferimento, allo scopo di chiarire quali siano le condotte che il legislatore nazionale considera illecite.

L'art. 1, comma 545, della legge n. 232/2016 dispone che: *“Al fine di contrastare l'elusione e l'evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l'ordine pubblico, la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetto diverso dai titolari, anche sulla base di apposito contratto o convenzione, dei sistemi per la loro emissione è punita, salvo che il fatto non costituisca reato, con l'inibizione della condotta e con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro, nonché, ove la condotta sia effettuata attraverso le reti di comunicazione elettronica, secondo le modalità stabilite dal comma 546, con la rimozione dei contenuti, o, nei casi più gravi, con l'oscuramento del sito internet attraverso il quale la violazione è stata posta in essere, fatte salve le azioni risarcitorie. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di concerto con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, effettua i necessari accertamenti e interventi, agendo d'ufficio ovvero su segnalazione degli interessati e comminando, se del caso, le sanzioni amministrative pecuniarie previste dal presente comma. Non è comunque sanzionata la vendita ad un prezzo uguale o inferiore a quello nominale di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da una persona fisica in modo occasionale, purché senza finalità commerciali”* (enfasi aggiunta).

Dalla lettura della norma 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 la 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, appare utile approfondire brevemente il significato letterale della nozione di “collocamento” adoperata nella legge n. 232/2016, la quale è una locuzione ampiamente utilizzata, conosciuta ed applicata nell'ambito del diritto dei mercati finanziari. Al riguardo, (si veda, per tutti, il Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 e ss.mm.ii.), la nozione di “collocamento” fa riferimento ad 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 tali 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 si ha quando gli intermediari propongono titoli già emessi sul mercato, che vengono successivamente venduti, mentre si parla di “sottoscrizione” nel caso di titoli che vengono immessi per la prima volta sul mercato. In ambito finanziario, il collocamento può quindi essere realizzato sia in forma pubblica, e quindi rivolto a tutti gli investitori indistintamente, ovvero in forma privata, cioè indirizzato ad una selezionata cerchia di investitori, di norma professionali (banche, compagnie di assicurazione, ecc.).

Nel caso del divieto disposto dalla legge n. 232/2016, anche alla luce della analoga normativa richiamata 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.

Questa interpretazione della legge n. 232/2016 appare coerente con le modifiche che questa ha registrato con la 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 veniva disposto che, dal 1° luglio 2019, i titoli di accesso ad attività di spettacolo in impianti con capienza superiore a 5.000 spettatori fossero nominali e disciplinava la corrispondente procedura di cambio del nominativo;
- al comma 545-quater veniva introdotta e disciplinata l’unica procedura di intermediazione consentita attraverso la quale gli acquirenti dei biglietti possono rivendere, nel rispetto della Legge e nel rispetto delle condizioni ivi previste, i titoli acquistati;
- al comma 545-quinquies veniva 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 rivendita primaria (dall’organizzatore dell’evento al pubblico) di titoli di accesso a eventi di spettacolo, quanto quella secondaria (ulteriori scambi a valle), 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 infatti 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*”.

Le verifiche svolte a seguito dell’invio delle memorie da parte di Viagogo su un sottoinsieme di 19 eventi ancora in corso, hanno confermato che la gran parte dei biglietti elencati nell’Allegato A all’atto di contestazione n. 2/24/DSDI non fossero più disponibili; pertanto, è plausibile che effettivamente Viagogo abbia operato una rimozione massiva dei contenuti segnalati nell’atto di contestazione. Tuttavia, dall’analisi svolta è anche emersa evidenza della messa in vendita e/o collocamento sulla medesima piattaforma su vasta scala di ulteriori nuovi biglietti con prezzi superiori a quelli nominali, relativi al sottoinsieme dei 19 eventi già contestati. Di conseguenza, è possibile affermare che Viagogo abbia continuato ad intermediare biglietti relativi agli

eventi contestati anche dopo la ricezione dell'atto di contestazione n. 2/24/DSDI, con un prezzo superiore a quello nominale.

Pertanto, il fatto che Viagogo, con riferimento agli eventi contestati, abbia svolto e abbia continuato a svolgere anche a seguito della ricezione dell'atto di contestazione n. 2/24/DSDI un'attività di intermediazione in assenza della summenzionata autorizzazione, costituisce di per sé una condotta sanzionabile ai sensi della Legge.

Peraltro, occorre sottolineare che nell'Allegato A all'atto di contestazione, oltre che le URL che identificavano puntualmente le offerte di biglietti con prezzo superiore a quello nominale, erano indicate le forchette di prezzo nominale dei biglietti, costituite dal valore minimo e massimo del prezzo dei biglietti in vendita nel mercato primario, sia per i titoli di accesso che includevano solamente l'ingresso agli eventi (i cosiddetti biglietti "no VIP") che i biglietti "VIP" inclusivi di servizi aggiuntivi. Conoscendo tali dati, Viagogo avrebbe dovuto non solo eliminare le offerte segnalate tramite URL, ma anche rimuovere o disabilitare l'accesso, a norma dell'art. 6, lettera b) del Regolamento DSA, alle offerte di biglietti per gli eventi contestati che avessero un prezzo superiore a quello nominale, poiché questi erano a tutti gli effetti contenuti che Viagogo sapeva essere illeciti.

Inoltre, con specifico riguardo alla posizione di Viagogo e alla qualificazione dell'attività svolta, dagli atti del procedimento è emerso come l'attività economica da questa svolta e le modalità tecniche e giuridiche con la quale questa viene implementata non sia sostanzialmente variata rispetto ai provvedimenti di ordinanza ingiunzione già adottati, nonostante l'adozione di alcune modifiche alla struttura del sito e del documento di termini e condizioni introdotte dalla Società nell'ambito degli impegni CPCN.

La Società, infatti, continua a non limitarsi a mettere in contatto i potenziali venditori e i potenziali acquirenti al solo fine di facilitare le transazioni economiche, trattando i dati degli utenti con modalità puramente tecniche, passive ed automatiche. Al contrario, emerge come, utilizzando sia risorse umane che tecniche, la piattaforma effettua attività di predisposizione grafica dell'offerta, aggregando i contenuti per singolo evento (aggregazione), indicizzandoli secondo criteri di vicinanza geografica e di interesse per l'utente (indicizzazione), integrandola poi con la predisposizione e messa a disposizione delle piante degli impianti (organizzazione), nonché utilizzando tecniche di *nudging* per velocizzare l'acquisto da parte degli utenti e per incentivare la vendita di biglietti da parte degli inserzionisti (valutazione), assumendo pertanto un ruolo di "hosting provider" attivo, come meglio descritto nel successivo capitolo.

4.3.L'attività svolta da Viagogo nella messa in vendita dei biglietti

Dagli atti del procedimento è emerso come Viagogo usi, modifichi, indicizzi, organizzi, cataloghi, aggreghi, valuti e promuova i contenuti caricati dagli utenti, anche attraverso tecniche di valutazione comportamentale di questi ultimi, per aumentarne la fidelizzazione, determinando l'effetto, in sostanza, di completare e arricchire in modo non passivo la fruizione dei contenuti. Tali parametri costituiscono indicatori - cosiddetti "indici di interferenza"- in base ai quali, secondo la giurisprudenza, è possibile ravvisare

una condotta attiva del soggetto (cfr., tra gli altri, Cassazione Civile Sent. n. 39763 del 19 marzo 2019 e n. 7708 del 3 dicembre 2021).

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

In conclusione, le evidenze raccolte in fase pre-istruttoria ed istruttoria mostrano come Viagogo:

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

Tutte queste attività vengono svolte da Viagogo 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 [dal 27% al 30%, percentuale inclusiva dell'IVA,] del prezzo finale del biglietto⁴.

Le evidenze raccolte circa il ruolo attivo svolto da Viagogo confermano quanto già riscontrato dall'Autorità nelle delibere nn. 104/20/CONS, 212/21/CONS, 224/22/CONS e 75/23/CONS. Si richiama a tale proposito che la già citata sentenza del Consiglio di Stato (n. 10510/23), la quale ha esplicitamente riconosciuto il ruolo attivo svolto da Viagogo nella vendita o nel collocamento dei biglietti, confermando la validità del lavoro

⁴ Si veda l'art. 4.3 dei T&C Viagogo: *“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. Garantisci inoltre di non contattare direttamente l'acquirente per alcuna ragione. In caso di violazione, il tuo pagamento può essere trattenuto”*.

istruttorio svolto dall'Autorità, chiarendo che sussistono “[...] una serie di elementi indicativi dello svolgimento di un'attività connotata in termini di non mera passività, anche attraverso le seguenti rilevanti azioni, compiutamente evidenziate dagli atti e dalle difese erariali: predisposizione grafica dell'offerta, organizzata per ogni singolo evento (indicizzazione), predisposizione e messa a disposizione delle piante degli impianti (organizzazione), suggerimento dei prezzi (catalogazione e valutazione), aggregazione dei contenuti per singolo evento (aggregazione), cosicché che l'utente finale acquista i biglietti per tipologia e collocazione, non in base ai singoli annunci.” (par. 4 della sentenza, enfasi aggiunta).

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

Occorre innanzitutto osservare che qualora la Società agisse come mero fornitore di uno spazio internet agli inserzionisti, ognuno di questi potrebbe inserire i propri dati per formare un annuncio, e pertanto la *homepage* del sito si presenterebbe – come accade per i siti che svolgono una mera funzione di *marketplace* per differenti settori merceologici – come una lista di annunci separati ed eterogenei, contenenti varie offerte di vendita di biglietti, interamente o in parte editate dagli inserzionisti e comunque estremamente variegata (in termini di testi, formato editoriale, materiale fotografico ed audiovisivo allegato ecc...).

Al contrario, dagli approfondimenti svolti sul sito www.viagogo.it si può chiaramente notare come il formato degli annunci sia standardizzato e come i dati caricati dagli utenti per la compilazione degli annunci da parte degli inserzionisti (ad esempio, quelli relativi alla descrizione dei biglietti posti in vendita) siano oggetto di un intervento editoriale a cura di Viagogo. Nell'attività di vigilanza svolta è stato infatti riscontrato che nelle varie fasi del processo di acquisto del biglietto la descrizione dell'offerta caricata dall'utente, la quale è limitata all'inserimento di caratteristiche fisiche del biglietto (ad esempio, se disponibile su supporto cartaceo o elettronico, se afferente ad un posto con buona visibilità ecc..), viene arricchita ed integrata, nelle schermate che precedono la conclusione della transazione, da valutazioni, inserite per autonoma scelta editoriale da Viagogo, relative alle caratteristiche della *venue* nella quale si tiene e da *banner* che descrivono l'unicità e bellezza dell'esperienza proposta nell'evento.

I dati di descrizione dei biglietti così raccolti, usati e modificati da Viagogo 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 non si limita a quanto sopra descritto, ma si estende alla configurazione del *"packaging"* dei biglietti posti in inserzione.

Ma il carattere che più viene in rilievo è il fatto che la piattaforma effettua un'azione di manipolazione delle offerte, aggregandole in funzione delle richieste, che quindi 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.

4.3.2. 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 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 – a titolo esemplificativo - “ [...]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”.

L'intervento attivo della piattaforma si esplica inoltre attraverso la fornitura di un servizio di promozione e di marketing globale. In particolare, dagli approfondimenti istruttori svolti, risulta che siano riconducibili alla Viagogo il canale Instagram alla pagina <https://www.instagram.com/tickets.viagogo/?hl=it>, e che la società pubblicizzi i propri servizi utilizzando link sponsorizzati sulle pagine di Google Search.

4.3.3. Altre attività relative alla definizione delle transazioni

Dall'analisi del documento di Termini e Condizioni (“T&C”) disponibile sul sito www.viagogo.it e dagli 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 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, qualora questi abbia confermato di voler acquisire un biglietto. Tecnicamente, Viagogo 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 valido⁵. L'ulteriore azione che compie la Società, successivamente all'autorizzazione dell'acquirente⁶, 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 conto⁷ 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 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, 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.

⁵ 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."*

⁶ 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.[...]"*

⁷ 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 [...]"*.

In tutte le fasi della transazione, Viagogo 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.

4.4. Sulla mancata richiesta di rimozione dei contenuti illeciti prima di notificare la contestazione

Su questo punto, le argomentazioni fornite dalla Società non appaiono convincenti.

L'Autorità ribadisce che, alla luce dell'attività istruttoria svolta, la società Viagogo risulta 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.

Tuttavia, in questo contesto, pur restando ferma l'illiceità della condotta posta in essere dalla Società in quanto in violazione del quadro normativo sopra descritto e come tale sanzionabile, risulta comunque apprezzabile ai fini della valutazione della condotta, sia l'azione svolta dalla piattaforma nella massiccia opera di rimozione delle segnalate offerte di biglietti venduti al di sopra del prezzo nominale, sia alcune modifiche alla struttura del sito e al documento di termini e condizioni introdotte dalla Società nell'ambito degli impegni CPCN.

In particolare, appaiono positive le iniziative volte alla eliminazione, dall'*homepage* di www.viagogo.it e le relative *landing page* di messaggi relativi alla presenza di *partnership* ufficiali, la maggiore presenza di informazioni di trasparenza circa le modalità di attribuzione di valutazioni relative alla scarsità/disponibilità o popolarità di questi ultimi ai biglietti in offerta, nonché le modifiche ai documenti di termini e condizioni volte a riportare i riferimenti alla normativa secondaria nazionale che applica la Legge sul *secondary ticketing*, con particolare riferimento al Decreto dell'Economia e delle Finanze del 12 marzo 2018, recante “*adozione delle specifiche e regole tecniche attuative in materia di secondary ticketing*” e il provvedimento attuativo dell'Agenzia delle Entrate del 27 giugno 2019.

5. Conclusioni

Sulla base di quanto sopra riportato, risulta confermata la violazione dell'articolo 1, comma 545, della legge n. 232/2016, relativamente ai 27 eventi come individuati nell'atto contestazione n. 2/24/DSDI e riportati nel presente provvedimento.

Infatti, sebbene la Società abbia rimosso le offerte segnalate, le evidenze istruttorie hanno comunque confermato come quest'ultima abbia svolto attività di intermediazione di

biglietti relativi agli eventi contestati in assenza di titolo autorizzatorio, ed abbia continuato a svolgere un'attività di intermediazione non autorizzata anche a seguito della ricezione dell'atto di contestazione che ha dato avvio al presente procedimento, mostrando inoltre di svolgere un ruolo attivo nella messa in vendita dei titoli di accesso a detti eventi, gestendo in modo esclusivo tutte le fasi delle transazioni afferenti alla compravendita dei biglietti che avvengono sul sito www.viagogo.it;

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate, in capo alla società Viagogo, le violazioni dell'articolo 1, comma 545 della legge n. 232/2016, relative ai 27 eventi di spettacolo elencati nell'atto di Contestazione n. 2/24/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 deve ritenersi grave in considerazione dei seguenti elementi: 1) la 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; 2) l'aver posto in essere le descritte condotte illecite, utilizzando sia la propria piattaforma, avente un'accessibilità globale, sia ampliando ulteriormente la propria platea di utenti attraverso l'utilizzo di una strategia multipiattaforma, con lo scopo di massimizzare il volume di biglietti venduti; 3) la commissione di condotte che sono già state oggetto di precedenti provvedimenti di ordinanza ingiunzione per la messa in vendita o comunque il collocamento di consistenti quantità titoli di accesso a spettacoli, anche a prezzo superiore rispetto a quello nominale (delibere n. 104/20/CONS, n. 212/21/CONS, n. 224/22/CONS e 75/23/CONS); 4) 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, a scapito degli operatori autorizzati e che 5) la potenzialità lesiva delle violazioni commesse è stata solo parzialmente limitata dalla rimozione, da parte di Viagogo, delle offerte di titoli di accesso individuate tramite URL nell'Allegato A all'atto

di contestazione n. 2/24/DSDI. Inoltre, la stessa Società ha continuato nella condotta illecita inserendo titoli di accesso per i medesimi eventi a prezzi superiori a quelli nominali anche dopo la notifica dell'atto di contestazione;

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

Come già anticipato, la Società ha adottato iniziative utili al fine di contenere gli effetti della condotta illecita commessa ancorché talune di esse siano direttamente correlate ad impegni assunti in altra sede con altre Autorità. Inoltre, deve ribadirsi come la stessa abbia continuato nella condotta illecita anche dopo la notifica dell'atto di contestazione, come sopra chiarito, in tal modo vanificando gli effetti delle iniziative dichiarate.

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, n. 224/22/CONS e 75/23/CONS) per identiche violazioni in un lungo 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

Deve sottolinearsi come Viagogo non abbia fornito le informazioni finanziarie aggiornate richieste. La Società ha motivato il diniego sostenendo che tali informazioni sono, a suo giudizio, superflue ed estranee alla valutazione della liceità della condotta in questione, affermando che *“[l]'Autorità può procedere alla quantificazione della sanzione anche senza tali informazioni, traendone, eventualmente, conclusioni meno favorevoli per la Società”*.

Pertanto, 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, sulla base dei dati

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

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;

RITENUTO, per l'effetto, di dover determinare la sanzione per ciascuna violazione della disposizione normativa contestata nella misura corrispondente al massimo edittale della sanzione, pari a euro 180.000,00 (centottantamila/00) per ciascuna delle 27 (ventisette) condotte contestate sopra riportate, per un totale di euro 4.860.000 (quattromilionioottocentosessantamila/00) secondo il principio del cumulo materiale delle sanzioni di cui all'articolo 8 della legge 24 novembre 1981 n. 689;

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

ACCERTA

la violazione, da parte della società Viagogo GmbH (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 27 eventi sopra elencati;

ORDINA

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

- di pagare la somma complessiva di euro 4.860.000 (quattromilionioottocentosessantamila/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. 466/24/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. 466/24/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 da presentare all’Autorità attraverso posta elettronica certificata all’indirizzo agcom@cert.agcom.it, secondo le modalità previste dall’Allegato 1 recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”* in calce all’Allegato A alla Delibera n. 410/14/CONS, come modificato da ultimo dalla Delibera n. 286/23/CONS. L’istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione finanziaria e bilancio.

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

Roma, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba