



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXIV - n. 48

Pubblicato sul sito *[www.agcm.it](http://www.agcm.it)*  
15 dicembre 2014



## SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
<b>I771 - SERVIZI DI POST-PRODUZIONE DI PROGRAMMI TELEVISIVI RAI</b>	
<i>Provvedimento n. 25211</i>	5
<b>I779 - MERCATO DEI SERVIZI TURISTICI-PRENOTAZIONI ALBERGHIERE ON LINE</b>	
<i>Provvedimento n. 25217</i>	7
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	9
<b>PS7258 - ISTITUTO CORTIVO DI PADOVA - CORSI DI FORMAZIONE</b>	
<i>Provvedimento n. 25212</i>	9
<b>PS9769 ENEL ENERGIA-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE</b>	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	22
VARIE	24
<b>MODIFICHE AL REGOLAMENTO ATTUATIVO IN MATERIA DI RATING DI LEGALITA'</b>	
<i>Provvedimento n. 25207</i>	24
<b>DELIBERA COMMISSIONE CONSULTIVA RATING DI LEGALITA'</b>	
<i>Provvedimento n. 25208</i>	34
<b>PROTOCOLLO DI INTESA TRA L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO E L'AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE</b>	



## INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

### **I771 - SERVIZI DI POST-PRODUZIONE DI PROGRAMMI TELEVISIVI RAI**

*Provvedimento n. 25211*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 novembre 2014;

SENTITO il Relatore Presidente Giovanni Pitruzzella;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la propria delibera adottata in data 10 dicembre 2013, con la quale è stata avviata, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, un'istruttoria nei confronti delle società Aesse Video S.r.l., Barbieri Communication S.r.l., CapitalVideo Produzioni S.r.l., D4 S.r.l., Digital Si S.r.l., Diva Cinematografica S.r.l., Euro Group Line Production S.r.l., Euroscena S.r.l., Grande Mela S.r.l., Industria e Immagine S.r.l., MAV Television S.r.l., New Telecinema S.r.l., Obiettivo Immagine S.r.l., On Air Unipersonale S.r.l., Point Films S.r.l., Primopiano Tv S.r.l., Reportage Television Studio S.r.l., Siri Video S.r.l., Soul Movie S.r.l., Studio Immagine S.r.l., Telecinema Production S.r.l., Video Etc S.r.l. e World Video Production S.r.l., per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 2 della legge n. 287/90;

VISTA la propria delibera adottata in data 12 marzo 2014, con la quale il procedimento avviato in data 10 dicembre 2013 è stato esteso soggettivamente nei confronti dell'associazione New Italian Broadcasting Association (NIBA), nonché delle società Etabeta S.p.A., Futura S.r.l., Menager2000 S.r.l. ed Unitefilm S.r.l. e oggettivamente alle ulteriori condotte di coordinamento poste in essere a partire dal 2011;

VISTA la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATA la numerosità e la complessità dei documenti raccolti nel corso dell'istruttoria che hanno reso necessaria una ponderata valutazione del complesso degli elementi in atti;

CONSIDERATO il conseguente allungamento dei tempi dell'istruttoria e l'opportunità di assegnare alle parti un congruo termine al fine di garantire il più ampio esercizio dei loro diritti di difesa;

RITENUTA, quindi, la necessità di prorogare il termine di chiusura del procedimento, attualmente fissato al 16 dicembre 2014;

**DELIBERA**

di prorogare al 31 marzo 2015 il termine di conclusione del procedimento.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

**IL SEGRETARIO GENERALE**

*Roberto Chieppa*

**IL PRESIDENTE**

*Giovanni Pitruzzella*

---

**I779 - MERCATO DEI SERVIZI TURISTICI-PRENOTAZIONI ALBERGHIERE ON LINE**

*Provvedimento n. 25217*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 dicembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287, e, in particolare l'articolo 14-ter introdotto dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, che ha convertito con modifiche il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223;

VISTA la propria delibera del 7 maggio 2014, con la quale è stata avviata un'istruttoria, ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti delle società Booking.com B.V., Booking.com (Italia) S.r.l., Expedia Italy S.r.l. ed Expedia Inc., volto ad accertare eventuali violazioni dell'articolo 101 del TFUE, in relazione al contenuto delle clausole *Most Favoured Nation* (di seguito MFN) inserite nei rapporti contrattuali con i propri *hotel partner*;

VISTA la "Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287", adottata nell'adunanza del 6 settembre 2012 e pubblicata sul Bollettino n. 35 del 17 settembre 2012;

VISTA la comunicazione del 5 dicembre 2014, con la quale le società Booking.com B.V. e Booking.com (Italia) S.r.l., (di seguito congiuntamente Booking o la società) hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate nell'apposito "Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90", consistenti, in sintesi:

a) nella modifica della clausola MFN in modo che essa sia applicabile esclusivamente ai prezzi e alle altre condizioni pubblicamente offerte dagli hotel attraverso i propri canali di vendita diretta (sia online che offline) e non invece ai prezzi resi disponibili su altre OTA (MFN ristretta);

b) nel consentire a tutti gli hotel partner di applicare, ai clienti appartenenti a gruppi chiusi di utenti (c.d. "Closed User Groups" – di seguito GCU), sconti sulle tariffe offerte sulla propria piattaforma.

Tali misure troveranno applicazione con riferimento a tutte le prenotazioni relative alle strutture site nello SEE.

CONSIDERATO che gli impegni presentati, nel loro complesso, appaiono non manifestamente infondati e pertanto suscettibili di pubblicazione;

RITENUTO, pertanto, di poter disporre la pubblicazione dei citati impegni presentati dalla società Booking, affinché i terzi interessati esprimano le loro osservazioni, nonché di dover fissare il termine per l'adozione della propria decisione sugli impegni stessi;

**DELIBERA**

a) di pubblicare in data 15 dicembre 2014 sul Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90 e sul sito *internet* dell'Autorità gli impegni citati, presentati dalle società Booking.com B.V. e Booking.com (Italia) S.r.l., ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90, allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante;

b) che eventuali osservazioni sugli impegni presentati dalle società Booking.com B.V. e Booking.com (Italia) S.r.l., dovranno pervenire per iscritto, entro e non oltre il 31 gennaio 2015, alla Direzione Generale per la Concorrenza - Direzione Manifatturiero e Servizi dell'Autorità, Piazza G. Verdi, 6/A, 00198 Roma, tel. +39(0)6/85821.286, fax +39(0)6/85821.433;

c) che eventuali rappresentazioni da parte delle società Booking.com B.V. e Booking.com (Italia) S.r.l., della propria posizione in relazione alle osservazioni presentate da terzi sugli impegni, nonché l'eventuale introduzione di modifiche accessorie agli stessi, dovranno pervenire per iscritto all'Autorità entro e non oltre il 2 marzo 2015;

d) che il procedimento di valutazione degli impegni deve concludersi entro il 1° aprile 2015, attese le specifiche esigenze istruttorie connesse al presente procedimento.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---



## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### **PS7258 - ISTITUTO CORTIVO DI PADOVA - CORSI DI FORMAZIONE**

*Provvedimento n. 25212*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 novembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 5 giugno 2014, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede dell'Istituto Cortivo S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 4 settembre 2014, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 24 luglio 2014 ed integrati in data 4 settembre 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. Istituto Cortivo S.p.A. (di seguito “Cortivo”), in qualità di professionista ai sensi dell'art.18, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera nel settore dei corsi di formazione socio-assistenziale e di aggiornamento professionale ed ha realizzato, nel 2013, un fatturato pari a circa 5.300.000 euro.

2. Associazioni di consumatori: Confconsumatori, Codacons, Adiconsum, Federconsumatori, in qualità di segnalanti.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento trae origine da numerose richieste di intervento pervenute da consumatori ed associazioni di consumatori nel periodo 2010/2014 e concerne il comportamento tenuto dagli informatori didattici (di seguito anche "I.D.") di Cortivo che, in sede di promozione dei servizi formativi presso il domicilio dei consumatori, avrebbero fornito all'atto dell'adesione alle proposte di contratto informazioni ingannevoli e/ o omesso informazioni rilevanti tali da condizionarne la decisione commerciale consapevole.

4. In particolare, nel corso dei colloqui viene:

*a) prospettata la possibilità di acquisire una specializzazione altamente qualificata nel corso socio-assistenziale utilizzabile sia nelle strutture pubbliche che private, mentre l'attestato rilasciato dall'Istituto Cortivo non avrebbe alcun valore nelle strutture pubbliche;*

*b) omesso che l'Istituto non è accreditato presso alcuna Regione al fine del rilascio di un attestato legalmente valido;*

*c) sottaciuto che il tirocinio pratico (stage) sarebbe rimesso ad una ricerca a cura dello studente e non dell'Istituto.*

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

### 1) L'iter del procedimento

5. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 10 giugno 2014, è stato comunicato al professionista, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7258 per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, con riferimento alle modalità di promozione e vendita a domicilio di corsi di formazione da parte dei propri agenti. In particolare, in sede di sottoscrizione del contratto, sarebbero state fornite informazioni ingannevoli e omesse informazioni essenziali nel prospettare, contrariamente al vero, la valenza legale del titolo rilasciato ai fini dell'inserimento lavorativo oppure nell'indicare che il tirocinio pratico rientrava tra le prestazioni didattiche offerte da Cortivo che avrebbe provveduto a inserire lo studente in una struttura convenzionata.

6. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione del caso in esame, contestualmente alla comunicazione di avvio, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art.27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art.12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione in merito alla fattispecie oggetto di approfondimento.

7. Il 10 giugno 2014 è stato eseguito un accertamento ispettivo presso la sede legale della società nel corso della quale sono state acquisite informazioni e documentazione inerenti al procedimento in parola ed alla comprensione del relativo contesto.

8. Con memoria del 23 giugno, Cortivo ha fornito una parte delle informazioni richieste in sede di avvio del procedimento, nonché proprie deduzioni difensive.

9. Il 17 luglio 2014, il professionista ha effettuato l'accesso agli atti del procedimento.

10. Il 24 luglio 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

11. In data 4 settembre 2014, la società ha fornito la parte residuale delle informazioni richieste, nonché memorie conclusive e un'integrazione della proposta di impegni.

12. Il 9 settembre 2014 è stato comunicato alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**13.** In data 17 settembre 2014 Cortivo è stato sentito in audizione e il successivo 24 settembre il medesimo ha presentato una ulteriore nota informativa.

**14.** Gli impegni presentati sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 2 ottobre 2014 e la relativa comunicazione al professionista è stata effettuata in data 8 ottobre 2014.

**15.** In data 22 ottobre 2014 Cortivo ha inviato una memoria conclusiva dichiarando di voler comunque ottemperare integralmente agli impegni proposti.

## **2) Le evidenze acquisite**

**16.** A partire dal mese di aprile 2010 e a seguire fino all'anno in corso, sono pervenute numerose segnalazioni da parte di consumatori, anche per il tramite delle relative Associazioni, che lamentano la prassi diffusa tenuta dagli informatori didattici di Cortivo consistente nel fornire informazioni distorte durante le visite promozionali a domicilio, allo scopo di indurre i potenziali clienti all'adesione ai corsi di formazione del medesimo Istituto. Dopo l'avvio del procedimento istruttorio, sono pervenute ulteriori segnalazioni di analogo tenore<sup>1</sup>.

**17.** Cortivo organizza ed eroga un servizio di formazione nei settori sociali, di animazione e sostegno ed ha sedi in tutte le regioni d'Italia. La proposta formativa prevede, oltre ad una preparazione di tipo teorico-culturale, lo svolgimento di un periodo di tirocinio formativo.

**18.** Gli I.D. sono lavoratori autonomi legati alla società mandante da un rapporto di agenzia e, in rarissimi casi, di procacciamento d'affari ed hanno l'incarico di contattare, visitare e selezionare i nominativi che vengono loro segnalati dal professionista al fine di sottoporre agli stessi la sottoscrizione del modulo di adesione in caso di manifestazione di interesse. In linea generale, quindi, i nominativi interessati ad avere informazioni sui vari corsi di formazione vengono prima individuati a cura di Cortivo attraverso varie modalità (numero verde, riviste, internet) e poi segnalati ai vari agenti di zona che provvedono a recarsi presso il domicilio dei potenziali clienti per rendere loro ulteriori informazioni ed, eventualmente, acquisirne l'adesione contrattuale.

**19.** Le oltre 100 segnalazioni pervenute sono concordi nel riferire che gli agenti, nel corso dei colloqui a domicilio, hanno: a) prospettato la possibilità di acquisire una specializzazione altamente qualificata nel corso socio-assistenziale utilizzabile sia nelle strutture pubbliche che private, laddove, al contrario, l'attestato rilasciato dall'Istituto non ha alcun valore legale nelle strutture pubbliche; b) indotto a credere che il corso di formazione relativamente alla figura di Operatore Socio Sanitario possa costituire titolo riconosciuto da taluni Enti territoriali regionali; c) sottaciuto che il tirocinio pratico (*stage*) sarebbe rimesso ad una ricerca a cura dello studente e non dell'Istituto.

**20.** In alcuni reclami viene, pure, evidenziato che gli I.D. prospetterebbero l'illusorio inserimento lavorativo immediato al termine del corso garantito da Cortivo<sup>2</sup>.

**21.** La tabella che segue è riepilogativa dei reclami pervenuti al professionista nel periodo 2010/2014 in rapporto al numero complessivo delle iscrizioni. Da tali dati emerge un dato percentuale di non poco conto, in special modo nell'anno 2012 (le segnalazioni all'Autorità hanno raggiunto il massimo negli anni 2012 e 2013). Allo stato, Cortivo ha dichiarato che i reclami in attesa ancora di definizione risultano essere complessivamente 368.

---

<sup>1</sup> Trattasi, in particolare, di un reclamo pervenuto in data 11/07/2014, di cinque distinti reclami pervenuti per il tramite dell'Adiconsum di Padova in data 11/09/2014 e di un ultimo reclamo pervenuto il 30/10/2014 (Cfr. doc.194, 216,229 )

<sup>2</sup> Cfr. doc.nn.23,24,36, 37,73, 98, 131

Anno	Iscrizioni totali	Reclami totali a Cortivo	% reclami / iscrizioni	Segnalazioni ad AGCM
2010	5.576	280	5%	4
2011	5.954	292	5%	19
2012	5.251	384	7%	41
2013	3.377	159	5%	42
2014	1.202	38	3%	13
<b>Totale</b>	<b>21.360</b>	<b>1.153</b>	<b>5%</b>	<b>119</b>

Fonte Cortivo

22. Sotto altro profilo, se si analizza il quadro riepilogativo delle motivazioni dei reclami, così come rappresentato dalla società, viene in risalto proprio l'ingannevolezza e/o l'incompletezza delle informazioni ricevute relativamente alla validità del titolo e all'effettuazione del tirocinio, come emerge dalla tabella che segue

Motivazioni reclami	Contestazione titolo non valido pubblico impiego	Contestazione titolo non valido nel settore privato	Contestazione Validità Attestato	Contestazione Tirocinio	Contestazione Titolo Ads	Contestazione Tirocinio + Contestazione titolo non valido pubbl. impiego	Contestazione Tirocinio + Contestazione Validità Attestato	Mancanza Info Cert Comp	Contestazione inserimento lavorativo	Cattiva pubblicità da servizi televisivi	Contestazione validità modulo adesione	Totale
2010	162	0	78	8	3	18	1	7	1	1	1	280
2011	184	3	54	8	0	23	0	9	6	5	0	292
2012	210	0	98	6	0	13	0	27	0	29	1	384
2013	119	0	44	1	0	4	0	14	1	13	0	196
2014	27	0	2	0	0	0	0	5	0	4	0	38
<b>Totale</b>	<b>702</b>	<b>3</b>	<b>276</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>58</b>	<b>1</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>1190</b>

Fonte Cortivo

23. Dall'esame di talune schede di valutazione acquisite in sede di ispezione<sup>3</sup> emerge che i soggetti responsabili (*trainer*), incaricati di valutare, previo periodo di affiancamento, gli informatori didattici, al termine del periodo di "osservazione" rilasciano giudizi generici e sostanzialmente positivi. In particolare, anche laddove vengono riscontrate criticità di natura informativa dell'agente oggetto di valutazione, gli effetti disciplinari o formativi non sono in linea con quanto effettivamente rilevato e risultante nelle medesime schede e il giudizio che viene rilasciato risulta sempre quantomeno "*positivo*" o "*molto positivo*". A titolo esemplificativo, si richiama il contenuto di una scheda del 20/03/2013. laddove a fronte delle problematiche emerse "Alcune importanti lacune (quota iscrizione, validità/fruibilità attestato di iscrizione al corso OSS, lezioni on line) e telefonata non in linea con *modus operandi*" e della conseguente relazione di valutazione "Buona dialettica e predisposizione al lavoro. Molto sveglia e ricettiva al

<sup>3</sup> Cfr. all. 29 del verbale ispettivo – n.182

*cambiamento. Propositiva – Dovrà riassimilare tutte le informazioni date, rigenerarsi e mettere in atto il cambio di rotta*”, risulta rilasciato il seguente esito colloquio *“Molto positivo”*<sup>4</sup>.

**24.** Altrettanto inidonee appaiono le misure applicate da Cortivo nei confronti dei propri agenti per garantire un corretto modo di promuovere i corsi di formazione. In particolare, la procedura di richiamo prevista all’art.12 *“Risoluzione di diritto”* del *Regolamento di Incarico* – adottata in ossequio a precisi standard previsti dal sistema di gestione della qualità per cui è certificato Cortivo - appare scarsamente utilizzata se si considera il significativo numero complessivo dei reclami (circa 1.150) pervenuti nell’arco temporale considerato (2010/2014) e il numero di informatori didattici impiegati su base nazionale (più di 50 da quanto risulta dall’elenco fornito dalla Parte<sup>5</sup>) che collaborano con Cortivo. In particolare, la documentazione in atti evidenzia che il professionista in soli due casi ha interrotto il rapporto di collaborazione con i propri agenti. Tuttavia in un solo caso Cortivo ha allontanato l’agente ritenuto responsabile dei fatti segnalati dagli allievi, mentre l’altro caso riguardava addebiti diversi da quelli qui in trattazione, ossia un agente che era stato ritenuto responsabile delle informazioni rese in una intervista nella puntata del 18/10/2012 della trasmissione televisiva *“Striscia la Notizia”* che denunciava le condotte del professionista. In soli altri cinque casi risultano mossi rilievi formali per comportamenti non conformi all’attività di collaborazione, senza conseguenze disciplinari<sup>6</sup>.

**25.** Merita di essere segnalato, ai fini del controllo interno, il *“Rapporto Statistico sul Sistema di Gestione per la Qualità e la Responsabilità sociale”* di Cortivo per l’esercizio 2012/2013 acquisito in ispezione<sup>7</sup>, che contiene un *“Registro delle comunicazioni”* che raccoglie 97 comunicazioni (tra

<sup>4</sup> Si richiamano, per completezza informativa, i contenuti di altre tre schede di monitoraggio di I.D. esaminate:

i. Scheda del 3/12/2013 relativa ad un I.D.: problematiche rilevate dal responsabile nel corso dell’affiancamento “non riusciva inizialmente a non dare informazioni al telefono, anche se ha capito, adesso, il nuovo sistema di vendita.....” e della breve relazione di valutazione delle potenzialità dell’agente dopo l’affiancamento “Lavorato molto sull’identità e sul cambiamento. Rimane comunque un ottimo elemento, serio ed affidabile. Potrebbe crescere, vediamo come approccia al cambiamento”, risulta rilasciato il seguente esito colloquio “Molto positivo”;

ii. Scheda del 18/03/2012 relativa ad un altro I.D.: problematiche emerse “Errate info relative tasso iscrizione/consegna materiale – telefonata poco chiara – Uso poco corretto dell’attestato di iscrizione al corso OSS” e della conseguente relazione di valutazione “Potenzialmente I.D. discreto, umile, ricettivo...un po’ scostante nel lavoro....deve essere incoraggiato e seguito spesso, sente la necessità di una guida”, risulta rilasciato il seguente esito colloquio “Positivo”;

iii. Scheda del 24/04/2013 relativa ad un altro I.D.: problematiche emerse “Un po’ di confusione sulla certificazione delle competenze. Alcune piccole pecche nella telefonata (tende ad essere o troppo puntiglioso o troppo evasivo) e nella consulenza (alcune info tecniche inesatte)” e della conseguente relazione di valutazione “Buon elemento, un po’ troppo emotivo (instabile), risente molto il momento, tuttavia questa giornata è stata una buona ventata di positività per lui. Buona la dialettica, costante e positivo. Può tornare ai livelli dell’anno scorso se non si perde in sterili perdite di tempo”, risulta rilasciato il seguente esito colloquio “Positivo”;

<sup>5</sup> Cfr. all.25 verbale ispettivo, doc 182

<sup>6</sup> Per completezza, si riportano gli stralci dei rilievi scritti mossi nei riguardi di taluni I.D. (vedi in cartella “Rilievi mossi agli informatori didattici” all’interno dell’elenco file contenuti nel CD - all.1/87 del verbale ispettivo-n.182):

- (“con decorrenza immediata, intendiamo interrompere la Sua collaborazione con il nostro Istituto in considerazione delle errate e fuorvianti informazioni da Lei rese in fase di presentazione dei servizi didattici forniti dal nostro Istituto”)

- “Le contestiamo di omettere informazioni chiare e indispensabili per l’iscrizione...Come da formazione ricevuta dal Direttore Commerciale...la preghiamo di fornire ai nostri allievi informazioni il più possibile precise ed esaustive....”;

- “Le contestiamo: 1. di aver divulgato attività pubblicitarie non autorizzate attraverso canali multimediali con contenuti non in linea con la mission aziendale Cortivo; 2. di aver rilasciato a richiedenti informazioni e ad alcuni allievi iscritti informazioni errate in merito alla modalità e svolgimento del tirocinio”;

- “le contestiamo di aver predisposto una sintesi arbitraria e non aggiornata del modulo di adesione per consegnarla ai potenziali iscritti. Come lei ben sa, questa è una pratica espressamente vietata dal Regolamento d’Incarico, da lei sottoscritto .....

- “Le viene contestato un comportamento non all’altezza del ruolo professionale di Informatore Didattico che Lei ricopre all’interno dell’Istituto...Le ricordiamo quindi, a tal riguardo, che il ruolo dell’Informatore Didattico è quello, come specificato dal Regolamento d’Incarico e dall’Impegno Etico....di contattare, visitare e selezionare la clientela potenziale rispettando la decisione del richiedente informazioni evitando ogni commento personale e ogni forma di aggressività verbale o scritta”.

<sup>7</sup> All.26 del verbale ispettivo – n.182.

segnalazioni, raccomandazioni, reclami ecc..) di cui solo 31 trattate (32%) e, di queste, 27 aventi ad oggetto segnalazioni su informazioni rilasciate dagli informatori didattici agli allievi<sup>8</sup>.

**26.** Oltremodo significativa appare, inoltre, una *e-mail*<sup>9</sup>, acquisita sempre nel corso della visita ispettiva, inviata il 14 febbraio 2013 da nove docenti della “Direzione Didattica dell’Istituto Cortivo - sede di Roma” al rappresentante legale del professionista, con la quale viene stigmatizzata quella che è oramai divenuta una prassi diffusa tenuta dagli I.D. consistente nel dare informazioni distorte agli allievi neo-iscritti, come riferito da questi ultimi nelle frequenti lamentele espresse in aula. In un passaggio del documento si legge che *“Ultimamente accade sempre più spesso di trovarci (durante i Piani di Studio) nell’imbarazzante condizione di dover dare risposte alla delusione, allo sconforto, alla rabbia di chi si è sentito preso in giro e questo inevitabilmente ha portato a qualche frizione tra Docenti ed Informatori...”* e riferendosi agli informatori *“...Ancora, ci è stato consigliato di conformare (al momento del Piano di Studio) le nostre informazioni a quelle fornite dagli Informatori Didattici; sull’argomento chiederemmo all’Istituto Cortivo di rispondere con decisione agli Informatori Didattici che tutti noi (Docenti ed Informatori), nel rapportarci con gli Allievi, sarebbe il caso ci “conformassimo” semplicemente alla verità”*. Le informazioni che i docenti si trovano spesso a dover rettificare sono che:

- *L’allievo non è a conoscenza (nel caso della specializzazione per operatore socio-sanitario o OSS) della necessità di un esame esterno da sostenere presso un ente privato accreditato presso la Regione (l’Istituto Cortivo non è accreditato), oppure è a conoscenza del suddetto esame ma non della necessità di dover affrontare costi per sostenerlo;*
- *All’allievo è stato riferito che, già dopo i primi mesi, può cominciare un tirocinio presso una struttura scelta dall’Istituto Cortivo; questo tirocinio sarebbe retribuito e dunque aiuterebbe l’allievo a sostenere i costi del corso;*
- *L’Istituto Cortivo garantisce, a fine corso, l’assunzione presso una delle tante sue strutture convenzionate.*

**27.** Oltre alle numerose segnalazioni pervenute, in ispezione è stata acquisita la cartella *“Registro Segnalazioni Qualità”*<sup>10</sup> contenente un elenco di segnalazioni di non conformità, molte delle quali riconducibili alla problematica in esame ossia alle informazioni errate o poco chiare rilasciate dagli informatori didattici o, comunque, a comportamenti scortesi e/o deontologicamente scorretti tenuti di quest’ultimi<sup>11</sup>. In particolare, nelle due ultime segnalazioni del corrente anno si fa riferimento ad un nuovo espediente attuato dagli agenti consistente nel far credere agli allievi di poter portare in detrazione sul modello 730 le spese sostenute per l’adesione ai corsi di formazione. A titolo esemplificativo, si richiamano gli stralci di talune segnalazioni rilevanti ai fini dell’oggetto del presente procedimento in relazione alla condotta degli I.D.:

- **n.42/2010** *“La docente di Udine...segnala il fatto che l’informatore didattico di Udine dice che l’Istituto Cortivo da finanziamenti agli allievi e...più allieve hanno confermato la stessa versione”;*

<sup>8</sup> Si legge nel testo che: “La maggior parte delle comunicazioni (n.47; + 4,26% sul 2011/2012) relative al Sistema Qualità riguarda l’attività degli Informatori Didattici e fa riferimento ad informazioni errate riferite dall’Informatore al momento dell’adesione ai corsi. In particolar modo n.35 sono relative a condizioni contrattuali, n.4 si riferiscono al riconoscimento del titolo di studio, n.6 si rifanno all’organizzazione dei corsi/lezioni e le rimanenti due si rifanno alla categoria tirocinio...”.

<sup>9</sup> All.87 del verbale ispettivo – 182 (indice CD file dal titolo “Comunicazione Docenti Cortivo CD Roma”).

<sup>10</sup> All’interno del CD – All.87 del verbale ispettivo – n. 182.

<sup>11</sup> Vedi segnalazioni nn.42, 34, 22 del 2010; n.83 del 2011; nn. 58, 38, 60, 93, 33, 96, 62, 100, 101, 102, 103, 64, 104, 107 del 2012; nn. 118, 122, 124, 141, 146, 147, 148 del 2013; nn.151 e 152 del 2014.

- **n.96/2012** “*chiama allieva molto arrabbiata è andata al centro didattico a fare la prova e le docenti le hanno dato delle informazioni totalmente diverse da quelle da ID. L’ID le ha detto che: il corso può finire in 6-7 mesi basta che frequenta tutti i giorni 8 ore al giorno, non dicendo che è aperto solo sabato e lunedì; durante le vacanze non deve pagare la rata; le ha assicurato che la struttura dove fare tirocinio la troviamo noi....*”;
- **n.101/2012**: “*Fatto pds con allieva la quale mi comunica che non sapeva nulla della questione della certificazione delle competenze, né del costo, né dell’esame c/o ente cert. Comp. in Emilia Romagna. Dice che se sapeva così non si sarebbe iscritta. Mi dice che l’inf. Didattico...non l’ha informata....*”;
- **n.103/2012** “*Mi chiama allieva e mi chiede se siamo finanziati dalla regione Sardegna.....Mi dice che il signor....(I.D.) le ha assicurato che siamo finanziati dalla regione Sardegna e che il nostro titolo è riconosciuto in regione e in tutta Italia.....*”;
- **n.107/2012** “*....la sua mail costituisce per me l’occasione per esprimere tutto il mio disappunto sul modo di operare del vostro Istituto o per essere più corretti dell’operatore che si è presentato a casa per raccogliere l’iscrizione.....il vostro operatore nell’illustrare il corso disse che lo stesso sarebbe stato riconosciuto dalle Regioni e dai Comuni, ed avrebbe facilitato l’ingresso nel mondo del lavoro...Vorrei quindi che foste a conoscenza dei metodi che alcuni vostri operatori utilizzano al fine di portare a casa il maggior numero di iscrizioni e che di conseguenza vi impegnaste a vigilare ed a porre fine a questo comportamento....*”;
- **n.141/2013** “*chiede come mai l’I.D. non gli ha spiegato le cose come sono scritte nel contratto. Non gli ha detto dell’esame di certificazione delle competenze e che è a pagamento....le è stato detto che con il nostro esame avrebbe finito tutto e avrebbe avuto un’attestazione regionale con noi....*”.

**28.** In relazione ai costi e alle asserite possibilità di finanziamento per l’iscrizione ai corsi di formazione di Cortivo, risulta che il costo di questi ultimi varia tra i 4.000 euro per il corso base e i 5.200 euro per il corso base più avanzato<sup>12</sup>.

**29.** A supporto di quanto oggetto delle citate segnalazioni, in relazione alla millantata certificazione dei titoli da parte delle Regioni, vale richiamare il contenuto dei materiali informativi ad uso degli I.D. operanti nella regione Emilia Romagna. Infatti, con atto del 29 ottobre 2012, la Regione Emilia-Romagna ha diffidato Cortivo dal continuare la divulgazione, attraverso materiale pubblicitario cartaceo, di corsi di formazione e di certificazione relativamente alla figura di operatore Socio Sanitario citando il Sistema di Certificazione delle competenze adottato dalla Regione stessa. “*Tali pubblicizzazioni – si legge nella nota della Regione – sono scorrette, fuorvianti e ingannevoli nei confronti delle persone in quanto inducono a credere che il corso di formazione proposto possa costituire evidenza per l’accesso al servizio SFCR, cosa non vera e in contrasto con quanto stabilito dalla nostra delibera di Giunta n.438/2012 e dalle procedure approvate dalla nostra Regione*”<sup>13</sup>. E’ da rilevare che tale materiale ha fatto parte della dotazione informativa in uso agli I.D. almeno fino ad aprile 2012.

### **3) Le argomentazioni difensive del professionista**

**30.** Con memorie presentate in data 23 giugno e 4 settembre 2014, l’Istituto Cortivo ha fornito le informazioni richieste dall’Autorità nonché proprie deduzioni difensive.

**31.** Prioritariamente, la Parte ha fatto rilevare come il procedimento istruttorio avviato attenga a questioni già trattate in seno al precedente procedimento PS1044 del 2009 e che, pertanto, si

<sup>12</sup> Cfr. all 31 del verbale ispettivo doc. 182.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n.94.

tratterebbe di un *bis in idem*. In ogni caso, al caso di specie non sarebbe applicabile il Codice del Consumo in quanto la prestazione di un servizio (anche di tipo formativo) finalizzata allo svolgimento di una futura attività professionale (come nel caso dei corsi di formazione per O.S.A. e O.S.S.) farebbe perdere il diritto ad avvalersi di detta speciale normativa.

**32.** Nel merito, invece, viene evidenziato che le censure mosse in ordine alla “*validità e spendibilità dell’attestato nel contesto delle strutture pubbliche*” e alla “*modalità di ricerca del tirocinio*” risulterebbero superate giacché il modulo di adesione contrattuale oggi utilizzato riporta clausole chiare e precise.

**33.** In particolare, il vigente modulo di adesione contrattuale – adottato con decorrenza 1° aprile 2014 ma di fatto già in uso dal 1° gennaio 2014 - riporta al punto 2 delle condizioni generali la clausola secondo cui “*Il corso di studi oggetto del presente contratto prevede un Tirocinio non retribuito da svolgere presso una struttura ospitante proposta dall’allievo ovvero individuata/convenzionata con l’Istituto Cortivo, secondo tempi e modalità da concordare con la Direzione Didattica dell’Istituto Cortivo stesso*” e al punto 6 chiarimenti in ordine alla validità privata dell’Attestato laddove viene chiarito che “*Al termine del ciclo di formazione sarà rilasciato un Attestato di profitto con votazione finale e validità privata, non valutabile come qualifica professionale nei concorsi e incarichi presso strutture pubbliche*”.

**34.** In relazione al contenuto del modulo di adesione contrattuale, viene poi richiamato il parere motivato rilasciato in data 6 maggio 2014 dalla Commissione Giuridica Regionale di UnionCamere Veneto, competente in materia di clausole vessatorie e contratti-tipo, dal quale si desume l’assenza nelle medesime clausole di alcun profilo di vessatorietà e, pertanto, si riconosce la conformità del predetto modulo alle disposizioni di legge concernenti la tutela del consumatore.

**35.** In ordine alla condotta tenuta dagli I.D., Cortivo osserva che dalla documentazione acquisita in sede ispettiva non emergerebbero elementi che facciano presumere una qualche forma di induzione da parte di Cortivo ma che, anzi, verrebbe dimostrato come nei casi opportuni siano state assunte dal professionista iniziative che vanno dai semplici richiami scritti fino ad arrivare – dopo il terzo rilievo scritto – alla interruzione del rapporto di collaborazione.

**36.** A tale riguardo, il professionista fa pure notare che già altri organi ispettivi e giudiziari hanno escluso un’ipotesi associativa e concorrente tra Cortivo e I.D.. In particolare, viene segnalata la richiesta di archiviazione nell’ambito del procedimento penale per truffa contrattuale a carico del rappresentante legale della società e di tre I.D. in data 2 marzo 2013. Alle stesse conclusioni sono pervenute analoghe iniziative in sede contenziosa davanti al giudice ordinario.

**37.** Cortivo ha, poi, segnalato di aver migliorato ulteriormente la funzione di monitoraggio dell’operato degli informatori didattici, prevedendo una nuova edizione della “*Guida per l’informatore didattico*” che ha sostituito quella vigente acquisita in corso di ispezione<sup>14</sup>.

**38.** Ulteriori iniziative sono state adottate dal professionista, anche successivamente alla decisione dell’Autorità di non ritenere ammissibili gli impegni presentati in data 24 luglio 2014 e integrati il 4 settembre 2014, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Nel rinnovato testo del documento si legge, tra l’altro, che “All’Informatore didattico è assolutamente vietato, sotto la propria personale responsabilità civile e penale, fare affermazioni o promesse contrarie alla realtà...quali ad esempio...asserire che l’attività è promossa da Enti Governativi, affermare che l’Attestato rilasciato dall’Istituto agli utenti dei Corsi ha una natura diversa da quella – privata – indicata nel modulo di Adesione...ventilare la possibilità, per gli allievi che ottengano l’attestato di Operatore Socio Assistenziale, di accedere a concorsi per l’assunzione diretta in strutture assistenziali ed enti pubblici...promettere assunzioni e/o posti di lavoro”.

<sup>15</sup> In data 22 ottobre 2014, Cortivo ha comunicato la decisione di voler mantenere e ottemperare integralmente agli impegni, nonostante il mancato accoglimento da parte dell’Autorità.



**39.** In particolare, è previsto che, subito dopo l'adesione a un corso, il contraente/allievo debba compilare un questionario che costituisce parte integrante indispensabile della procedura d'iscrizione. Il questionario ripropone schematicamente alcune clausole delle condizioni generali di contratto che sono risultate nel tempo maggiormente oggetto di contestazione, chiedendo al consumatore un'ulteriore conferma di esatta comprensione, nonché sollecitandolo ad approfondire le questioni eventualmente non ancora sufficientemente chiare, prima di dar corso alla iscrizione.

**40.** Inoltre, la Parte ha deciso di archiviare a saldo e stralcio non solo i contratti oggetto di segnalazione all'Autorità, ma anche quelli oggetto di reclamo diretto a Cortivo, limitatamente al biennio 2010/2011.

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**41.** La pratica commerciale oggetto del presente procedimento riguarda la condotta posta in essere da Cortivo che, per il tramite dei propri informatori didattici, ha fornito in sede di promozione dei servizi formativi presso il domicilio dei consumatori, informazioni ingannevoli e/o omesse informazioni rilevanti condizionando i medesimi nell'assumere una decisione commerciale consapevole al momento dell'adesione alle proposte di contratto.

**42.** In particolare, da oltre cento segnalazioni provenienti anche da associazioni di consumatori e dagli atti del procedimento, acquisiti anche in sede ispettiva, è risultato che, nel corso dei colloqui, gli I.D. hanno prospettato la possibilità di acquisire una specializzazione altamente qualificata seguendo corsi socio-assistenziali utilizzabili sia nelle strutture pubbliche che private, mentre invece l'attestato rilasciato da Cortivo non avrebbe nessun valore nelle strutture pubbliche. Inoltre avrebbero lasciato intendere che la società era accreditata presso alcune Regioni al fine del rilascio di un attestato legalmente valido, ciò anche sulla base di moduli informativi che vantavano tale accreditamento, nonché fornito informazioni distorte sulle possibilità di ricerca del tirocinio pratico. In tale contesto di criticità informativa, noto al professionista, questi non ha adottato misure idonee a prevenire e sanzionare le condotte irregolari dei propri agenti.

**43.** Va in primo luogo rilevato che, diversamente da quanto dichiarato da Cortivo, il procedimento istruttorio avviato non tratta di questioni identiche o comunque ricomprese e trattate in seno al precedente procedimento PS/1044, perché, sebbene sotto il profilo soggettivo sia coinvolto il medesimo professionista, sotto il profilo oggettivo le condotte in esame, ovvero i carenti controlli dei propri I.D. a fronte di innumerevoli reclami dei consumatori e segnalazioni dei propri docenti, risultano distinte da quelle oggetto di valutazione nel precedente procedimento PS1044, che aveva ad oggetto i messaggi diffusi dal professionista tramite internet, stampa e opuscoli.

**44.** Quanto all'asserita non applicabilità del Codice del Consumo al caso di specie per la finalità di inserimento professionale dei corsi erogati da Cortivo, va detto che l'allievo stipula un contratto finalizzato alla frequentazione di un corso di formazione senza per questo maturare alcuna certezza circa la possibilità di esercitare un'attività professionale<sup>16</sup>; basti pensare che, a conclusione del ciclo formativo, lo studente non acquisisce alcun titolo abilitativo ma solo un mero attestato di profitto. Secondo la giurisprudenza, peraltro, i c.d. "*contratti in vista della professione*" sono qualificabili quali atti di consumo in quanto il legislatore, affinché ricorra la figura del professionista, richiede espressamente l'attualità dello svolgimento della professione. Invece, è

---

<sup>16</sup> Decisione del 5 gennaio 2002 della Corte d'Appello di Torino, laddove viene sottolineato che deve essere qualificato come consumatore chi "essendo disoccupato ed alla ricerca di prima occupazione, è privo della necessaria competenza per negoziare che deriva al professionista proprio dall'esercizio dell'attività abitualmente svolta". In altri termini deve essere considerato consumatore anche chi, essendo disoccupato, riceve come nella specie, il servizio formativo in previsione di una occasione lavorativa..

evidente dalle segnalazioni pervenute che, in linea generale, gli allievi, al momento della sottoscrizione del contratto, fossero disoccupati ed in cerca di lavoro, ragion per cui gli stessi non possono essere qualificati come professionisti posto che non hanno stipulato il contratto nell'esercizio di un'attività professionale.

**45.** Nel merito del procedimento e del ruolo degli I.D., va ricordato che questi promuovono i servizi formativi di Cortivo e agiscono in nome e per conto di quest'ultimo. Pertanto, secondo consolidata giurisprudenza<sup>17</sup>, il professionista è responsabile dell'attività svolta anche dai suoi agenti/promotori, sia qualora gli possa essere attribuita una *culpa in eligendo*, sia qualora gli possa essere imputata una *culpa in vigilando*, ovvero qualora “*non dimostri di avere posto in essere un sistema di monitoraggio effettivo e preventivo sui contenuti delle iniziative promo-pubblicitarie realizzate e diffuse da soggetti terzi, anch'essi interessati alla pratica commerciale*”, o non si sia dotato nell'ambito della propria organizzazione di un sistema di monitoraggio idoneo a consentire il puntuale adempimento del dettato legislativo<sup>18</sup>.

**46.** A tal proposito, non può sottacersi che dalle evidenze istruttorie emergono importanti carenze tanto nelle modalità adottate dall'Istituto Cortivo per controllare l'operato degli agenti, quanto nell'adozione di misure volte a impedire ripercussioni sui consumatori dall'operato dei medesimi. Quanto al primo aspetto, dagli elementi acquisiti, è risultato che nei confronti degli I.D. solo in un caso Cortivo ha provveduto ad allontanare l'agente resosi responsabile delle condotte scorrette in esame (essendo l'unico altro caso citato dalla Parte riferibile alle dichiarazioni rese da un agente proprio sulle scorrette modalità commerciali adottate dal professionista), mentre in pochissime altre occasioni – pur avendo registrato un consistente numero di reclami - ha attivato solo la procedura di rilievo scritto prevista dall'art.12 del Regolamento d'incarico, fermatasi al primo richiamo dei tre previsti in ipotesi.

Inoltre, l'esistenza di un numero così rilevante di reclami (complessivamente oltre 1.150), nonché la circostanza che i primi reclami risalgano al 2010 non può che denotare la piena consapevolezza del professionista circa l'esistenza della prassi scorretta tenuta dai propri agenti e, per quanto emerso nei fatti, l'assenza di una ferma volontà nel voler intervenire risolutivamente.

**47.** A tal riguardo, non appare superfluo rammentare che il fondamentale canone della diligenza professionale “*impone all'operatore commerciale, che si avvalga dell'opera di altri soggetti, un complessivo atteggiamento di assidua e puntuale attenzione sulla condotta che questi ultimi abbiano posto in essere*”. Del resto, diversamente il ricorso al modulo negoziale di agenzia preconstituirebbe al professionista una facile esimente da responsabilità per le condotte che egli stesso volesse assumere non riconducibili al fatto proprio<sup>19</sup>.

**48.** Nei confronti della clientela, invece, il professionista non si è fatto parte diligente dando riscontro alle istanze di risoluzione dei contratti avanzate dagli allievi, anche laddove le criticità evidenziate circa le informazioni ricevute dagli I.D. convergevano in chiare indicazioni di carenza del sistema con il quale la rete commerciale di Cortivo raccoglieva le adesioni ai corsi<sup>20</sup>.

**49.** Da ultimo, occorre sottolineare il perdurare degli effetti pregiudizievoli derivanti dalla pratica commerciale scorretta posta in essere attraverso la campagna promozionale a domicilio realizzata

---

<sup>17</sup> Cfr. sentenze Tar del Lazio, Sez. I, n.3722 del 9 aprile 2009, Enel Energia/Richiesta cambio fornitore; n.3289 del 3 marzo 2010, David 2 Promozione Servizi A. Decade 4; n.4931 del 29 marzo 2010, Wind Absolute Tariffa; n.12281 del 19 maggio 2010, Intesa San Paolo Cancellazione Ipoteca; n.12325 del 19 maggio 2010; Italfondiarica Cancellazione Ipoteca; n.33668 del 19 novembre 2010, Passante di Mestre.

<sup>18</sup>

<sup>19</sup> Cfr. Sentenza Tar Lazio n.2734/2012 del 22 marzo 2012.

<sup>20</sup> Cfr. doc. nn.108, 121, 169, 17.

a livello nazionale, da Cortivo per il tramite dei propri agenti. I consumatori, infatti, rimangono vincolati a rapporti contrattuali di durata e sono tenuti a onorare pagamenti rateali per i rilevanti costi dei servizi formativi, che variano da €4.000 per il corso base, fino a €5.200 per quello base più avanzato.

**50.** Alla luce delle risultanze istruttorie, la pratica commerciale oggetto del presente procedimento posta in essere da Cortivo risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare, essa risulta contraria ai principi di correttezza e buona fede che dovrebbero informare l'attività di un professionista operante nella fornitura di servizi di formazione professionale, nonché idonea a falsare in maniera considerevole il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge, soprattutto quando trattasi, come nel caso di specie, di categorie di soggetti molto spesso vulnerabili (quali, ad esempio, disoccupati alla ricerca di una qualificazione/riqualificazione per un posto di lavoro oppure stranieri con una scarsa conoscenza della lingua italiana, per i quali l'esborso degli importi richiesti per l'adesione ai corsi appare obiettivamente un impegno finanziario rilevante).

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**51.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**52.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**53.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame dell'elevata diffusione della pratica e penetrazione della stessa, posta in essere su scala nazionale e realizzata attraverso un metodo di vendita invasivo, quale la visita a domicilio; del pregiudizio economico arrecato in considerazione dell'elevato onere richiesto per la frequentazione dei corsi e del fatto di aver raggiunto un target debole di consumatori indotti a sottoscrivere il modulo di adesione in vista di una futura occupazione.

**54.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a partire dal mese di aprile 2010 e risulta, tuttora, in corso.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile all'Istituto Cortivo S.p.A. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

**55.** Rispetto all'importo base come sopra determinato, va condotta la valutazione di eventuali circostanze aggravanti e attenuanti applicabili al caso di specie. Si fa riferimento alla compresenza di una circostanza attenuante, in quanto il professionista ha, comunque, adottato, seppur tardivamente, misure volte a migliorare la comprensibilità dei contratti, a chiudere alcuni contenziosi e a integrare il controllo sull'attività dei propri agenti. In particolare, Cortivo ha deciso di archiviare i reclami oggetto sia delle segnalazioni all'Autorità che quelli più risalenti pervenuti direttamente allo stesso nel biennio 2010/2011 e ha adottato: un "*Questionario*" quale parte integrante del contratto al fine di migliorare la comprensibilità delle condizioni contrattuali, un nuovo "*Modulo di adesione*", una nuova edizione della "*Guida per l'informatore didattico*". Per converso, va considerata la circostanza aggravante della recidiva, in quanto la società risulta già destinataria di un altro provvedimento adottato dall'Autorità in applicazione delle disposizioni del

Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette<sup>21</sup>. Tenuto conto di questi aspetti, si ritiene pertanto congruo compensare gli stessi confermando l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 100.000 €(centomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, a causa delle informazioni ingannevoli rilasciate dagli informatori didattici dell'Istituto Cortivo in sede di promozione dei servizi formativi presso il domicilio dei consumatori, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio;

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Istituto Cortivo S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Istituto Cortivo S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 €(centomila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

---

<sup>21</sup> Cfr. provv. n. 20616 del 22 dicembre 2009.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---

**PS9769 ENEL ENERGIA-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE**

*Avviso di avvio di procedimento istruttorio*

**L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie (di seguito, Regolamento) adottato con delibera dell'Autorità del 5 giugno 2014, in relazione al procedimento PS9769.

**I. LE PARTI**

Enel S.p.A. (di seguito anche Enel), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società holding a capo di un gruppo attivo nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale. Il capitale sociale di Enel è attualmente detenuto per il 14% circa dal Ministero dell'Economia e Finanze, per il 17,4 % dalla Cassa Depositi e Prestiti, da investitori istituzionali per il 36,6 % e da investitori individuali per la rimanente porzione. Il fatturato di ENEL realizzato in Italia è stato nel 2013 di circa 275 milioni di euro.

Enel Energia S.p.A. (di seguito anche Enel Energia o EE), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società opera nel settore della vendita di energia elettrica e di gas naturale, sul mercato libero e sul mercato di salvaguardia. Il fatturato realizzato in Italia nel 2013 è pari a circa 9 miliardi di euro.

Federconsumatori, Codacons e Tutela Noi Consumatori, in qualità di segnalanti.

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

Le società Enel ed Enel Energia, nell'esercizio della propria attività, avrebbe posto in essere pratiche commerciali scorrette consistenti in :

- a) attivazione di forniture non richieste di energia elettrica e/o gas in assenza di qualsiasi contatto con agenti dei professionisti;
- b) informazioni ingannevoli o omissive da parte degli agenti e/o degli operatori di call center in ordine ai motivi della visita/telefonata, all'identità del professionista o alle caratteristiche e condizioni economiche della fornitura al fine di effettuare attivazioni di forniture non richieste di energia elettrica e/o gas;
- c) ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento.

**III. AVVISO**

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 28 ottobre 2014, Prot. n. 50558, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti dei Professionisti, volto ad accertare l'eventuale violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26 lett. b), c) e f) del Codice del Consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 10 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione Energia e Industria della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS9769.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

---

## VARIE

### **MODIFICHE AL REGOLAMENTO ATTUATIVO IN MATERIA DI RATING DI LEGALITA'**

*Provvedimento n. 25207*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 dicembre 2014;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO l'art. 5-ter del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, così come modificato dall'art. 1, comma 1-*quinquies*, del decreto-legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 maggio 2012, n. 62;

VISTO il proprio regolamento attuativo in materia di *rating* di legalità adottato con delibera del 14 novembre 2012, n. 20075;

VISTA la propria delibera del 5 giugno 2014, n. 24953, con la quale si è ritenuto di apportare al Regolamento le modifiche concernenti le modalità con cui tenere conto del profilo della tutela dei consumatori come ulteriore criterio rilevante per l'attribuzione del *rating* di legalità, nonché le modalità con cui va individuato il fatturato minimo di due milioni di euro, ai sensi del richiamato art. 5-ter e la definizione della nozione di "*provvedimenti dell'autorità competente di accertamento di un maggior reddito imponibile rispetto a quello dichiarato*", di cui all'art. 2, lettera e), del Regolamento;

Vista la propria delibera del 24 settembre 2014, n. 25121 con la quale si è ritenuto di procedere ad una revisione del Regolamento al fine di rendere più capillare e penetrante il controllo che l'Autorità è chiamata a esercitare in sede di rilascio del *rating* e di aumentare ulteriormente il livello di legalità richiesto alle imprese;

VISTA la consultazione pubblica preventiva per la revisione del Regolamento, tenutasi dal 22 ottobre 2014 al 10 novembre 2014;

RITENUTO di dover approvare in via definitiva le modifiche al Regolamento attuativo in materia di *rating* di legalità adottato con delibera del 14 novembre 2012, n. 20075, concernenti più in particolare, l'articolo 2, commi 2, 3 e 6, l'articolo 3, comma 2, l'articolo 5, commi 2, 3, 3-bis e 3-ter, e l'articolo 6, comma 7;

### **DELIBERA**

di approvare le modifiche al Regolamento attuativo in materia di *rating* di legalità, il cui testo allegato è parte integrante del presente provvedimento.



Il presente provvedimento è pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Il Regolamento con le modifiche approvate è pubblicato in Gazzetta Ufficiale ed entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

## REGOLAMENTO ATTUATIVO IN MATERIA DI RATING DI LEGALITÀ

### *Articolo 1*

#### *Definizioni*

1. Ai fini del presente Regolamento si intende per:
  - a) Autorità, l' Autorità garante della concorrenza e del mercato, di cui all'articolo 10 della legge 10 ottobre 1990, n. 287;
  - b) Impresa, l'impresa (in forma individuale o collettiva):
    - i) avente sede operativa nel territorio nazionale;
    - ii) che abbia raggiunto un fatturato minimo di due milioni di euro nell'ultimo esercizio chiuso nell'anno precedente alla richiesta di *rating*, riferito alla singola impresa o al gruppo di appartenenza e risultante da un bilancio regolarmente approvato dall'organo aziendale competente e pubblicato ai sensi di legge;
    - iii) che, alla data della richiesta di *rating*, risulti iscritta nel registro delle imprese da almeno due anni.

### *Articolo 2*

#### *Requisiti per l'attribuzione del rating di legalità*

1. L'impresa, di cui all'articolo 1, lettera b), che intende ottenere il *rating* di legalità deve presentare all'Autorità apposita domanda sottoscritta dal legale rappresentante e redatta mediante compilazione del formulario pubblicato sul sito dell'Autorità. L'inoltro della domanda deve avvenire per via telematica secondo le indicazioni fornite sul sito dell'Autorità.
2. L'impresa deve dichiarare:
  - a) se impresa individuale, che nei confronti del proprio titolare e del direttore tecnico non sono state adottate misure di prevenzione personale e/o patrimoniale e misure cautelari personali e/o patrimoniali e non è stata pronunciata sentenza di condanna, o emesso decreto penale di condanna, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per i reati di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, per i reati tributari di cui al decreto legislativo 10 marzo 2000, n. 74 e successive modifiche, per i reati di cui agli articoli 346, 346 bis, 353, 353 bis, 354, 355 e 356 del codice penale e per il reato di cui all'art. 2, commi 1 e 1 bis del decreto legge 12 settembre 1983, n. 463, convertito nella legge 11 novembre 1983, n. 638; che non è stata iniziata l'azione penale ai sensi dell'articolo 405 c.p.p. per delitti

aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito dalla legge 12 luglio 1991, n. 203;

b) se impresa collettiva, che nei confronti dei propri amministratori, del direttore generale, del direttore tecnico, del rappresentante legale nonché dei soci persone fisiche titolari di partecipazione di maggioranza, anche relativa, non sono state adottate misure di prevenzione personale e/o patrimoniale e misure cautelari personali e/o patrimoniali e non è stata pronunciata sentenza di condanna, o emesso decreto penale di condanna, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per i reati di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, per i reati tributari di cui al decreto legislativo 10 marzo 2000, n. 74 e successive modifiche, per i reati di cui agli articoli 346, 346 bis, 353, 353 bis, 354, 355 e 356 del codice penale e per il reato di cui all'art. 2, commi 1 e 1 bis del decreto legge 12 settembre 1983, n. 463, convertito dalla legge 11 novembre 1983, n. 638 ; che non è stata iniziata l'azione penale ai sensi dell'articolo 405 c.p.p. per delitti aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito dalla legge 12 luglio 1991, n. 203;

c) che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna e non sono state adottate misure cautelari per gli illeciti amministrativi dipendenti dai reati di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231;

d) di non essere destinataria di provvedimenti di condanna dell'Autorità e della Commissione europea per illeciti *antitrust* gravi, divenuti inoppugnabili o confermati con sentenza passata in giudicato nel biennio precedente la richiesta di *rating*, salvo il caso di non imposizione o riduzione della sanzione amministrativa pecuniaria in seguito alla collaborazione prestata nell'ambito di un programma di clemenza nazionale o europeo;

d bis) di non essere destinataria di provvedimenti di condanna dell'Autorità per pratiche commerciali scorrette, ai sensi dell'art. 21, commi 3 e 4 del codice del consumo e di provvedimenti di condanna per inottemperanza a quanto disposto dall'Autorità, ai sensi dell'art. 27, comma 12 del codice del consumo, divenuti inoppugnabili o confermati con sentenza passata in giudicato nel biennio precedente la richiesta di *rating*;

e) di non essere destinataria di provvedimenti dell'Autorità competente di accertamento del mancato rispetto all'obbligo di pagamento di imposte e tasse e di accertamento di violazioni in materia di obblighi retributivi, contributivi e assicurativi e di obblighi relativi alle ritenute fiscali concernenti i propri dipendenti e collaboratori, divenuti inoppugnabili o confermati con sentenza passata in giudicato nel biennio precedente la richiesta di *rating*. Sono esclusi gli atti di accertamento per i quali, nei casi previsti dalla legge, vi sia stato il pagamento a seguito di adesione o acquiescenza;

f) di non essere destinataria di provvedimenti dell'Autorità competente di accertamento del mancato rispetto delle previsioni di legge relative alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, divenuti inoppugnabili o confermati con sentenza passata in giudicato nel biennio precedente la richiesta di *rating*;

g) di effettuare pagamenti e transazioni finanziarie di ammontare superiore alla soglia di mille euro esclusivamente per il tramite di strumenti di pagamento tracciabili, anche secondo le modalità previste nella determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici;

h) di non essere destinataria di provvedimenti di revoca di finanziamenti pubblici di cui è o è stata beneficiaria, per i quali non siano stati assolti gli obblighi di restituzione, divenuti inoppugnabili o confermati con sentenza passata in giudicato nel biennio precedente la richiesta di *rating*;

i) di non essere destinataria di provvedimenti sanzionatori dell'ANAC di natura pecuniaria e/o interdittiva e che non sussistono annotazioni nel Casellario informatico delle imprese di cui all'art. 8 del D.P.R. n. 207/2010 che implicino preclusioni alla stipula di contratti con la Pubblica amministrazione o alla partecipazione a procedure di gara o di affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi o forniture, ed in particolare annotazioni di *"episodi di grave negligenza o errore grave nell'esecuzione dei contratti ovvero gravi inadempienze contrattuali, anche in riferimento all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e degli obblighi derivanti da rapporto di lavoro"*, divenuti inoppugnabili o confermati con sentenza passata in giudicato nel biennio precedente la richiesta di *rating*.

3. Il *rating* di legalità non potrà essere rilasciato alle imprese destinatarie di comunicazioni o informazioni antimafia interdittive in corso di validità o nei cui confronti sia stato disposto il commissariamento di cui all'art. 32, comma 1, del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito in legge dall'articolo 1, comma 1, della legge 11 agosto 2014, n. 114.

4. Dopo cinque anni dal passaggio in giudicato della sentenza o del provvedimento di condanna, il *rating* potrà essere rilasciato se:

a) nei confronti dei soggetti di cui al comma 2, lettere a) e b) non è stata iniziata l'azione penale ai sensi dell'articolo 405 c.p.p. per delitti aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito dalla legge 12 luglio 1991, n. 203, non sono state adottate misure cautelari, misure di prevenzione e non sono stati emessi provvedimenti o sentenze di condanna anche non definitivi ai sensi del presente articolo;

b) nei confronti dell'impresa non sono state emesse sentenze di condanna e adottate misure cautelari di cui al comma 2, lettera c) del presente articolo e ricorrono gli ulteriori requisiti richiesti. L'impresa deve inoltre dimostrare la totale dissociazione dell'attuale struttura rispetto ai reati accertati in via definitiva.

5. In deroga a quanto previsto dal comma 2 lettere a), b) e c), il *rating* potrà essere rilasciato se:

a) l'impresa sottoposta a sequestro o confisca ai sensi dell'articolo 12-*sexies* del decreto-legge 8 giugno 1992, n. 306, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 1992, n. 356, sia stata affidata ad un custode o amministratore giudiziario o finanziario per finalità di continuazione o ripresa dell'attività produttiva;

b) l'impresa sottoposta a misura di prevenzione patrimoniale del sequestro o della confisca ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 sia stata affidata ad un amministratore giudiziario per finalità di continuazione o ripresa dell'attività produttiva;

c) i beni aziendali oggetto di confisca definitiva siano stati destinati all'affitto o alla vendita in favore di società o imprese pubbliche o private per finalità di continuazione o ripresa dell'attività produttiva con provvedimento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione, la gestione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata, ai sensi dell'articolo 48, comma 8 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159.

6. In deroga a quanto previsto dal comma 2, lettera e), il *rating* potrà essere rilasciato altresì ove gli atti di accertamento abbiano ad oggetto un importo non superiore allo 0,5% dei ricavi delle vendite e/o delle prestazioni quali risultanti dalla voce A1 del conto economico del bilancio dell'anno al quale si riferisce l'accertamento stesso. Tale importo in ogni caso non può essere superiore a 50.000 euro, anche nell'ipotesi di più provvedimenti di accertamento, intervenuti nel biennio precedente la richiesta di *rating*.

### **Articolo 3**

#### **Valutazione dei requisiti**

1. Per l'attribuzione del *rating* di legalità è necessario il rispetto di tutti i requisiti di cui all'articolo 2, commi 2 e 3, del presente Regolamento. In questa ipotesi l'impresa ha diritto all'attribuzione di un punteggio base pari a ★.

2. Il punteggio base sarà incrementato di un + al ricorrere di ciascuna delle seguenti condizioni:

a) rispetto dei contenuti del Protocollo di legalità sottoscritto dal Ministero dell'Interno e da Confindustria in data 10 maggio 2010 e rinnovato il 19 giugno 2012, e delle successive versioni dello stesso e delle Linee Guida che ne costituiscono attuazione, del Protocollo di legalità sottoscritto dal Ministero dell'Interno e dalla Alleanza delle Cooperative Italiane in data 14 novembre 2013 e di ulteriori Protocolli che verranno sottoscritti dal Ministero dell'Interno con altre associazioni imprenditoriali, nonché dei protocolli sottoscritti a livello locale dalle Prefetture e dalle associazioni di categoria;

b) utilizzo di sistemi di tracciabilità dei pagamenti anche per somme di importi inferiori rispetto a quelli fissati dalla legge;

c) adozione di una funzione o struttura organizzativa, anche in *outsourcing*, che espleti il controllo di conformità delle attività aziendali a disposizioni normative applicabili all'impresa o di un modello organizzativo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231;

d) adozione di processi volti a garantire forme di *Corporate Social Responsibility* anche attraverso l'adesione a programmi promossi da organizzazioni nazionali o internazionali e l'acquisizione di indici di sostenibilità;

e) di essere iscritta in uno degli elenchi di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa istituiti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (*white list*);

f) di aver aderito a codici etici di autoregolamentazione adottati dalle associazioni di categoria o di aver previsto clausole di mediazione, quando non obbligatorie per legge, nei contratti tra imprese e consumatori per la risoluzione di controversie o di aver adottato protocolli tra associazioni di consumatori e associazioni di imprese per l'attuazione delle conciliazioni paritetiche;

g) di aver adottato modelli organizzativi di prevenzione e di contrasto della corruzione.

3. Il conseguimento di tre segni + comporta l'attribuzione di una ★ aggiuntiva, fino al conseguimento di un punteggio totale massimo di ★★★.

4. Ai fini dell'incremento del punteggio base, che non potrà in ogni caso superare il valore massimo di cui al precedente comma 3, l'impresa potrà conseguire un segno + ove abbia denunciato all'autorità giudiziaria o alle forze di polizia taluno dei reati previsti dal presente Regolamento, commessi a danno dell'imprenditore o dei propri familiari e collaboratori; l'attribuzione del segno + di cui al presente comma è subordinata all'esercizio dell'azione penale in relazione ai fatti di reato denunciati.

#### **Articolo 4**

##### ***Possesso dei requisiti***

1. Il possesso dei requisiti di cui ai precedenti articoli 2, comma 2 e 3, commi 2 e 4, è attestato mediante autocertificazione del legale rappresentante dell'impresa. Si applicano le norme che sanzionano, anche penalmente, le dichiarazioni false e mendaci ed in particolare quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445.

2. Il possesso del requisito di cui all'articolo 2, comma 3, è verificato dall'Autorità mediante consultazione della banca nazionale unica della documentazione antimafia, di cui all'articolo 96 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 e successive modificazioni e integrazioni. Fino all'attuazione di tale banca dati, il possesso di tale requisito è verificato attraverso il Ministero dell'interno.

#### **Articolo 5**

##### ***Procedimento per l'attribuzione del rating di legalità***

1. L'Autorità, su proposta della Direzione competente, delibera l'attribuzione del *rating* entro sessanta giorni dalla ricezione della richiesta.

2. In caso di incompletezza dell'istanza presentata, l'Autorità ne informa l'impresa entro quindici giorni; in tal caso, il termine di cui al comma 1 inizia a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta completa. In ogni caso, l'Autorità o altra istituzione, tra quelle che partecipano alla Commissione consultiva in materia di *rating*, possono in qualsiasi momento chiedere all'impresa di fornire informazioni e documenti rilevanti ai fini del rilascio del *rating*.

3. L'Autorità trasmette tempestivamente copia integrale della richiesta al Ministero dell'Interno, al Ministero della Giustizia e all'Autorità nazionale anticorruzione - Anac, i quali possono formulare eventuali osservazioni entro trenta giorni dal suo ricevimento. Se il Ministero dell'Interno, il Ministero della Giustizia o l'Anac hanno svolto osservazioni, il termine di cui al comma 1 è prorogato di trenta giorni.

3-bis. Le richieste di attribuzione del rating vengono trasmesse, altresì, alla Commissione Consultiva rating, composta da un rappresentante dell'Autorità, un rappresentante del Ministero dell'Interno, un rappresentante del Ministero della Giustizia, un rappresentante dell'Anac e un rappresentante del mondo imprenditoriale. La Commissione, entro il termine di venti giorni dalla ricezione della richiesta, segnala l'eventuale sussistenza di elementi e comportamenti oggettivamente rilevanti ai fini della valutazione delle suddette richieste, anche sotto il profilo della violazione di regole di diligenza e del mancato rispetto dei principi di legalità informatori dell'ordinamento.

3-ter. Ove vengano segnalati dalla Commissione, ovvero da istituzioni preposte al controllo della legalità, gli elementi o i comportamenti di cui al comma precedente, l'Autorità sospende il procedimento per un periodo di tempo non superiore ai dodici mesi, prorogabile motivatamente in casi di particolare gravità, al fine di svolgere i necessari accertamenti.

4. Sulla base di quanto dichiarato dal legale rappresentante dell'impresa, l'Autorità può compiere le verifiche necessarie, anche richiedendo a tal fine informazioni a tutte le pubbliche amministrazioni sulla sussistenza dei requisiti dichiarati dal richiedente per l'attribuzione del *rating* di legalità. Le informazioni richieste alle pubbliche amministrazioni devono pervenire entro il termine di quarantacinque giorni dalla richiesta, decorso il quale l'esistenza dei requisiti dichiarati dalle imprese si intende confermata. La richiesta di informazioni alle pubbliche amministrazioni sospende, per un periodo non superiore a quarantacinque giorni, il termine di cui al precedente comma 1.

5. L'esistenza di condanne definitive per i reati di cui all'articolo 2, comma 2, del Regolamento è verificata dall'Autorità mediante consultazione diretta del sistema informativo del casellario giudiziale di cui all'articolo 3 del decreto del Presidente della Repubblica 14 novembre 2002, n. 313. Fino all'attuazione dell'interconnessione con tale sistema informativo, la verifica verrà effettuata, a campione, attraverso il Ministero della Giustizia, mediante richiesta all'ufficio del casellario giudiziale di Roma.

6. L'esistenza di carichi pendenti per i reati di cui all'articolo 2, comma 2, del Regolamento è verificata dall'Autorità mediante consultazione diretta del sistema informativo del casellario dei carichi pendenti, di cui all'art. 6 del decreto del Presidente della Repubblica 14 novembre 2002, n. 313. Fino all'attuazione di tale sistema, la verifica verrà effettuata, a campione, attraverso il Ministero della Giustizia, mediante richiesta agli uffici giudiziari competenti.

7. L'Autorità comunica al richiedente l'esito della richiesta. Se tale esito è positivo, l'Autorità inserisce l'impresa nell'elenco di cui al successivo articolo 8 del presente Regolamento.

8. L'Autorità, ove intenda negare l'attribuzione del *rating*, applica la procedura di cui all'articolo 6, comma 8.

### **Articolo 6**

#### ***Durata, modifica, rinnovo, sospensione e revoca***

1. Il *rating* di legalità ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.
2. In sede di rinnovo, l'impresa invia all'Autorità, nei sessanta giorni precedenti la scadenza del periodo di validità del proprio *rating*, una certificazione sottoscritta dal legale rappresentante che attesti la permanenza di tutti i requisiti di cui ai precedenti articoli 2, comma 2, e 3, comma 2.
3. L'Autorità delibera sulla richiesta di rinnovo del *rating* di legalità applicando il procedimento di cui al precedente articolo 5.
4. In caso di perdita di uno dei requisiti di cui all'articolo 2, l'Autorità con proprio provvedimento dispone la revoca del *rating* con decorrenza dal momento in cui il requisito è venuto meno. Laddove il *rating* sia stato rilasciato sulla base di dichiarazioni false o mendaci, l'Autorità dispone la revoca a far data dal momento in cui viene a conoscenza della natura falsa o mendace della dichiarazione.
5. Al venir meno di uno o più dei requisiti di cui all'articolo 3, comma 2, l'Autorità dispone la riduzione del punteggio attribuito.
6. In caso di adozione di misure cautelari personali o patrimoniali, nell'ambito di un procedimento penale per uno dei reati di cui all'articolo 2 del presente Regolamento, l'Autorità dispone la sospensione del *rating* sino al perdurare dell'efficacia delle misure cautelari.
7. L'Autorità può disporre la sospensione del *rating*, in relazione alla gravità dei fatti e all'acquisizione di maggiori informazioni relativamente agli stessi, in presenza di uno dei provvedimenti di cui all'articolo 2, comma 2, lettere *d*), *d) bis*, *e*), *f*), *h*) e *i*) del presente Regolamento, ove tale provvedimento sia oggetto di contestazione e sino alla pronuncia passata in giudicato dell'autorità giudiziaria.
8. L'Autorità, prima della formale adozione del provvedimento di revoca, di riduzione del punteggio o di sospensione, comunica all'impresa i motivi che ostano al mantenimento del *rating*, alla conferma del punteggio già attribuito o che ne comportano la sospensione.

Entro il termine di quindici giorni dal ricevimento della comunicazione, l'impresa ha il diritto di presentare per iscritto le proprie osservazioni. Durante tale periodo, il termine di cui all'articolo 5, comma 1, è sospeso.

In caso di richiesta di informazioni, effettuata ai sensi del comma 7, il termine di cui all'articolo 5 è interrotto fino al ricevimento delle informazioni richieste.



## ***Articolo 7***

### ***Obblighi informativi***

1. L'impresa cui è stato attribuito il *rating* è tenuta a comunicare all'Autorità ogni variazione dei dati riportati nei propri certificati camerali e qualunque evento che incida sul possesso dei requisiti di cui agli articoli 2, comma 2 e 3, comma 2, nonché gli eventi di cui al precedente articolo 6, commi 6 e 7, entro dieci giorni dal verificarsi degli stessi, pena la revoca di cui all'articolo 6, comma 4, del presente Regolamento.
2. Il Ministero dell'Interno e le altre pubbliche amministrazioni, per quanto di loro competenza, non appena ne siano venuti a conoscenza, comunicano all'Autorità ogni variazione intervenuta nei requisiti di cui all'articolo 2 nonché gli eventi di cui all'articolo 6, comma 7, del presente Regolamento.
3. La verifica delle variazioni intervenute nel possesso dei requisiti di cui all'articolo 2, comma 2, lettere *a)*, *b)* e *c)* del presente Regolamento viene effettuata secondo le modalità indicate nell'articolo 5, commi 5 e 6.

## ***Articolo 8***

### ***Elenco delle imprese con rating di legalità***

1. L'Autorità pubblica e mantiene costantemente aggiornato in un'apposita sezione del proprio sito l'elenco delle imprese cui il *rating* di legalità è stato attribuito, sospeso, revocato, con la relativa decorrenza.

## ***Articolo 9***

### ***Entrata in vigore***

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.
-

**DELIBERA COMMISSIONE CONSULTIVA RATING DI LEGALITA'***Provvedimento n. 25208***L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO****NELLA SUA ADUNANZA del 4 dicembre 2014;**

VISTO l'art. 5-ter del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, così come modificato dall'art. 1, comma 1-*quiquies*, del decreto-legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 maggio 2012, n. 62;

VISTO il proprio Regolamento attuativo in materia di *rating* di legalità adottato con delibera del 14 novembre 2012, n. 20075 e successive modifiche;

VISTA la propria delibera del 5 giugno 2014, n. 24953, con la quale si è ritenuto di apportare al Regolamento le modifiche concernenti le modalità con cui tenere conto del profilo della tutela dei consumatori come ulteriore criterio rilevante per l'attribuzione del *rating* di legalità, nonché le modalità con cui va individuato il fatturato minimo di due milioni di euro, ai sensi del richiamato art. 5-ter e la definizione della nozione di "*provvedimenti dell'autorità competente di accertamento di un maggior reddito imponibile rispetto a quello dichiarato*", di cui all'art. 2, lettera e), del Regolamento;

VISTA la propria delibera del 24 settembre 2014, n. 25121 con la quale si è ritenuto di procedere ad una revisione del Regolamento al fine di rendere più capillare e penetrante il controllo che l'Autorità è chiamata a esercitare in sede di rilascio del *rating* e di aumentare ulteriormente il livello di legalità richiesto alle imprese;

VISTA la consultazione pubblica preventiva per la revisione del Regolamento, tenutasi dal 22 ottobre 2014 al 10 novembre 2014;

VISTA la propria delibera del 4 dicembre 2014, con la quale sono state approvate le modifiche al Regolamento in materia di *rating*;

VISTO l'articolo 5, comma 3 *bis*, del Regolamento approvato con delibera del 4 dicembre 2014;

**DELIBERA**

a) la Commissione consultiva in materia di *rating* di legalità, di cui all'articolo 5, comma 3 *bis*, del Regolamento è composta da un rappresentante dell'Autorità, con funzioni di Presidente, da un rappresentante del Ministero dell'Interno, da un rappresentante del Ministero della Giustizia, da un rappresentante dell'Autorità nazionale anticorruzione- Anac e da un rappresentante di Confindustria;

b) le riunioni della Commissione consultiva in materia di *rating* possono svolgersi in modalità telematica;

c) lo scambio di informazioni e documenti di cui all'articolo 5, comma 3 *bis*, avviene mediante il ricorso a strumenti telematici di trasmissione. A tal fine, ciascuno dei soggetti che partecipano alla Commissione procede alla nomina di un referente e all'indicazione di un'apposita casella di posta elettronica cui inviare la documentazione riguardante il *rating*.

Il presente provvedimento è pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---

## **PROTOCOLLO DI INTESA TRA L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO E L'AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE**

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito AGCM) e l'Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito ANAC)

PREMESSO che:

- ai sensi delle rispettive leggi istitutive, all'ANAC sono affidati compiti di trasparenza e di prevenzione della corruzione, nonché compiti di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e all'AGCM compiti di tutela della concorrenza e del mercato e dei consumatori;
- nell'ambito della precedente collaborazione con l'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, quest'ultima e l'AGCM hanno stipulato, in data 25 settembre 2012, un Protocollo di Intesa;
- in considerazione delle significative modifiche intervenute nel quadro normativo vigente appare opportuno instaurare nuove forme di collaborazione tra l'AGCM e l'ANAC, nel rispetto delle proprie competenze, allo scopo di vigilare in modo efficace nel settore degli appalti pubblici, ai fini della prevenzione dei fenomeni corruttivi e di collusione tra imprese, nonché allo scopo di promuovere una sempre maggiore diffusione e applicazione dei principi di legalità ed etici nei comportamenti aziendali;
- l'AGCM, nella sua funzione di vigilanza sul corretto andamento dei mercati, ha sempre prestato la massima attenzione all'esigenza di evitare la presenza di fenomeni anticoncorrenziali nel settore degli appalti pubblici;

VISTI:

- la legge 6 novembre 2012 n. 190, recante *Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*, che ha individuato un sistema di politiche di prevenzione e di repressione dei fenomeni corruttivi;
- l'art. 19, comma 2, del decreto legge 24 giugno 2014 n. 90, convertito, con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, recante *Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*, che ha stabilito che *“i compiti e le funzioni svolti dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture sono trasferiti all'Autorità nazionale anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza (ANAC), di cui all'articolo 13 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, che è ridenominata Autorità nazionale anticorruzione”*;
- il decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e, in particolare, l'art. 6, commi 5 e 7 che affidano all'ANAC il compito di vigilare sul rispetto dei principi di correttezza e trasparenza delle procedure di scelta del contraente e di economica ed efficiente esecuzione dei contratti, sul rispetto delle regole della concorrenza nelle singole procedure di gara, sull'osservanza della disciplina legislativa e regolamentare vigente verificando la regolarità delle procedure di affidamento e l'economicità di esecuzione in materia di contratti pubblici;
- la legge 10 ottobre 1990, n. 287 e, in particolare, l'art. 21-*bis* introdotto dall'art. 35 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con legge 22 dicembre n. 214, che riconosce all'AGCM la legittimazione ad agire in giudizio contro gli atti amministrativi generali, i regolamenti e i provvedimenti di qualsiasi amministrazione pubblica che violino le norme poste a tutela della concorrenza e del mercato;

- il *Vademecum* per le stazioni appaltanti, “*Individuazione di criticità concorrenziali nel settore degli appalti pubblici*”, adottato dall’AGCM con delibera del 18 settembre 2013, che costituisce uno strumento per le stazioni appaltanti per identificare e segnalare all’AGCM eventuali anomalie comportamentali indizio della presenza di fenomeni anticoncorrenziali;
- l’art. 5-ter del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, così come modificato dall’art. 1, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito con legge 18 marzo 2012, n. 62, che ha affidato all’AGCM, al fine di promuovere l’introduzione di principi etici nei comportamenti aziendali, il compito di attribuire un *rating* di legalità per le imprese operanti nel territorio nazionale che raggiungano un fatturato minimo di due milioni di euro, riferito alla singola impresa o al gruppo di appartenenza, secondo le modalità stabilite dal Regolamento attuativo in materia di *rating* di legalità, adottato con delibera dell’AGCM del 14 novembre 2012 (come successivamente modificata).

Tutto ciò premesso e visto, l’AGCM e l’ANAC concordano quanto segue.

## **Articolo 1**

### **Attività di cooperazione**

1. L’AGCM e l’ANAC cooperano nelle seguenti forme:

- a) segnalazione dell’AGCM all’ANAC di presunti fenomeni di alterazione delle regole e delle procedure di gara che emergano nel corso di procedimenti istruttori avviati dall’AGCM riguardanti ipotesi di collusione tra imprese per la partecipazione ad appalti pubblici o nel corso della propria attività istituzionale;
- b) segnalazione dell’ANAC all’AGCM, compatibilmente con eventuali indagini dell’Autorità giudiziaria, di presunti fenomeni collusivi di cui emerga notizia nel corso dello svolgimento della propria attività o in seguito a specifiche segnalazioni di imprese o stazioni appaltanti;
- c) inoltro da parte dell’AGCM all’ANAC del parere motivato inviato alla stazione appaltante e deliberato ai sensi dell’art. 21-bis della legge n. 287/1990 nel caso di atti di gara che possano comportare una violazione delle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato. In tale caso, le eventuali osservazioni dell’ANAC saranno prese in considerazione dall’AGCM laddove la stazione appaltante non si conformi al parere motivato e l’AGCM decida di ricorrere in giudizio avverso l’atto di gara.

## **Articolo 2**

### **Promozione del Vademecum**

1. Al fine di incrementare le segnalazioni su possibili fenomeni di collusione tra imprese nella partecipazione ad appalti pubblici, l’ANAC si impegna a pubblicare il *Vademecum* “*Individuazione di criticità concorrenziali nel settore degli appalti pubblici*”, adottato dall’AGCM con delibera del 18 settembre 2013, sul proprio sito *internet* e a svolgere, anche insieme all’AGCM, attività di promozione del *Vademecum* presso le stazioni appaltanti, invitandole a dar seguito allo stesso.

### **Articolo 3**

#### **Utilizzo della Banca dati nazionale dei contratti pubblici e scambio di informazioni**

1. L'AGCM accede alle informazioni contenute nella Banca dati nazionale dei contratti pubblici al fine di:
  - 1) acquisire le informazioni necessarie nella fase precedente l'avvio di un procedimento istruttorio e nel corso dello svolgimento del procedimento istruttorio, relativamente a specifici mercati rilevanti già individuati;
  - 2) sperimentare modelli di test diagnostici per evidenziare i casi di sospetta collusione tra imprese.
2. L'ANAC e l'AGCM collaborano al fine di individuare ulteriori dati informativi relativi alla partecipazione delle imprese alle gare pubbliche utili all'esercizio delle rispettive attività istituzionali.
3. L'ANAC e l'AGCM costituiscono un gruppo di lavoro a cui partecipano rappresentanti di entrambe le Autorità, onde agevolare lo scambio di informazioni e razionalizzarne l'utilizzo.

### **Articolo 4**

#### **Collaborazione nell'ambito del procedimento di attribuzione del *rating* di legalità**

1. Nell'ambito del procedimento di attribuzione del *rating* di legalità alle imprese l'ANAC e l'AGCM collaborano nell'applicazione del Regolamento attuativo in materia di *rating* di legalità adottato con delibera dell'AGCM del 14 novembre 2012, e successive modifiche, anche al fine di promuovere un maggiore utilizzo del *rating* di legalità.
2. L'AGCM e l'ANAC concordano le migliori modalità attuative del Regolamento anche allo scopo di semplificare i rapporti di collaborazione tra le Autorità.

### **Articolo 5**

#### **Comunicazioni congiunte**

1. L'ANAC e l'AGCM prevedono lo svolgimento di conferenze stampa congiunte o altre forme di comunicazioni dei vertici delle due Autorità per dare conto delle iniziative intraprese nell'azione di contrasto a fenomeni collusivi e di corruzione, nonché dei risultati conseguiti.

### **Articolo 6**

#### **Organizzazione di convegni e seminari. Progetti comuni**

1. L'ANAC e l'AGCM programmano, periodicamente, attività congiunta di organizzazione di convegni al fine di approfondire le tematiche di comune interesse.
2. L'ANAC e l'AGCM elaborano progetti comuni anche per la partecipazione a bandi europei nelle materie di interesse istituzionale delle Autorità.

**Articolo 7****Segreto d'ufficio e riservatezza nei confronti dei terzi**

1. La divulgazione ai terzi di documenti, informazioni e dati acquisiti in forza del presente Protocollo è soggetta al regime di tutela del segreto d'ufficio e della riservatezza vigente per l'Autorità presso la quale è avvenuta l'acquisizione.

**Articolo 8****Pubblicazione ed entrata in vigore**

1. Il presente accordo entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione ed è pubblicato nei siti *internet* dell'AGCM e dell'ANAC secondo le modalità previste nei rispettivi ordinamenti.

**Articolo 9****Disposizioni finali**

1. Il presente Protocollo sostituisce il Protocollo di Intesa stipulato in data 25 settembre 2012 tra l'AGCM e l'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

**Roma, 11 dicembre 2014**

per l'AUTORITÀ NAZIONALE  
ANTICORRUZIONE

Il Presidente

*Raffaele Cantone*

per l'AUTORITÀ GARANTE DELLA  
CONCORRENZA E DEL MERCATO

Il Presidente

*Giovanni Pitruzzella*

---

---

*Autorità garante  
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale  
Anno XXIV- N. 48 - 2014

---

*Coordinamento redazionale*

Giulia Antenucci

*Redazione*

Elisabetta Allegra, Sandro Cini, Francesca Melchiorri,  
Valerio Ruocco, Simonetta Schettini  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Ufficio Statistico e Ispezioni Informatiche  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

---

*Realizzazione grafica*

Area Strategic Design

---