

CLAUSOLE VESSATORIE

CV99 - IL GLOBO VIGILANZA-CONTRATTI SETTORE DELLA VIGILANZA PRIVATA

Provvedimento n. 24957

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 giugno 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Globo Vigilanza S.r.l. (di seguito, Globo Vigilanza), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo. Globo Vigilanza è attiva prevalentemente nella regione Toscana nella fornitura di servizi di vigilanza privata. Rientrano in tale attività la vigilanza e la custodia di beni mobili o immobili, che non implicano l'esercizio di pubbliche funzioni o lo svolgimento di attività che disposizioni di legge o di regolamento riservano agli organi di polizia.

2. FEDERCONSUMATORI - iscritta nell'elenco delle associazioni di consumatori e degli utenti ai sensi dell'art.137 del Codice del Consumo - in qualità di segnalante.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

a) limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova;

b) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;

c) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento e di risoluzione anticipata per qualsiasi causa, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato.

4. Oggetto di valutazione sono altresì le clausole di indicizzazione del prezzo non redatte in modo chiaro e comprensibile.

5. Le clausole in esame sono presenti nelle condizioni contrattuali contenute nel modello contrattuale predisposto da Globo Vigilanza avente ad oggetto il “*Servizio di Vigilanza per abitazioni*”, che ricomprende la fornitura del servizio e delle apparecchiature per il suo svolgimento.

6. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli contratti *standard* conclusi da Globo Vigilanza con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori.

7. Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole di seguito trascritte:

“1) *L’istituto di vigilanza non risponde dell’efficienza dell’impianto di allarme utilizzato dal cliente, della sua omologazione, approvazione ministeriale od altro*”.

“5) *L’istituto di vigilanza avrà il diritto di adeguare in qualsiasi momento l’importo del canone in base all’aumento dei costi (salari, oneri, riflessi, carburante, etc.), prendendo a riferimento l’indice ISTAT di aumento prezzi al consumo verificatosi a decorrere dalla data dell’accordo, ferma restando la facoltà di risolvere il contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ex art. 1467 c.c.*”.

“6) *Il presente accordo ha la durata minima di anni tre. Nel caso in cui non venga inviata disdetta dal cliente da pervenire all’istituto di vigilanza almeno tre mesi prima della scadenza con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, l’accordo si rinnoverà per altri tre anni e così di seguito in mancanza di tempestiva disdetta*”.

“8) *Riconosciamo che in ogni caso l’Istituto di Vigilanza non ha responsabilità per eventuali danni o furti subiti da beni sottoposti al servizio di vigilanza¹[...]*”.

“10) *Nel caso in cui il cliente sia inadempiente ex art. 1455 c.c. ad una qualsiasi clausola del presente accordo, l’istituto di vigilanza ha il diritto di risolverlo trattenendo i canoni percepiti ed il cliente dovrà pagare comunque in un’unica soluzione l’importo di tutti i canoni maggiorati di IVA fino alla data di scadenza del contratto o, in mancanza di fornitura di impianti di allarme, in misura pari a dodici mensilità*”.

“12) *L’utente è tenuto a comunicare eventuali irregolarità nel servizio mediante comunicazione scritta entro 48 ore dalla avvenuta irregolarità. La mancata segnalazione nei modi e nei termini di*

¹ “8. Vi solleviamo da qualsiasi responsabilità per il mancato collegamento e/o conseguente mancato intervento operativo dipendente da fenomeni atmosferici, interferenze e interruzioni [...] e per ogni fatto dipendente da cause impreviste e/o imprevedibili e/o comunque fortuite e/o di forza maggiore nonché per ogni e qualsiasi eventuale guasto all’impianto ed alle apparecchiature di allarme non preventivamente comunicatoci. Riconosciamo inoltre che il Vs. Istituto non si assume alcun obbligo di risultato. Pertanto la Vs. responsabilità non sussiste per la pura e semplice circostanza che furti, rapine, danni, o sinistri si siano prodotti. E’ chiarito e da noi accettato che il Vs Istituto non potrà essere responsabile per danni derivanti da fatti o atti estranei al suo ambito di controllo e/o prevedibilità”.

cui sopra solleva l'Istituto di Vigilanza da ogni responsabilità e preclude all'utente qualsiasi richiesta di risoluzione contrattuale per inadempienza".

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

8. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, e in particolare sulla base della segnalazione della FEDERCONSUMATORI Lucca² nonché delle informazioni e della documentazione contrattuale fornite da Globo Vigilanza in data 24 ottobre 2013³, in risposta ad una richiesta di informazioni dell'8 agosto 2013⁴, il 13 febbraio 2014, è stato avviato il procedimento *CV99 - Il Globo Vigilanza-Contratti - Settore della vigilanza privata* nei confronti di Globo Vigilanza.

9. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato a Globo Vigilanza che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), i) e t)*, comma 6, 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

10. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, è stata formulata una richiesta di informazioni a Globo Vigilanza, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *b), f), i) e t)*, del Codice del Consumo.

11. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 12 febbraio 2014, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del Regolamento, il 13 febbraio 2014 è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni dell'Unione Nazionale Consumatori, in data 10 marzo 2014⁵, e del CODACONS, in data 17 marzo 2014⁶.

12. In data 5 marzo 2014⁷ e 8 aprile 2014⁸ sono pervenute le memorie di Globo Vigilanza con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio. Globo Vigilanza ha avuto accesso agli atti in data 24 aprile 2014.

13. In data 24 marzo 2014, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di Globo Vigilanza⁹, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

² Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.

³ Doc. 2.

⁴ Doc. 3.

⁵ Doc. 10.

⁶ Doc. 11.

⁷ Doc. 6.

⁸ Doc. 13.

⁹ Doc. 12.

14. In data 5 maggio 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

15. In data 13 maggio 2014¹⁰, Globo Vigilanza ha fatto pervenire note conclusive, successivamente integrate in data 20 maggio 2014¹¹.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

16. Nel corso della consultazione, in data 10 marzo 2014, l'Unione Nazionale Consumatori ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione in sede di avvio del procedimento.

17. In merito alla clausola di cui al punto 1 del contratto denominato "*Servizio di Vigilanza per abitazioni*", l'Unione Nazionale Consumatori ne ha rilevato il contenuto generico tale da esonerare da responsabilità Globo Vigilanza anche nel caso in cui l'allarme sia stato fornito dallo stesso istituto.

Per quanto concerne la clausola in tema di variazione del prezzo, la predetta associazione ha rilevato che essa crea un significativo squilibrio tra i contraenti poichè non prevede per il consumatore la possibilità di sciogliersi dal vincolo contrattuale a seguito della modifica unilaterale delle condizioni economiche dello stesso. Inoltre, la clausola tenderebbe a far ricadere sul consumatore il rischio d'impresa che dovrebbe invece ricadere sul solo professionista.

In merito alla durata del contratto, si osserva che essa dovrebbe essere riportata in maniera chiara nella pagina iniziale del contratto. In ordine alla clausola contenuta al punto 8, Unione Nazionale Consumatori ha rilevato che essa andrebbe eliminata perché escluderebbe qualsiasi responsabilità in capo a Globo Vigilanza in caso di eventi non attribuibili alla responsabilità del consumatore.

Circa la clausola relativa alla penale per inadempimento, l'Unione Nazionale Consumatori ne sottolinea la vessatorietà posto che non prevede analoga facoltà di risoluzione in capo al consumatore. Infine, la clausola di cui al punto 12 sul termine per presentare eventuali reclami sarebbe vessatoria in quanto l'evento da cui decorre il termine di 48 ore può non essere conosciuto dal consumatore entro il predetto periodo temporale.

18. Nel contributo pervenuto in data 17 marzo 2014, anche il CODACONS ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione.

19. Per quanto concerne la clausola di cui al punto 1, il CODACONS ha rappresentato che essa limita la responsabilità del professionista in modo inaccettabile, in quanto il cliente acquista il dispositivo con il presupposto che esso sia funzionale all'uso.

In merito alla clausola di cui al punto 5 che attribuisce a Globo Vigilanza il diritto di variare il prezzo del servizio, si rileva che essa dovrebbe prevedere la possibilità di recedere per il consumatore, al verificarsi delle stesse condizioni delineate per il professionista.

La clausola di cui al punto 6, relativa al rinnovo automatico del contratto nel caso in cui non sia data disdetta tempestivamente, è ritenuta vessatoria laddove obbliga il cliente per altri 3 anni. Inoltre, il termine di tre mesi precedenti alla scadenza per inviare disdetta appare eccessivo, in violazione dell'articolo 33 comma 2, lettera i), del Codice del Consumo.

Per quanto concerne la clausola di cui al punto 8, il CODACONS ritiene che essa introduca una limitazione di responsabilità inammissibile per il tipo di contratto proposto dal professionista.

¹⁰ Doc. 16.

¹¹ Doc. 17.

In ordine alla clausola di cui al punto 10, si rileva che essa impone al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo.

Infine, per il CODACONS anche la clausola di cui al punto 12 limiterebbe la responsabilità del professionista in quanto il termine "irregolarità" non indicherebbe chiaramente l'evento da cui decorre il termine di 48 ore per un'eventuale denuncia da parte del cliente, termine che sarebbe peraltro esiguo.

c) Le argomentazioni svolte da Globo Vigilanza e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

20. Globo Vigilanza ha rilevato che l'attività di vigilanza privata presenta peculiari caratteristiche in quanto necessita del rilascio di un'autorizzazione ed è soggetta a rigide prescrizioni dettate da norme di legge e da regolamenti prefettizi e della questura competente nelle aree interessate dal servizio. Pertanto, essa necessita di una programmazione accurata nel tempo e di dislocazione sul territorio di uomini e mezzi. Tali circostanze giustificerebbero il contenuto di alcune clausole oggetto di valutazione nella comunicazione di avvio.

21. Le clausole presenti nelle condizioni contrattuali contenute nel modello contrattuale di Globo Vigilanza sono state oggetto di diverse modifiche nel corso del tempo a seguito di istanze rappresentate dalla clientela. Inoltre, vi è stato un confronto anche con la Camera di Commercio di Firenze come documentato dalla copia delle comunicazioni depositate in atti. In sede di trattativa, alcune clausole verrebbero in concreto ad essere modificate, come ad esempio, quella sulla durata che viene ridotta ad un anno.

22. Nel merito della valutazione delle singole clausole oggetto della comunicazione di avvio, Globo Vigilanza ha svolto considerazioni volte a giustificare la *ratio* del loro contenuto, negando il carattere vessatorio delle stesse. Allo stesso tempo, nel corso del procedimento e, in particolare, oltre che nella memoria dell'8 aprile 2014, nella nota conclusiva del 13 maggio 2014, il professionista ha rappresentato di voler modificare il loro contenuto al fine di eliminare i profili di criticità oggetto di contestazione.

23. Per quanto concerne la clausola di cui al punto 1 del contratto denominato "Servizio di Vigilanza per abitazioni", che esonera il professionista per l'efficienza, l'omologazione o l'approvazione ministeriale dell'impianto di allarme, Globo Vigilanza ha osservato che tale clausola sarebbe in realtà relativa all'ipotesi in cui esso sia messo a disposizione dal cliente perché di sua proprietà o installato a sue spese nell'area da sorvegliare. In tali casi, gli impianti, in quanto non forniti da Globo Vigilanza, potrebbero essere privi dei requisiti di sicurezza e di efficienza. Pertanto, la previsione non si applicherebbe laddove sia Globo Vigilanza a fornire in comodato d'uso l'impianto in quanto in tal caso si applicherebbero le norme dettate dagli articoli 1803 c.c. e seguenti.

24. Nel corso del procedimento, Globo Vigilanza ha dichiarato di voler modificare il termine "utilizzato" con "di proprietà" del cliente consumatore¹².

25. In ordine alla clausola di cui al punto 5 del contratto denominato "Servizio di Vigilanza per abitazioni", relativa al potere di Globo Vigilanza di adeguare il corrispettivo, il professionista ha

¹² "1. L'istituto di vigilanza non risponde dell'efficienza dell'impianto di allarme, della sua omologazione, approvazione ministeriale od altro, se di proprietà del cliente [sottolineatura aggiunta]".

sottolineato che la clausola nell'attuale formulazione sarebbe chiara in quanto sarebbe implicito il riferimento al 100% dell'indice ISTAT e che il periodo di ricalcolo sarebbe annuale.

26. Nel corso del procedimento, Globo Vigilanza ha rappresentato di voler specificare che il termine di decorso per l'applicazione dell'aumento è pari ad un anno successivo alla sottoscrizione e che il riferimento è alla totalità dell'indice ISTAT¹³.

27. In ordine alla clausola di cui al punto 6 avente ad oggetto l'indicazione del termine di disdetta pari a tre mesi per evitare alla scadenza del contratto il rinnovo tacito dello stesso, Globo Vigilanza ha fatto presente che tale termine è previsto per organizzare i dipendenti e i mezzi da impiegare per le zone territoriali da sorvegliare. Sul punto, il professionista ha segnalato l'importanza di definire i turni di lavoro e di comunicarli preventivamente alla locale questura.

28. Nel corso del procedimento, Globo Vigilanza ha rappresentato di voler modificare il punto 8, prevedendo un termine per la disdetta pari a due mesi e con rinnovo tacito di due anni¹⁴.

29. Relativamente alla clausola di cui al punto 8 del contratto relativo al servizio di vigilanza per abitazioni, Globo Vigilanza ha sottolineato che essa si limita a specificare che l'obbligazione cui essa è tenuta ha natura di obbligazioni di mezzi e non di risultato. Pertanto, ai sensi dell'articolo 1176 c.c., il suo adempimento richiede l'osservanza della diligenza del buon padre di famiglia indipendentemente dal raggiungimento del risultato, senza quindi poter tenere indenne il cliente da furti o altri eventi dannosi.

30. Nel corso del procedimento, Globo Vigilanza ha tuttavia comunicato di voler modificare la clausola in esame, aggiungendo nella prima frase, dopo la parola "vigilanza", la specifica "non dipesi da comprovata negligenza del Vostro Istituto"¹⁵.

31. Per quanto concerne la clausola in tema di risoluzione di cui al punto 10 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni, laddove è previsto per l'ipotesi di risoluzione per inadempimento il pagamento dei canoni residui o di dodici mensilità, ove non sia fornito l'impianto d'allarme, Globo Vigilanza ha rappresentato che la clausola è stata oggetto di diverse modifiche nel corso degli anni volte a recepire le istanze di consumatori e associazioni di consumatori. La sua funzione è predeterminare il risarcimento del danno a favore di Globo Vigilanza in caso di risoluzione per inadempimento del cliente.

32. Nel caso di fornitura di apparecchiatura di allarme, ove viene richiesto il pagamento di tutti i canoni residui, esso sarebbe giustificato dalla circostanza che il professionista all'inizio del rapporto contrattuale deve acquistare l'impianto di allarme da installare presso il cliente-consumatore e confida nella durata triennale del contratto per ammortizzarne il costo. Diversamente non sarebbe possibile recuperare il costo di un impianto che, una volta messo a disposizione del cliente, è soggetto a usura e non è più di fatto utilizzabile presso altri clienti.

¹³ "5. L'istituto di vigilanza avrà il diritto di adeguare annualmente, decorso un anno dalla sottoscrizione [sottolineatura aggiunta], l'importo del canone in base all'aumento dei costi (salari, oneri riflessi, carburante etc), prendendo a riferimento nella sua totalità [sottolineatura aggiunta] l'indice ISTAT di aumento dei prezzi al consumo, ferma restando la facoltà di risolvere il contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ex art. 1467 cc."

¹⁴ "6. Il presente accordo ha la durata di anni tre. Nel caso in cui non venga inviata disdetta dal cliente da pervenire all'istituto di vigilanza almeno due mesi prima della scadenza [sottolineatura aggiunta] con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, l'accordo si rinnoverà per ulteriori due anni [sottolineatura aggiunta] e così di seguito in mancanza di disdetta tempestiva".

¹⁵ "8. Riconosciamo che in ogni caso l'istituto di vigilanza non ha responsabilità per eventuali danni o furti subiti da beni sottoposti al servizio di vigilanza, non dipesi da comprovata negligenza del Vostro Istituto"

33. Per quanto concerne l'ipotesi della mancata fornitura dell'impianto, Globo Vigilanza ha sottolineato che l'indicazione dell'obbligo di corrispondere dodici mensilità va intesa come misura massima della penale che può essere richiesta ed è giustificata dall'obiettivo di recuperare il danno emergente patito da Globo Vigilanza a seguito dell'inadempimento contrattuale da parte del consumatore.

34. Globo Vigilanza ha rappresentato di voler procedere ad una completa riformulazione delle clausole riguardanti la risoluzione per inadempimento, di cui ai punti 3¹⁶ e 10¹⁷ prevedendo che, ove sia fornito anche l'impianto di allarme, il consumatore sia tenuto a pagare l'intero corrispettivo soltanto per il primo periodo contrattuale.

35. Nell'ipotesi in cui non sia fornito l'impianto di allarme, è stata eliminata la previsione di una penale pari a dodici mensilità di canone.

35. Per quanto riguarda la clausola di cui al punto 12 del contratto per il servizio di vigilanza, ove è indicato un termine di 48 ore per denunciare eventuali irregolarità, essa non sarebbe vessatoria in quanto sarebbe nell'interesse del cliente consentire all'Istituto di Vigilanza di accertare tempestivamente eventuali irregolarità della guardia giurata preposta al servizio.

36. Nel corso del procedimento, Globo Vigilanza ha rappresentato una nuova versione della clausola in esame ove è stato inserito un termine più lungo per far valere i reclami per i non residenti (pari a 96 ore) ed è stato espunto il riferimento alla decadenza dal potere di sollevare eccezioni trascorso il termine indicato¹⁸.

¹⁶ “3. Nel caso in cui l'omissione di pagamento dei canoni si verifichi per almeno due mesi anche non consecutivi, il contratto si risolverà di diritto, previa dichiarazione dell'istituto di vigilanza al cliente ex art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa).

In tal caso il cliente sarà obbligato a risarcire all'istituto di vigilanza il danno da esso subito che, nei rapporti contrattuali che prevedono anche la fornitura di apparecchiatura di allarme, sino da ora viene espressamente quantificato in misura pari all'importo dei canoni ancora da scadere, oltre I.V.A., fino alla risoluzione del contratto per scadenza del termine. Ciò allo scopo di consentire all'istituto di vigilanza di essere risarcito del danno da mancato guadagno e della spesa sopportata per la fornitura dell'apparecchiatura di allarme [sottolineatura aggiunta]. [..].

In questa stessa ultima misura (2/3 dei canoni da scadere) è quantificato il risarcimento del danno in mancanza di fornitura di apparecchiatura di allarme [sottolineatura aggiunta]; se però l'inadempimento si verifica successivamente alla prima scadenza, il risarcimento non potrà comunque superare l'importo di dodici mensilità, oltre I.V.A. [sottolineatura aggiunta].”

¹⁷ “10. Nel caso in cui il cliente sia inadempiente ex art. 1455 c.c. ad una qualsiasi clausola del presente accordo, l'istituto di vigilanza ha il diritto di risolverlo trattenendo i canoni percepiti ed il cliente dovrà pagare comunque in un'unica soluzione, nei rapporti contrattuali che prevedono anche la fornitura di apparecchiatura di allarme, una somma pari all'importo dei canoni ancora da scadere, oltre I.V.A., fino alla risoluzione del contratto per scadenza del termine. Ciò allo scopo di consentire all'istituto di vigilanza di essere risarcito del danno da mancato guadagno e della spesa sopportata per la fornitura dell'apparecchiatura di allarme [sottolineatura aggiunta]. Nel caso in cui l'inadempimento si verifichi successivamente alla prima scadenza [sottolineatura aggiunta], il risarcimento del danno è quantificato in misura pari ai 2/3 dei canoni ancora da scadere, oltre I.V.A., fino alla risoluzione del contratto per scadenza del termine [sottolineatura aggiunta].

In questa stessa ultima misura (2/3 dei canoni da scadere) è quantificato il risarcimento del danno in mancanza di fornitura di apparecchiatura di allarme [sottolineatura aggiunta]; se però l'inadempimento si verifica successivamente alla prima scadenza, il risarcimento non potrà comunque superare l'importo di dodici mensilità, oltre I.V.A. [sottolineatura aggiunta].”

¹⁸ “12. L'utente è tenuto a comunicare eventuali irregolarità nello svolgimento del servizio mediante comunicazione scritta da far pervenire all'istituto di vigilanza entro il termine essenziale di 48 ore, o 96 ore, per i non residenti nell'abitazione oggetto di vigilanza, decorrenti dall'avvenuta irregolarità”.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

37. Le presenti valutazioni hanno ad oggetto le clausole indicate al punto II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato a Globo Vigilanza che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

38. Con riguardo a quanto rilevato da Globo Vigilanza nelle proprie difese circa la circostanza che alcune delle clausole oggetto della comunicazione di avvio possono non trovare applicazione nei singoli contratti o sarebbero in alcuni casi oggetto di trattativa individuale, si osserva che, nell'esercizio della competenza attribuita dall'articolo 37 bis del Codice del Consumo, l'Autorità non può che svolgere una valutazione astratta di clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari, predisposti dai professionisti. Tale valutazione prescinde dalle condotte adottate in concreto dal professionista nei singoli contratti anche laddove esse siano in ipotesi difformi da quanto stabilito dalle predette condizioni generali di contratto, moduli, modelli o formulari. Giova altresì rilevare che nel tipizzare clausole che si presumono vessatorie, l'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo considera le stesse vessatorie anche solo per l'oggetto, oltre che per gli eventuali effetti.

39. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole come rappresentato da Globo Vigilanza da ultimo nella memoria dell'8 aprile 2014, successivamente integrata in data 13 maggio 2014.

40. In proposito si rileva che, sulla base di quanto rappresentato da Globo Vigilanza nelle proprie difese, l'adozione del nuovo modulo contrattuale, in sostituzione di quello recante le clausole oggetto di avvio di istruttoria, farà seguito al provvedimento con il quale l'Autorità darà atto dell'intervenuta eliminazione dei profili di vessatorietà riscontrati nell'atto di avvio del procedimento.

A. Clausole volte a limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1.1 La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di inefficienza dell'impianto

41. La clausola di cui al punto 1 del contratto per il servizio di vigilanza, descritta al punto II del presente provvedimento, esclude che il professionista garantisca l'efficienza dell'impianto di allarme utilizzato dal cliente, oltre che la sua omologazione, approvazione ministeriale o altro. Tale clausola si caratterizza per una formulazione ampia delle ipotesi di esclusione della responsabilità, inclusa quella in cui l'impianto sia fornito da Globo Vigilanza. Ove, infatti, la fornitura dell'impianto sia ricompresa nel servizio di vigilanza, l'esclusione di qualsiasi responsabilità del professionista è in contrasto con quanto previsto dall'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, nella misura in cui esclude o limita le azioni e i diritti dei consumatori nei

confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista.

42. Alla luce delle considerazioni svolte, la predetta clausola è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo

43. Avendo Globo Vigilanza prospettato la riformulazione della clausola nel senso che detta limitazione di responsabilità si applica esclusivamente alle ipotesi in cui l'impianto non sia fornito da Globo Vigilanza e sia di proprietà del cliente, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

A.2.1. La clausola relativa all'esonero di responsabilità nelle ipotesi di furti e danni

44. La clausola di cui al punto 8 del contratto per il servizio di vigilanza, prima parte, descritta al punto II del presente provvedimento, esclude in maniera generalizzata e poco chiara qualsiasi responsabilità di Globo Vigilanza per furti, danni e sinistri, inclusa l'ipotesi di negligenza del professionista. Tale previsione contrattuale risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), e 35, comma 1, del Codice del Consumo, nella misura in cui esclude o limita, in modo ambiguo, le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista.

45. Le argomentazioni sviluppate da Globo Vigilanza circa la natura di obbligazione di mezzi oggetto del servizio di vigilanza appaiono inconferenti in quanto ad essere oggetto di contestazione non è tale profilo, bensì la previsione generalizzata e perentoria di un'esclusione assoluta di responsabilità da parte del professionista.

46. Alla luce delle considerazioni svolte, la predetta clausola è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), e 35, comma 1, del Codice del Consumo

47. Avendo Globo Vigilanza prospettato la riformulazione della clausola nel senso che tale esclusione di responsabilità non si applica nelle ipotesi di comprovata negligenza del professionista, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

A.3.1 La clausola relativa al termine di decadenza per la presentazione dei reclami

48. La clausola di cui al punto 12 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni, descritta al punto II del presente provvedimento, avente ad oggetto la presentazione di reclami, indica un termine entro cui comunicare eventuali irregolarità del servizio, pena la decadenza da ogni eccezione. Tale clausola risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, nella misura in cui prevede a carico del consumatore limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista.

49. Per la sua formulazione, la clausola individua un'espressa ipotesi di limitazione di responsabilità e di preclusione di mezzi di prova sotto il profilo temporale, a prescindere dalle esigenze di garantire il corretto svolgimento del servizio pur meritevoli di tutela rappresentate da Globo Vigilanza nel corso del procedimento. In tale prospettiva, soprattutto rileva, oltre l'arco

temporale entro cui far valere un reclamo, l'effetto decadenziale che discende dalla presente clausola.

50. Alla luce delle considerazioni svolte, la predetta clausola, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo.

51. Globo Vigilanza ha comunicato una nuova versione della clausola in esame ove – oltre all'ampliamento del termine per i clienti-consumatori non residenti – sono state eliminate le indicazioni relative ad un effetto di decadenza discendente dalla mancata presentazione del reclamo entro il termine riportato nel contratto. Pertanto saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo.

B. Clausola che stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

52. La clausola di cui al punto 6 del contratto per i servizi di vigilanza privata per abitazioni, descritta al punto II del presente provvedimento, relativa alla durata del contratto, prevede un termine per la disdetta di tre mesi prima della data di scadenza per evitare il rinnovo tacito del contratto per un periodo di tre anni, pari alla durata minima del contratto originario, come indicato nella stessa clausola oggetto della presente valutazione.

53. Pur considerando la natura del servizio di vigilanza privata, che impone al professionista l'impiego di personale dedicato ad una prestazione periodica con una cadenza anche giornaliera, la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine di tre mesi per la disdetta rispetto alla scadenza del contratto al fine di evitare il rinnovo tacito per altri tre anni appare principalmente dettata nell'interesse del professionista predisponente, non solo a meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche ad assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine di tre mesi comporta l'onere di attivarsi ben prima del predetto termine, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza, e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

54. Si evidenzia che le condizioni contrattuali di fornitura del servizio di Globo Vigilanza oggetto di avvio d'istruttoria contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, la durata iniziale del contratto è di almeno tre anni e la clausola di cui al medesimo punto 6 prevede che il rinnovo tacito sia di tre anni. Inoltre, in caso di risoluzione anticipata per inadempimento del consumatore, la clausola di cui al successivo punto 10¹⁹ contempla il pagamento di una penale pari all'intero corrispettivo dovuto per la durata residua del contratto laddove vi sia anche la fornitura dell'impianto d'allarme, o in mancanza pari a dodici mensilità di

¹⁹ “10) Nel caso in cui il cliente sia inadempiente ex art. 1455 c.c. ad una qualsiasi clausola del presente accordo, l'istituto di vigilanza ha il diritto di risolverlo trattenendo i canoni percepiti ed il cliente dovrà pagare comunque in un'unica soluzione l'importo di tutti i canoni maggiorati di IVA fino alla data di scadenza del contratto o, in mancanza di fornitura di impianti di allarme, in misura pari a dodici mensilità [sottolineatura aggiunta]”

canone. In generale, non si rinvencono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il predetto meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta tre mesi prima della data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali²⁰.

55. Alla luce delle predette considerazioni, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui agli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *i*) del Codice del Consumo, in quanto stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare il tacito rinnovo.

56. Nel corso del procedimento, Globo Vigilanza ha rappresentato di voler apportare alla clausola in esame una modifica che rimuove i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento nella misura in cui è stato indicato un termine sensibilmente più breve per comunicare la disdetta da parte del consumatore, da tre mesi a due mesi, per un contratto che è pluriennale; è stato anche ridotto il periodo di rinnovo tacito del contratto, da tre anni a due anni. Pertanto, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e la nuova versione della clausola di cui al punto 6 del contratto per i servizi di vigilanza privata per abitazioni non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo.

C. Clausole che impongono al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento e di risoluzione anticipata per qualsiasi causa, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato

57. La clausola di cui al punto 10 del contratto per i servizi di vigilanza privata per abitazioni, descritta al punto II del presente provvedimento, prevede in maniera generalizzata che, in caso di risoluzione per suo inadempimento, il consumatore sia tenuto a versare a titolo di penale – in un'unica soluzione – l'intero corrispettivo sino alla naturale scadenza del contratto oppure, in mancanza di fornitura di impianti d'allarme, un importo pari a dodici mensilità di canone. Detta clausola non distingue se l'inadempimento si verifica nel primo periodo di durata contrattuale o nei successivi periodi di rinnovo del contratto.

58. In proposito si richiama un orientamento della Corte di Cassazione che ha considerato la previsione contrattuale dell'obbligo del consumatore, in caso di inadempimento, di pagare l'intero

²⁰ Nei provvedimenti adottati nell'ambito dei servizi di fornitura e di manutenzione degli ascensori (Prov. n. 24540 del 9 ottobre 2013 caso *CV/6 Capozza - Contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll. n. 43/2013; Prov. n. 24541 del 9 ottobre 2013, caso *CV/44 Monti Servizi Ascensori - contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll. n. 43/2013; Prov. n. 24542 del 9 ottobre 2013 *CV/ 45 Schindler - contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll. n. 43/2013; Prov. n. 24543 del 9 ottobre 2013, caso *CV/46 M.I.A. - contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll.n. 43/2013; Prov. n. 24544 del 9 ottobre 2013, caso *CV/47 KONE - Contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll.n. 43/2013; Prov. n. 24545 del 9 ottobre 2013, caso *CV/48 CEAM - Contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll.n. 43/2013; Prov. n. 24546 del 9 ottobre 2013, caso *CV/49 Thyssenkrupp - Contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll. n. 43/2013; Prov. n. 24547 del 9 ottobre 2013, caso *CV/ 50 OTIS - contratti di vendita e manutenzione ascensori*, in Boll. n. 43/2013), richiamando sul punto anche giurisprudenza di merito (cfr. Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780), l'Autorità ha considerato vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e 2, lettera *i*) del Codice del Consumo, le clausole che prevedevano un termine per comunicare la disdetta di 60 giorni prima della scadenza per i contratti di durata annuale e di 90 giorni per contratti di durata superiore ad un anno.

corrispettivo pattuito (o somma equivalente), come rientrante nella presunzione di vessatorietà della penale ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera f), del Codice del Consumo²¹.

59. Alla luce di tale principio, con riferimento ai contratti senza fornitura di impianti di allarme, adottati da Globo Vigilanza, che hanno una durata minima di tre anni, la fissazione di una penale per inadempimento di importo pari a dodici mensilità di canone risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo laddove la risoluzione del contratto si verifichi nel corso dell'ultimo anno del rapporto, posto che la penale richiesta sarebbe pari all'intero corrispettivo residuo di un'annualità.

60. Nell'ipotesi in cui, oltre a essere prestato il servizio di vigilanza, sia fornito anche l'impianto di allarme, assume invece rilievo quanto indicato da Globo Vigilanza secondo cui la richiesta come penale dell'intero corrispettivo fino alla scadenza sarebbe riconducibile all'esigenza di recuperare –nel primo periodo contrattuale – i costi dell'impianto installato presso il cliente-consumatore.

61. Ciò posto, con riferimento ai contratti per cui sia anche fornito un impianto di allarme, la clausola in esame è altresì vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo, nella misura in cui non limita la penale pari all'intero corrispettivo residuo al primo periodo contrattuale, ma la estende anche alle ipotesi di risoluzione per inadempimento del consumatore che dovessero verificarsi nei periodi successivi al rinnovo tacito del contratto.

62. Nel corso del procedimento, Globo Vigilanza ha rappresentato di voler modificare la clausola di cui al punto 10.

In particolare, nell'ipotesi in cui nell'ambito del servizio di vigilanza vi sia fornitura dell'impianto d'allarme, la penale pari all'intero corrispettivo del servizio è prevista soltanto per la risoluzione per inadempimento del consumatore che si verifichi durante il primo periodo contrattuale

63. Inoltre, nella nuova clausola, è stata eliminata la previsione di una penale pari a dodici mensilità di canone nell'ipotesi in cui non sia fornito l'impianto di allarme.

64. Pertanto, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo.

D. Clausole in tema di indicizzazione del prezzo

65. La clausola di cui al punto 5 del contratto per i servizi di vigilanza privata per abitazioni, descritta al punto II del presente provvedimento, attribuisce al professionista la facoltà di modificare (secondo indici ISTAT) in qualsiasi momento il prezzo (quindi, potenzialmente anche subito dopo la sua negoziazione), senza indicare con chiarezza il periodo a partire dal quale tale facoltà potrebbe essere esercitata, né il criterio della variazione. Ciò posto tale clausola è vessatoria in base al combinato disposto degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice

²¹ Cfr. Cassazione civile sez. III, 3 novembre 2010, n. 22357, ove con riferimento ad un contratto di mediazione immobiliare ha rilevato che “*se, invece, il rifiuto di concludere il contratto da parte di chi abbia conferito l'incarico tragga origine dalla sussistenza, originaria o sopravvenuta, di circostanze ostative alla conclusione stessa, di cui la stessa parte abbia omesso di informare il mediatore al momento del patto o cui abbia dato causa successivamente, sarebbe allora configurabile una sua responsabilità per violazione dei doveri di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c.. In casi siffatti, la previsione dell'obbligo di pagare comunque la provvigione o somma equivalente integrerebbe una clausola penale e sarebbe dunque soggetta al diverso apprezzamento di cui all'art. 1469 bis c.c., comma 2, n. 6, (ora art. 33, comma 2, lett. f, del codice del consumo), concernente la presunzione di vessatorietà delle clausole che, in caso di inadempimento, prevedano il pagamento di una somma manifestamente eccessiva*”.

del Consumo, in quanto le modalità di variazione del prezzo nelle ipotesi di sua indicizzazione non appaiono descritte in modo chiaro e comprensibile²².

66. Alla luce delle considerazioni svolte, la predetta clausola integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

67. Nel corso del procedimento Globo Vigilanza ha rappresentato di voler modificare la clausola nel senso di indicare espressamente ed in maniera chiara il periodo di decorrenza degli aumenti indicizzati, nonché il criterio della variazione rappresentato dall'intero incremento dell'indice di aumento ISTAT dei prezzi al consumo. Pertanto, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento in maniera per cui la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che Globo Vigilanza non ha fornito elementi argomentativi sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *f)*, *i)* e *t)*, comma 6, 35, comma 1, del Codice del Consumo e, in quanto tali, suscettibili di determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e di Globo Vigilanza ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Globo Vigilanza abbia la durata di venti giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto 1 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l. relativa alla garanzia per l'efficienza dell'impianto di allarme, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui al punto 5 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa all'indicizzazione del prezzo, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

²² Sulla rilevanza dei criteri di chiarezza e comprensibilità nell'ambito della disciplina delle clausole vessatorie si veda, da ultimo, la sentenza della Corte di Giustizia IV sezione del 30 aprile 2014, causa C-26/13, Árpád Kásler / OTP Jelzálogbank ZRT

c) che la clausola di cui al punto 6 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla durata del contratto e al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui al punto 8, prima parte, del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla responsabilità per furti e danni, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b*), e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui al punto 10 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla penale per inadempimento, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui al punto 12 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla presentazione dei reclami, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Il Globo Vigilanza S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.globovigilanza.com con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito www.globovigilanza.com.

c) che la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere

riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 4, del Codice del Consumo e 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 comunicazione dello 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV99 - IL GLOBO VIGILANZA-CONTRATTI SETTORE DELLA VIGILANZA PRIVATA

Allegato al provvedimento n. 24957

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 5 giugno 2014 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 bis del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 13 febbraio 2014, è stato avviato il procedimento CV99 - Il Globo vigilanza-contratti settore della vigilanza privata nei confronti della società Il Globo Vigilanza S.r.l. (di seguito Globo Vigilanza).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova;
- b) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- c) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento e di risoluzione anticipata per qualsiasi causa, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato.

Oggetto di valutazione sono altresì le clausole di indicizzazione del prezzo non redatte in modo chiaro e comprensibile.

[OMISSIS]

“1) L'istituto di vigilanza non risponde dell'efficienza dell'impianto di allarme utilizzato dal cliente, della sua omologazione, approvazione ministeriale od altro”.

“5) L'istituto di vigilanza avrà il diritto di adeguare in qualsiasi momento l'importo del canone in base all'aumento dei costi (salari, oneri, riflessi, carburante, etc.), prendendo a riferimento l'indice ISTAT di aumento prezzi al consumo verificatosi a decorrere dalla data dell'accordo, ferma restando la facoltà di risolvere il contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ex art. 1467 c.c.”.

“6) Il presente accordo ha la durata minima di anni tre. Nel caso in cui non venga inviata disdetta dal cliente da pervenire all'istituto di vigilanza almeno tre mesi prima della scadenza con lettera

raccomandata con ricevuta di ritorno, l'accordo si rinnoverà per altri tre anni e così di seguito in mancanza di tempestiva disdetta".

"8) Riconosciamo che in ogni caso l'Istituto di Vigilanza non ha responsabilità per eventuali danni o furti subiti da beni sottoposti al servizio di vigilanza [...]"

"10) Nel caso in cui il cliente sia inadempiente ex art. 1455 c.c. ad una qualsiasi clausola del presente accordo, l'istituto di vigilanza ha il diritto di risolverlo trattenendo i canoni percepiti ed il cliente dovrà pagare comunque in un'unica soluzione l'importo di tutti i canoni maggiorati di IVA fino alla data di scadenza del contratto o, in mancanza di fornitura di impianti di allarme, in misura pari a dodici mensilità".

"12) L'utente è tenuto a comunicare eventuali irregolarità nel servizio mediante comunicazione scritta entro 48 ore dalla avvenuta irregolarità. La mancata segnalazione nei modi e nei termini di cui sopra solleva l'Istituto di Vigilanza da ogni responsabilità e preclude all'utente qualsiasi richiesta di risoluzione contrattuale per inadempienza".

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole rappresentate nel corso del procedimento e che Globo Vigilanza intende attuare.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), f), i) e t), comma 6, 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto 1 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l. relativa alla garanzia per l'efficienza dell'impianto di allarme, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui al punto 5 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa all'indicizzazione del prezzo, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto 6 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla durata del contratto e al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui al punto 8, prima parte, del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla responsabilità per furti e danni, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui al punto 10 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla penale per inadempimento, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera f), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui al punto 12 del contratto per il servizio di vigilanza per abitazioni adottato da Il Globo Vigilanza S.r.l., relativa alla presentazione dei reclami, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

CV100 - SECURPOL GROUP-CONTRATTI SETTORE DELLA VIGILANZA PRIVATA
Provvedimento n. 24958

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 giugno 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Securpol Group S.r.l. (di seguito, Securpol), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo. Securpol è attiva nella fornitura di servizi di vigilanza privata. Rientrano in tale attività la vigilanza e la custodia di beni mobili o immobili, che non implicano l'esercizio di pubbliche funzioni o lo svolgimento di attività che disposizioni di legge o di regolamento riservano agli organi di polizia.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

a) limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova;

b) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento e di risoluzione anticipata per qualsiasi causa, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato, sancendo limitazioni all'adduzione di prove;

c) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare il tacito rinnovo.

3. Oggetto di valutazione sono, altresì, le clausole di indicizzazione del prezzo non redatte in modo chiaro e comprensibile.

4. Le clausole in esame sono contenute nelle condizioni contrattuali di cui al modello contrattuale predisposto da Securpol avente ad oggetto il "*Servizio di Vigilanza*", nonché nel modello contrattuale denominato "*Contratto di comodato per le apparecchiature di allarme*".

In particolare, Securpol utilizza due distinti contratti fra loro collegati: un contratto è relativo all'incarico del servizio di vigilanza, mentre attraverso il “*Contratto di comodato apparecchiature d'allarme*”, Securpol offre al cliente la possibilità di ottenere in comodato alcune apparecchiature per lo svolgimento del servizio. Come indicato nell'articolo 3 delle norme che regolano l'accordo di comodato¹, tale contratto ha natura integrativa o modificativa del contratto di vigilanza che rappresenta il contratto principale.

5. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli contratti *standard* conclusi da Securpol con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori.

6. Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nei predetti modelli contrattuali e di seguito trascritte:

a) Contratto per il servizio di vigilanza

“11) Reclami: L'irregolarità o la deficienza del servizio debbono essere tempestivamente comunicate alla direzione dell'Istituto, e comunque per iscritto entro le 48 ore successive all'evento, pena la decadenza da ogni eccezione. Eventuali biglietti di controllo, ove apposti, servono esclusivamente per uso amministrativo interno all'istituto e non costituiscono in alcun modo prova dell'effettuazione o meno del servizio. I rapporti di intervento e le relazioni del sistema di televigilanza hanno uso esclusivamente interno e riservato ed il cliente rinuncia espressamente alla loro comunicazione”.

“12) Responsabilità: l'istituto è tenuto a prestare e rispondere unicamente per i servizi di vigilanza stabili, senza cioè assumere alcuna garanzia o responsabilità per eventuali furti, danni od altri sinistri, come specificato all'art. 1) ². Nel caso di comprovata negligenza nell'esecuzione del servizio l'Istituto risponderà mediante la penale fissa di una mensilità di canone (o di una giornata per i servizi particolari), fatta salva ogni responsabilità dei propri dipendenti per dolo e/o colpa grave. Coerentemente a quanto sopra il cliente si obbliga a manlevare l'Istituto da pretese di terzi eccedenti la penale, così come determinata al presente articolo”.

“14) Adeguamento e revisione del canone: fuori dei casi di cui all'art. 1664 c.c., i canoni restano fissi ed invariabili per il primo periodo contrattuale. Per ciascun periodo successivo potranno essere adeguati in base alle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi di consumo, facendo riferimento al mese precedente a quello di scadenza. Qualora per la tipologia del servizio, il canone sia o sarà determinato in base a tariffe stabilite dal Prefetto, questo sarà automaticamente adeguato al nuovo Decreto Prefettizio”.

¹ “3. Natura integrativa o modificativa del contratto di vigilanza: il presente contratto di comodato d'uso costituisce parte integrante e sostanziale del contratto di vigilanza stipulato tra le parti, ed indicato nel frontespizio operativo retroscritto, e rappresenta il complemento della predetta convenzione contrattuale. Le clausole del presente contratto pertanto si considerano aggiuntive ove non siano in contrasto con quelle del contratto di vigilanza con l'Istituto cui accedono, quali, espressamente, la previsione di un termine inferiore di durata contrattuale, nel tal caso dovendosi considerare prevalenti le condizioni stabilite e approvate con la stipula integrativa”.

² L'articolo 1, oggetto di rinvio da parte dell'articolo 12, prevede che l'obbligazione della società di vigilanza è esclusivamente la prestazione di mezzi (servizio di vigilanza) e non di risultati (assenza di sinistri).

“15) *Morosità: [...] In caso di morosità protratta per almeno due mensilità consecutive, l’istituto potrà sospendere l’emissione e presentazione delle fatture successive, senza che ciò comprovi la mancata esecuzione della vigilanza, fermi restando gli obblighi derivanti dal servizio svolto, ovvero risolvere senza alcun obbligo di preavviso il contratto, con conseguente obbligo da parte del cliente di corrispondere oltre ai canoni scaduti quelli in scadenza sino alla naturale risoluzione del contratto per scadenza del termine, a titolo di risarcimento del danno*”.

“20) *Rinnovo tacito e disdetta: alla scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un eguale periodo e così di seguito, salvo disdetta da inviare presso la sede legale dell’Istituto a mezzo lettera raccomandata A/R almeno sei mesi prima della scadenza*”.

“21) *Risoluzione anticipata: in caso di anticipata risoluzione per qualsiasi causa imputabile al cliente sono dovute in un’unica rata, oltre le quote di canone scadute e non pagate, le frazioni di canone fino alla naturale scadenza del contratto fino al massimo di un’annualità di quota, fatta salva la prova del maggior danno da parte dell’Istituto*”.

“22) *Limiti di responsabilità: l’Istituto non è responsabile per: [...]danni a persone e cose subiti dal cliente e/o da terzi non imputabili a dolo e colpa grave dei dipendenti dell’Istituto*”.

b) Contratto di comodato per le apparecchiature d’allarme

“4) *Responsabilità: l’istituto non assume alcuna responsabilità o garanzia per eventuali furti, danni, a persone o cose, o altre conseguenze derivanti dal funzionamento ovvero dal parziale o mancato funzionamento delle apparecchiature oggetto del presente contratto. Il comodatario si assume la totale responsabilità, senza rivalsa alcuna nei confronti dell’istituto, per danni e sinistri arrecati a persone o cose in genere, direttamente o indirettamente causati dalle apparecchiature oggetto del comodato*”.

“17) *Rinnovo tacito e disdetta: alla scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato, per un eguale periodo e così di seguito, salvo disdetta da inviare presso la sede legale dell’Istituto a mezzo lettera raccomandata A/R almeno sei mesi prima della scadenza. In ogni caso, qualsiasi causa risolutiva del contratto di vigilanza all’istituto comporterà l’automatica risoluzione del presente contratto di comodato cui esso è relativo*”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L’iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

7. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell’applicazione dell’articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, e in particolare sulla base della segnalazione di un consumatore³, nonché delle informazioni e della documentazione contrattuale fornite da Securpol in data 14 ottobre 2013⁴, in

³ Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.

⁴ Doc. 2.

risposta ad una richiesta di informazioni del 30 settembre 2013⁵, il 13 febbraio 2014 è stato avviato il procedimento *CV100 – Securpol Group - Contratti settore della vigilanza privata* nei confronti di Securpol.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alla Parte che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *a)*, *b)*, *f)*, *i)* e *t)*, comma 6, 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, veniva formulata una richiesta di informazioni a Securpol, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *a)*, *b)*, *f)*, *i)* e *t)*, del Codice del Consumo.

10. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 12 febbraio 2014, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del Regolamento, in data 13 febbraio 2014, è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni dell'Unione Nazionale Consumatori, in data 10 marzo 2014⁶ e del CODACONS, in data 17 marzo 2014⁷.

11. In data 5 marzo 2014⁸, 2 aprile 2014⁹ e 14 aprile 2014¹⁰ sono pervenute le memorie di Securpol con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio. Securpol ha avuto accesso agli atti in data 4 aprile 2014.

12. In data 4 aprile 2014, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione di Securpol¹¹, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

13. In data 5 maggio 2014 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. Successivamente, in data 14 maggio 2014¹², Securpol ha fatto pervenire note conclusive.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

15. Nel corso della consultazione, in data 10 marzo 2014, l'Unione Nazionale Consumatori ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento.

⁵ Doc. 3.

⁶ Doc. 9.

⁷ Doc. 11.

⁸ Doc. 7.

⁹ Doc. 13.

¹⁰ Doc. 16.

¹¹ Doc. 15.

¹² Doc. 19.

16. In merito alla clausola relativa ai reclami (punto 11 del contratto per il “*Servizio di Vigilanza*”), l’Unione Nazionale Consumatori ne ha rilevato la vessatorietà in ragione del fatto che l’evento potrebbe non essere conosciuto dal consumatore entro il termine indicato dal professionista per effettuare validamente il reclamo.

Con riferimento alle clausole relative alle limitazioni di responsabilità del professionista (punti 12 e 22 del contratto di vigilanza e punto 4 del contratto di comodato per le apparecchiature d’allarme), la predetta associazione rileva la sussistenza di un significativo squilibrio tra le parti in quanto dette clausole limitano fortemente la responsabilità del professionista anche per eventi allo stesso direttamente imputabili.

Per quanto riguarda la clausola in tema di variazione del prezzo (punto 14 del contratto di vigilanza), secondo la predetta associazione essa determina un significativo squilibrio tra i contraenti poiché stabilisce che i costi del servizio potrebbero essere soggetti ad aumenti non prevedibili al momento della stipula del contratto e tenderebbe a far ricadere sui consumatori il rischio di impresa.

In merito ai casi di morosità (punto 15 del contratto di vigilanza), si osserva che il consumatore non è in grado di stabilire se il servizio, a seguito delle circostanze riportate, sarà sospeso e, pertanto, il professionista potrà richiedere il pagamento dei canoni senza che il consumatore possa valutare la continuità del servizio.

In ordine alla clausola sulla risoluzione anticipata (punto 21 del contratto di vigilanza), l’Unione Nazionale Consumatori ha rilevato che si tratta di una clausola vessatoria in quanto del tutto generica e, indirettamente, idonea a rappresentare una penale rispetto all’esercizio del diritto di recesso. Circa la clausola relativa al rinnovo tacito e alla disdetta (punto 20 del contratto di vigilanza e punto 17 del contratto di comodato), se ne evidenzia la vessatorietà, posto che il termine è eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto.

17. Nel contributo pervenuto in data 17 marzo 2014, anche il CODACONS ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione, svolgendo considerazioni simili a quelle sopra riportate circa il carattere vessatorio delle clausole presenti nei contratti oggetto di valutazione, rilevando, in particolare, che, rispetto alle clausole in tema di variazione del prezzo, non sarebbe prevista la possibilità per il consumatore di recedere dal contratto.

c) Le argomentazioni svolte da Securpol e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento

18. Securpol è attiva nella regione Toscana, nella provincia di Caserta, nonché in alcuni ambiti territoriali di Calabria, Sicilia, Abruzzo, Lazio e Lombardia. Il professionista ha rappresentato di offrire nove tipologie di servizi cui corrispondono altrettanti contratti, senza distinguere fra clientela *business* e clientela *consumer*. Di esse, soltanto tre modulistiche sono interessate dalla comunicazione di avvio del 13 febbraio 2014 e, in particolare, la vigilanza ispettiva di zona, la telesorveglianza e l’intervento su allarme. Inoltre, nell’ambito di tali categorie di servizi, i contratti sottoscritti dai consumatori rappresentano una quota assai limitata posto che principalmente la clientela di Securpol sarebbe di tipo *business*.

19. La conclusione del contratto con clienti-consumatori avviene presso l’abitazione del cliente, sebbene vi siano casi in cui, per la complessità della fornitura di servizi integrati, essa avviene presso i locali delle varie filiali. In sede di conclusione del contratto, gli addetti di Securpol

procederebbero ad informare la clientela dello specifico contenuto del contratto da essa predisposto ed eventualmente negoziare modifiche e/o integrazioni a “penna” dello stesso.

20. Nel merito della valutazione delle singole clausole interessate dal procedimento, la Parte ha svolto considerazioni volte a giustificare la *ratio* del loro inserimento e contenuto, negando il carattere vessatorio delle stesse. Allo stesso tempo, Securpol ha tuttavia rappresentato di voler modificare il contenuto di dette clausole al fine di eliminare i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio, precisando che tali modifiche saranno introdotte nei nuovi modelli contrattuali che Securpol utilizzerà immediatamente dopo la conclusione del procedimento. La Parte ha, inoltre, fatto presente che l’adeguamento ai nuovi *standard* contrattuali nei confronti dei consumatori che sono già clienti di Securpol avverrà al momento del rinnovo del contratto in scadenza, o ancor prima, nel momento in cui saranno sottoposte agli stessi clienti nuove proposte commerciali.

21. Passando alla disamina delle singole clausole interessate dal procedimento, per quanto concerne la clausola relativa ai reclami di cui al punto 11, la Parte ha osservato che essa si giustifica perché il mancato rinvenimento dei biglietti di controllo integra uno degli argomenti maggiormente addotti dai clienti per cessare il pagamento dei canoni. Ciò che rileva sarebbe invece la dichiarazione della guardia giurata che è un incaricato di un pubblico servizio in base alla normativa contenuta nel Testo Unico di Pubblica Sicurezza. Per quanto concerne il termine di 48 ore per presentare i reclami, Securpol ha evidenziato che vi sarebbe un obbligo della guardia giurata di relazionare all’istituto di vigilanza che a sua volta sarebbe tenuto a redigere una segnalazione alla competente questura: tale obbligo già tutelerebbe ampiamente il cliente-consumatore.

22. Nel corso del procedimento, la Parte ha rappresentato di voler modificare la clausola in esame¹³, ampliando il termine per comunicare eventuali reclami a 72 ore successivamente all’evento ed eliminando il riferimento all’effetto di decadenza processuale da ogni eccezione proponibile prima ricollegato al mancato rispetto del termine.

23. In ordine alle clausole relative alle ipotesi di esclusione di responsabilità di Securpol di cui ai punti 12 e 22 del contratto di vigilanza e al punto 4 del contratto di comodato, la Parte ha rappresentato che l’istituto di vigilanza è tenuto ad eseguire un’obbligazione di mezzi e non di risultato. Nell’adempimento dell’obbligazione, il parametro di riferimento è rappresentato dalla diligenza del buon padre di famiglia e, trattandosi di un’attività professionale, si dovrà tener conto della natura della stessa ai sensi dell’articolo 1176, comma 2, del Codice Civile. Resta fermo che ove vi sia un coinvolgimento doloso o colposo della guardia giurata, in virtù dell’applicazione dell’articolo 2049 c.c. in tema di responsabilità dei padroni e dei committenti, vi sarà una responsabilità anche della società che eroga il servizio di vigilanza.

¹³ 11) Reclami: l’irregolarità o la deficienza del servizio debbono essere tempestivamente comunicate alla direzione dell’Istituto, e comunque per iscritto entro le 72 ore successive all’evento [sottolineatura aggiunta], per consentire all’Istituto di istruire correttamente la pratica ed acquisire informazioni dal proprio personale. Nei servizi di vigilanza ispettiva i biglietti di controllo, ove non sostituiti da ticket elettronici, non potendo essere autoadesivi, ed essendo dunque facilmente rimovibili, non costituiscono, da soli, prova di inadempimento in caso di loro assenza; salva l’esistenza di ulteriori elementi di riscontro sull’inadempimento dell’istituto [sottolineatura aggiunta]. Nei servizi di televigilanza ed intervento su allarme, i rapporti di intervento e le relazioni del sistema di televigilanza hanno uso amministrativo interno; al cliente, in caso di necessità, e su esplicita richiesta formulata in forma scritta, verrà fornita apposita relazione da parte del responsabile dell’Istituto” [sottolineatura aggiunta].

24. Con specifico riferimento alla clausola relativa all'esonero di responsabilità di Securpol per fatti derivanti dal mancato funzionamento dell'impianto di cui al punto 4 del contratto di comodato, la Parte richiama le medesime considerazioni in merito alla natura di obbligazione di mezzi e non di risultato della prestazione cui è tenuto l'istituto di vigilanza. Il mancato funzionamento dell'impianto legittimerà il cliente-consumatore ad attivare le tutele contrattuali per i danni prevedibili e non quelle extra-contrattuali per danni da furto. Infine, la Parte ritiene che sarebbe applicabile la disciplina in tema di comodato dettata dal codice civile negli articoli da 1804 c.c. a 1810 c.c..

25. Nel corso del procedimento, la Parte si è dichiarata disponibile a modificare la clausola di cui al punto 12 del contratto di vigilanza¹⁴, facendo esplicitamente salva l'ipotesi di propria responsabilità per dolo o colpa grave. In ipotesi di responsabilità diverse dal dolo e dalla colpa grave, viene previsto un *quantum* di danno risarcibile.

Analogha modifica è stata comunicata anche con riguardo alla clausola di cui al punto 4 del contratto per la fornitura di impianti di televigilanza e teleallarme in comodato¹⁵, tenendo conto degli obblighi a carico del cliente in quanto comodatario del bene. In particolare, nella nuova stesura della clausola in questione, l'istituto si impegna ad offrire i propri servizi, secondo canoni di diligenza, disponibilità e massima efficienza possibile, quali deterrenti e strumenti di prevenzione. La clausola richiama poi gli obblighi del comodatario, secondo la disciplina civilistica, facendo riferimento in particolare all'obbligo di custodia e conservazione della cosa data in comodato secondo la diligenza del buon padre di famiglia, all'obbligo di servirsene per l'uso determinato dal contratto o dalla natura della cosa, nonché di sostenere le spese di ordinaria manutenzione, unitamente all'onere di avvisare l'istituto di qualsiasi malfunzionamento o anomalia dell'apparecchiatura.

È stata, infine, prevista dal professionista la soppressione dell'art. 22 del contratto di vigilanza.

26. In ordine alla clausola di indicizzazione del prezzo di cui al punto 14 del contratto di vigilanza, Securpol ha rappresentato che essa viene inserita in quanto i contratti per il servizio di vigilanza restano in vigore per molti anni in considerazione dell'esiguità del canone rapportata all'utilità del servizio. Per periodo contrattuale si intende ciascun arco temporale pari a quello inizialmente pattuito tra le parti. In considerazione della descritta funzione, la clausola in esame non sembrerebbe presentare un contenuto vessatorio.

27. Nel corso del procedimento, la Parte ha rappresentato di voler eliminare la clausola in esame.

¹⁴ “12) Responsabilità: L'Istituto si obbliga a svolgere i servizi contrattualizzati di vigilanza secondo diligenza e correttezza, senza garanzia di risultato in termini di assoluta protezione da eventi di furto, danneggiamento, rapina o qualsiasi altro sinistro od evento dannoso per il cliente rispetto agli obiettivi vigilati [sottolineatura aggiunta]. Salvo dolo o colpa grave, [sottolineatura aggiunta] l'Istituto risponderà dei danni subiti dal Cliente nel caso in cui sussista un nesso causale diretto tra l'inadempimento contrattuale, l'evento occorso al cliente, ed i relativi danni, nel limite di una penale pari alla metà del valore del contratto sottoscritto fra le parti” [sottolineatura aggiunta].

¹⁵ “4) Responsabilità: L'Istituto eroga il servizio di collegamento allarme e pronto intervento secondo canoni di diligenza, disponibilità e massima efficienza possibile. L'Istituto non garantisce il Cliente contro furti, rapine, danneggiamenti od altri reati contro la persona od il patrimonio vigilati, ma offre i propri servizi, quali deterrenti e strumenti di prevenzione, in conformità alle caratteristiche degli impianti installati. Ex art. 1808 c.c. il comodatario è tenuto a custodire e a conservare la cosa con la diligenza del buon padre di famiglia. Egli non può servirsene che per l'uso determinato dal contratto o dalla natura della cosa [sottolineatura aggiunta] e ne risponde per danni e sinistri arrecati a persone o cose in genere, direttamente o indirettamente causati dalle apparecchiature oggetto del comodato. Il Cliente dovrà altresì sostenere, in conformità alla disciplina legale, le spese di ordinaria manutenzione, quali, ad esempio, senza carattere esaustivo, la sostituzione delle batterie, e la verifica di efficienza dell'impianto. Il cliente dovrà avvisare per iscritto o per via telematica l'Istituto di qualsiasi malfunzionamento od anomalia” [sottolineatura aggiunta].

28. Con riguardo alle clausole in tema di penali per inadempimento di cui ai punti 15 e 21 del contratto di vigilanza, la Parte ha evidenziato che esse intendono tutelare il professionista da clienti che cessano di onorare il contratto sebbene continuino ad utilizzare l'impianto e i servizi messi a disposizione da Securpol. Tenendo conto dell'esiguità del canone a fronte degli enormi costi che sostiene l'azienda per mantenere attive le pattuglie, la previsione di un'annualità di canone non appare integrare il requisito dell'eccessiva onerosità di cui alla lettera *f*) del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo.

29. Nel corso del procedimento, la Parte ha rappresentato di voler introdurre una nuova versione delle suddette clausole, prevedendo una più chiara e trasparente informativa a vantaggio del consumatore in ordine alle conseguenze, rispettivamente, della morosità e della risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile al cliente.

Più precisamente, con riguardo ai casi di morosità per mancato puntuale pagamento anche di un solo canone, il professionista si riserva la facoltà di ridurre o sospendere del tutto il servizio sino al saldo delle mensilità arretrate, previa comunicazione di messa in mora al cliente (anche via *e-mail*); mentre, nel caso di morosità protratta per almeno due mensilità consecutive, si prevede che il professionista possa sospendere l'emissione delle fatture successive, comunicando al cliente in forma scritta (anche via *e-mail*) di voler continuare a prestare i propri servizi sino alla scadenza del contratto con addebito dei canoni dovuti tramite un'unica fattura finale (nuova clausola di cui al punto 14 del contratto di vigilanza).

Inoltre, con riguardo ai casi di risoluzione anticipata per causa imputabile al cliente, è stata eliminata la previsione di una penale pari all'intero corrispettivo previsto fino alla naturale scadenza del contratto.

30. Per quanto concerne le clausole in tema di disdetta di cui al punto 20 del contratto di vigilanza e al punto 17 del contratto di comodato, la Parte ha evidenziato che esse rispondono all'esigenza di programmare l'utilizzo delle risorse impiegate nel servizio sia in termini di dipendenti che di impianti.

31. Nel corso del procedimento, la Parte ha prospettato una nuova versione delle clausole in esame, riducendo il termine richiesto per il preavviso a 60 giorni e prevedendo altresì che il rinnovo tacito del contratto avvenga per un periodo contrattuale pari ad 1 anno¹⁶ (nuova clausola di cui al punto 19 del contratto di vigilanza).

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

32. Le presenti valutazioni hanno ad oggetto le clausole indicate al punto II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato alla Parte che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

¹⁶ Nuovo Art. 19 del contratto di vigilanza: "Rinnovo tacito e disdetta: alla scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un anno e così di seguito, [sottolineatura aggiunta] salvo disdetta da inviare presso la sede legale dell'istituto a mezzo raccomandata A.R. almeno sessanta giorni prima della scadenza" [sottolineatura aggiunta]. Identica formulazione è stata prospettata per l'art. 17 del contratto di comodato.

33. Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che la Parte intende attuare come prospettato nel corso del procedimento e, da ultimo, nella memoria del 14 maggio 2014.

34. In proposito, si rileva che la Parte non ha fornito elementi circa l'effettiva implementazione delle clausole così come modificate prima dell'adozione del presente provvedimento; in proposito, nella memoria del 14 maggio 2014, la Parte ha fatto presente che l'adozione dei nuovi moduli contrattuali, in sostituzione di quelli recanti le clausole oggetto di avvio di istruttoria, avverrà dopo la conclusione del procedimento.

A. Clausole volte a limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista e a sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova

A.1. La clausola relativa al termine di decadenza per la presentazione dei reclami

35. La clausola di cui al punto 11 del contratto per il servizio di vigilanza, descritta al punto II del presente provvedimento, indica un termine esiguo entro cui comunicare eventuali irregolarità o deficienze del servizio al decorso del quale viene ricollegato un espresso effetto di decadenza dalla proposizione di ogni eccezione da parte del consumatore. Inoltre, la clausola nega qualsiasi valore probatorio circa il corretto adempimento del servizio ai biglietti di controllo lasciati presso gli immobili interessati dal servizio stesso, ai rapporti di intervento e alle relazioni di sistema di televigilanza, prevedendo che essi siano destinati ad un uso amministrativo interno, nonché una rinuncia del cliente alla loro comunicazione. In tal modo, la clausola priva sostanzialmente il cliente/consumatore di qualsiasi possibile mezzo di riscontro circa il corretto adempimento della prestazione contrattuale di Securpol.

36. Per la sua formulazione, la clausola individua un'espressa ipotesi di preclusione di mezzi di prova che limita le possibilità del consumatore di dar prova dell'inadempimento del professionista. In tale prospettiva, rileva, oltre alla limitatezza dell'arco temporale entro cui far valere un reclamo, soprattutto l'effetto decadenziale che discende dalla presente clausola.

37. Pertanto, la previsione in esame risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, nella misura in cui prevede a carico del consumatore limitazioni della facoltà di opporre eccezioni e all'adduzione di prove, nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista.

38. Avendo Securpol comunicato, nel corso del procedimento, di voler riformulare la clausola nel senso di ampliare il termine per comunicare eventuali reclami a 72 ore, di eliminare il riferimento all'effetto decadenziale a carico del cliente e di non escludere del tutto l'eventuale valore probatorio dei biglietti di controllo in presenza di ulteriori elementi di riscontro sull'inadempimento del professionista. Pertanto saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo.

A.2. La clausola relativa all'esonero di responsabilità nelle ipotesi di furti e danni

39. La clausola di cui al punto 12 del contratto per il servizio di vigilanza, denominata "*Responsabilità*", descritta al punto II del presente provvedimento, esclude la responsabilità di Securpol per eventuali furti, danni e sinistri, prevedendo per le ipotesi di comprovata negligenza un ammontare predeterminato (pari ad un mese di canone) per il risarcimento del danno, nonché una manleva per eventuali pretese di terzi.

40. La predetta previsione contrattuale risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, nella misura in cui esclude o limita le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista.

41. Sul punto, le argomentazioni di Securpol circa la natura di obbligazione di mezzi oggetto del servizio di vigilanza appaiono inconferenti in quanto ad essere oggetto di contestazione non è tale profilo, bensì la previsione generalizzata e perentoria di un'esclusione di responsabilità da parte del professionista.

42. Nel corso del procedimento, Securpol ha rappresentato di voler riformulare la clausola in esame, non prevedendo alcun esonero di responsabilità. In relazione alle sole ipotesi diverse dal dolo e dalla colpa grave, viene previsto un limite al *quantum* risarcibile.

Pertanto, tenuto conto della natura dell'attività svolta, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio. Ciò posto, la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

A.3. La clausola relativa ai limiti di responsabilità del professionista

43. La clausola di cui al punto 22 del contratto per il servizio di vigilanza, denominata "*Limiti di responsabilità*", descritta al punto II del presente provvedimento, esclude la responsabilità di Securpol per danni a persone e cose ove non imputabili a dolo o colpa grave dei dipendenti di Securpol stessa.

44. La predetta previsione contrattuale risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, nella misura in cui esclude o limita le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista.

45. Avendo Securpol fatto presente, nel corso del procedimento, di voler procedere alla soppressione della clausola in esame, sono da ritenersi rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento. Pertanto, l'eliminazione della clausola in esame è idonea a superare i profili di vessatorietà evidenziati, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, nella comunicazione di avvio del presente procedimento.

A.4. La clausola in tema di responsabilità per furti e danni derivante dal parziale o mancato funzionamento delle apparecchiature di allarme

46. La clausola di cui al punto 4 del contratto di comodato per le apparecchiature di allarme, denominata "*Responsabilità*", descritta al punto II del presente provvedimento, contempla un'espressa esclusione di responsabilità dell'istituto di vigilanza per eventuali furti, danni e sinistri derivanti dal funzionamento ovvero dal parziale o mancato funzionamento delle apparecchiature

d'allarme date in comodato, prevedendo un'assunzione generalizzata di responsabilità a carico del comodatario.

47. La previsione contrattuale in esame risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo nella misura in cui esclude o limita le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista.

48. Avendo Securpol rappresentato, nel corso del procedimento, di voler modificare la clausola nel senso di eliminare l'ipotesi di manleva generalizzata del professionista e di fare riferimento agli obblighi a carico del cliente in quanto comodatario del bene, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo.

B. Clausole che stabiliscono un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

49. La clausola di cui al punto 20 del contratto di vigilanza e la clausola di cui al punto 17 del contratto di comodato, denominate entrambe "Rinnovo tacito e disdetta", descritte al punto II del presente provvedimento, prevedono un termine per la disdetta pari a sei mesi prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto per un periodo di tempo pari alla durata del contratto originario. Sul punto, si fa presente che, come risulta dalla lettura dei moduli contrattuali, il contratto di vigilanza ed il contratto di comodato hanno durata triennale¹⁷.

50. Pur considerando la specifica natura del servizio di vigilanza privata, che impone al professionista l'impiego di personale dedicato ad una prestazione periodica con una cadenza anche giornaliera, la previsione, nelle clausole predisposte dal professionista, di un termine di sei mesi per la disdetta rispetto alla scadenza del contratto al fine di evitare il rinnovo tacito appare principalmente dettata nell'interesse del professionista predisponente, non solo a meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche ad assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori. Dal lato del consumatore aderente, invece, un termine di sei mesi comporta l'onere di attivarsi ben prima del predetto termine, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza, e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

51. Le condizioni contrattuali di fornitura predisposte da Securpol oggetto di istruttoria contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, la durata iniziale del contratto è di tre anni e la clausola di cui al punto 20 prevede che il rinnovo tacito avvenga per un

¹⁷ Più precisamente, per quanto riguarda il contratto di vigilanza, la clausola di cui al punto 19, denominata "durata e decorrenza", prevede che "il presente contratto avrà la durata di anni tre, a decorrere dalla data di inizio del servizio o, nel caso di servizi resi a mezzo di apparecchiature di controllo, da quella del verbale di consegna e collaudo dell'impianto". Per quanto riguarda il contratto di comodato, la clausola di cui al punto 16, denominata "durata e decorrenza", prevede che "il presente contratto avrà la durata di anni tre, a decorrere dalla data di inizio del servizio di vigilanza cui esso accede e di cui fa parte integrante, e di allacciamento alla centrale operativa dell'Istituto ed al termine si rinnoverà per eguale periodo in caso di mancata disdetta nei termini di cui al successivo paragrafo".

uguale periodo di tempo. Inoltre, in caso di risoluzione anticipata per inadempimento del consumatore, la clausola di cui al punto 21 prevede il pagamento di una penale pari alle frazioni di canone fino alla naturale scadenza del contratto fino al massimo di un'annualità. In generale, non si rinvergono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta nei sei mesi antecedenti la data di scadenza, quale ad esempio la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali¹⁸.

52. Alla luce delle predette considerazioni, le previsioni contrattuali in esame integrano una fattispecie di cui agli articoli 33, commi 1 e 2, lettera i) del Codice del Consumo, in quanto stabiliscono un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare il tacito rinnovo.

53. Nel corso del procedimento, la Parte ha rappresentato di voler adottare una nuova versione delle clausole in esame che rimuove i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento nella misura in cui è stato indicato un termine sensibilmente più breve entro cui il consumatore può comunicare la disdetta (sessanta giorni); è stato anche ridotto da tre anni ad uno il periodo di rinnovo del contratto. Pertanto, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola di cui al punto 20 del contratto per il servizio di vigilanza - che, per effetto della nuova numerazione, è ora la clausola di cui al punto 19 - e la nuova versione della clausola di cui al punto 17 del contratto di comodato non integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo.

C. Clausole che impongono al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento e di risoluzione anticipata per qualsiasi causa, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato

C.1. La clausola in tema di morosità del cliente

54. La clausola di cui al punto 15, denominato "Morosità", descritta al punto II del presente provvedimento,

prevede che, in caso di morosità protratta per due mensilità, l'istituto possa risolvere il contratto e che il consumatore sia tenuto a versare l'intero corrispettivo sino alla naturale scadenza del contratto.

¹⁸ Nei provvedimenti adottati nell'ambito dei servizi di fornitura e di manutenzione degli ascensori (Provv. n. 24540 del 9 ottobre 2013 caso CV/6 Capozza - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24541 del 9 ottobre 2013, caso CV/44 Monti Servizi Ascensori - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24542 del 9 ottobre 2013 CV/ 45 Schindler - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24543 del 9 ottobre 2013, caso CV/46 M.I.A. - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll.n. 43/2013; Provv. n. 24544 del 9 ottobre 2013, caso CV/47 KONE - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll.n. 43/2013; Provv. n. 24545 del 9 ottobre 2013, caso CV/48 CEAM - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll.n. 43/2013; Provv. n. 24546 del 9 ottobre 2013, caso CV/49 Thyssenkrupp - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24547 del 9 ottobre 2013, caso CV/ 50 OTIS - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013), richiamando sul punto anche giurisprudenza di merito (cfr. Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780), l'Autorità ha considerato vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e 2, lettera i) del Codice del Consumo, le clausole che prevedevano un termine per comunicare la disdetta di 60 giorni prima della scadenza per i contratti di durata annuale e di 90 giorni per contratti di durata superiore ad un anno.

55. Si rileva che l'intero canone pattuito nel contratto - che costituisce la penale per inadempimento - corrisponde al *quantum* dovuto dal consumatore per tutte le attività che l'impresa avrebbe dovuto svolgere nel corso della validità dell'intero contratto di vigilanza di durata pluriennale. Trattandosi di un contratto di durata a prestazioni periodiche, in caso di risoluzione anticipata dello stesso - ancorché per inadempimento del consumatore - una parte, potenzialmente anche molto rilevante, delle prestazioni contrattuali non verrà eseguita affatto, proprio a causa dell'intervenuta cessazione del rapporto, essendo non di meno dovuto dal consumatore l'intero corrispettivo.

56. In proposito, si richiama un orientamento della Corte di Cassazione che ha considerato la previsione contrattuale dell'obbligo del consumatore, in caso di inadempimento, di pagare l'intero corrispettivo pattuito (o somma equivalente) come rientrante nella presunzione di vessatorietà della penale ai sensi dell'articolo 33, lettera *f*), del Codice del Consumo¹⁹.

Pertanto, tale clausola è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto impone al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo.

57. La medesima clausola prevede, inoltre, che la risoluzione possa essere esercitata dal professionista "senza alcun obbligo di preavviso", impedendo al consumatore di eccepire l'effettivo pagamento del canone.

Per tale profilo, la clausola in esame è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, nella misura in cui prevede a carico del consumatore limitazioni della facoltà di opporre eccezioni e all'adduzione di prove.

58. Alla luce delle considerazioni svolte, la predetta clausola integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*), del Codice del Consumo.

59. Nel corso del procedimento, la Parte ha comunicato di voler apportare alla clausola in esame una modifica che appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento nella misura in cui non è prevista una penale pari all'intero corrispettivo pattuito, in caso di risoluzione per inadempimento del cliente-consumatore a fronte di una prestazione non eseguita. Inoltre, è introdotta un'adeguata informativa al cliente in ordine alle conseguenze del mancato puntuale pagamento dei canoni dovuti. Pertanto, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola in esame che - per effetto della nuova numerazione - è ora la clausola di cui al punto 14, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*), del Codice del Consumo.

¹⁹ Cfr. Cassazione civile sez. III, 3 novembre 2010, n. 22357, ove con riferimento ad un contratto di mediazione immobiliare ha rilevato che "se, invece, il rifiuto di concludere il contratto da parte di chi abbia conferito l'incarico tragga origine dalla sussistenza, originaria o sopravvenuta, di circostanze ostative alla conclusione stessa, di cui la stessa parte abbia omesso di informare il mediatore al momento del patto o cui abbia dato causa successivamente, sarebbe allora configurabile una sua responsabilità per violazione dei doveri di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c.. In casi siffatti, la previsione dell'obbligo di pagare comunque la provvigione o somma equivalente integrerebbe una clausola penale e sarebbe dunque soggetta al diverso apprezzamento di cui all'art. 1469 bis c.c., comma 2, n. 6, (ora art. 33, comma 2, lett. *f*, del codice del consumo), concernente la presunzione di vessatorietà delle clausole che, in caso di inadempimento, prevedano il pagamento di una somma manifestamente eccessiva".

C.2. La clausola in tema di risoluzione anticipata del contratto

60. La clausola di cui al punto 21 del contratto di vigilanza, denominato “*Risoluzione anticipata*”, descritta al punto II del presente provvedimento, prevede che, in caso di risoluzione per qualsiasi causa imputabile al consumatore, quest’ultimo sia tenuto a versare fino ad un’annualità di canone, fatto salvo il maggior danno.

61. Valgono, in proposito, le medesime considerazioni sopra svolte rispetto alla vessatorietà di penali a carico del consumatore nelle ipotesi di suo inadempimento pari all’intero corrispettivo pattuito, oltre che l’orientamento della Suprema Corte sul punto.

62. Posto che il contratto adottato da Securpol ha una durata di tre anni, la clausola in esame risulta vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto impone al consumatore, in caso di risoluzione per suo inadempimento, il pagamento in un’unica soluzione di una somma che risulta manifestamente eccessiva, potendo essere anche pari all’intero corrispettivo del servizio pattuito, laddove la risoluzione del contratto si verifichi nel corso dell’ultimo anno del rapporto, facendo inoltre salva la prova del maggior danno.

63. Nel corso del procedimento, la Parte ha comunicato una modifica della predetta clausola che appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento nella misura in cui non prevede una penale pari all’intero corrispettivo pattuito, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento del cliente, né fa salvo il maggior danno per l’istituto. Pertanto, verranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento. Ciò posto, la nuova versione della clausola in esame che - per effetto della nuova numerazione, è ora la clausola di cui al punto 20 - non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo.

D. Clausole in tema di indicizzazione del prezzo

64. La clausola di cui al punto 14 del contratto di vigilanza attribuisce al professionista la facoltà di modificare i canoni in base alle variazioni dell’indice ISTAT, senza indicare con chiarezza né il criterio dell’adeguamento, né il periodo a partire dal quale tale facoltà potrebbe essere esercitata atteso che indica genericamente “*primo periodo contrattuale*” e “*periodo successivo*”.

Ciò posto, tale clausola è vessatoria in base al combinato disposto degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, in quanto le modalità di variazione del prezzo nelle ipotesi di sua indicizzazione non appaiono descritte in modo chiaro e comprensibile²⁰.

65. Avendo Securpol, nel corso del procedimento, comunicato di voler eliminare la clausola in esame, sono da ritenersi rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento. Ciò posto, l’eliminazione della clausola in esame è idonea a superare i profili di vessatorietà evidenziati ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che Securpol non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

²⁰ Sulla rilevanza dei criteri di chiarezza e comprensibilità nell’ambito della disciplina delle clausole vessatorie si veda, da ultimo, la sentenza della Corte di Giustizia IV sezione del 30 aprile 2014, causa C-26/13, Árpád Kásler / OTP Jelzálogbank ZRT .

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *f*), *i*) e *t*), comma 6 e dell'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e della Parte ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Securpol Group S.r.l. abbia la durata di venti giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto 11 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l. relativa alla presentazione dei reclami, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui al punto 12 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l. relativa alla responsabilità del professionista, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto 14 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa all'indicizzazione del prezzo, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui al punto 15 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa ai casi di morosità, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui al punto 20 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui al punto 21 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa alla risoluzione anticipata, descritta al punto II del presente provvedimento,

integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che la clausola di cui al punto 22 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa ai limiti di responsabilità del professionista, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

h) che la clausola di cui al punto 4 del contratto di comodato per le apparecchiature d'allarme adottato da Securpol Group S.r.l., relativa al regime di responsabilità del professionista, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

i) che la clausola di cui al punto 17 del contratto di comodato per le apparecchiature d'allarme adottato da Securpol Group S.r.l., relativa al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Securpol Group S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.securpolgroup.it con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito www.securpolgroup.it.

c) che la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 4, del Codice del Consumo e 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 comunicazione dello 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 comunicazione del parere stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

CV100 - SECURPOL GROUP-CONTRATTI SETTORE DELLA VIGILANZA PRIVATA

Allegato al provvedimento n. 24958

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 5 giugno 2014 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 13 febbraio 2014, è stato avviato il procedimento *CV100 – Securpol Group-contratti settore della vigilanza privata* nei confronti della società Securpol Group S.r.l. (di seguito Securpol).

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova;
- b) imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento e di risoluzione anticipata per qualsiasi causa, il pagamento di penali di importo manifestamente elevato, sancendo limitazioni all'adduzione di prove;
- c) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare il tacito rinnovo.

Oggetto di valutazione sono altresì le clausole di indicizzazione del prezzo non redatte in modo chiaro e comprensibile.

[OMISSIS]

a) Contratto per il servizio di vigilanza

“11) Reclami: L'irregolarità o la deficienza del servizio debbono essere tempestivamente comunicate alla direzione dell'Istituto, e comunque per iscritto entro le 48 ore successive all'evento, pena la decadenza da ogni eccezione. Eventuali biglietti di controllo, ove apposti, servono esclusivamente per uso amministrativo interno all'istituto e non costituiscono in alcun modo prova dell'effettuazione o meno del servizio. I rapporti di intervento e le relazioni del sistema di televigilanza hanno uso esclusivamente interno e riservato ed il cliente rinunzia espressamente alla loro comunicazione”.

“12) Responsabilità: l'istituto è tenuto a prestare e rispondere unicamente per i servizi di vigilanza stabili, senza cioè assumere alcuna garanzia o responsabilità per eventuali furti, danni

od altri sinistri, come specificato all'art. 1). Nel caso di comprovata negligenza nell'esecuzione del servizio l'Istituto risponderà mediante la penale fissa di una mensilità di canone (o di una giornata per i servizi particolari), fatta salva ogni responsabilità dei propri dipendenti per dolo e/o colpa grave. Coerentemente a quanto sopra il cliente si obbliga a manlevare l'Istituto da pretese di terzi eccedenti la penale, così come determinata al presente articolo".

"14) Adeguamento e revisione del canone: fuori dei casi di cui all'art. 1664 c.c. i canoni restano fissi ed invariabili per il primo periodo contrattuale. Per ciascun periodo successivo potranno essere adeguati in base alle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi di consumo, facendo riferimento al mese precedente a quello di scadenza. Qualora per la tipologia del servizio, il canone sia o sarà determinato in base a tariffe stabilite dal Prefetto, questo sarà automaticamente adeguato al nuovo Decreto Prefettizio".

"15) Morosità: [...] In caso di morosità protratta per almeno due mensilità consecutive, l'istituto potrà sospendere l'emissione e presentazione delle fatture successive, senza che ciò compri la mancata esecuzione della vigilanza, fermi restando gli obblighi derivanti dal servizio svolto, ovvero risolvere senza alcun obbligo di preavviso il contratto, con conseguente obbligo da parte del cliente di corrispondere oltre ai canoni scaduti quelli in scadenza sino alla naturale risoluzione del contratto per scadenza del termine, a titolo di risarcimento del danno".

"20) Rinnovo tacito e disdetta: alla scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un eguale periodo e così di seguito, salvo disdetta da inviare presso la sede legale dell'Istituto a mezzo raccomandata A/R almeno sei mesi prima della scadenza".

"21) Risoluzione anticipata: in caso di anticipata risoluzione per qualsiasi causa imputabile al cliente sono dovute in un'unica rata, oltre le quote di canone scadute e non pagate, le frazioni di canone fino alla naturale scadenza del contratto fino al massimo di un'annualità di quota, fatta salva la prova del maggior danno da parte dell'Istituto".

"22) Limiti di responsabilità: l'Istituto non è responsabile per: [...]danni a persone e cose subiti dal cliente e/o da terzi non imputabili a dolo e colpa grave dei dipendenti dell'Istituto".

b) Contratto di comodato per le apparecchiature d'allarme

"4) Responsabilità: l'istituto non assume alcuna responsabilità o garanzia per eventuali furti, danni, a persone o cose, o altre conseguenze derivanti dal funzionamento ovvero dal parziale o mancato funzionamento delle apparecchiature oggetto del presente contratto. Il comodatario si assume la totale responsabilità, senza rivalsa alcuna nei confronti dell'istituto, per danni e sinistri arrecati a persone o cose in genere, direttamente o indirettamente causati dalle apparecchiature oggetto del comodato".

"17) Rinnovo tacito e disdetta: alla scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato, per un eguale periodo e così di seguito, salvo disdetta da inviare presso la sede legale dell'Istituto a

mezzo raccomandata A/R almeno sei mesi prima della scadenza. In ogni caso, qualsiasi causa risolutiva del contratto di vigilanza all'istituto comporterà l'automatica risoluzione del presente contratto di comodato cui esso è relativo”.

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole rappresentate nel corso del procedimento e che Securpol Group intende attuare.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), f), i) e t), comma 6 e dell'articolo 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui al punto 11 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l. relativa alla presentazione dei reclami, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola di cui al punto 12 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l. relativa alla responsabilità del professionista, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui al punto 14 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa all'indicizzazione del prezzo, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola di cui al punto 15 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa ai casi di morosità, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere f) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola di cui al punto 20 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola di cui al punto 21 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa alla risoluzione anticipata, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che la clausola di cui al punto 22 del contratto per il servizio di vigilanza adottato da Securpol Group S.r.l., relativa ai limiti di responsabilità del professionista, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

h) che la clausola di cui al punto 4 del contratto di comodato per le apparecchiature d'allarme adottato da Securpol Group S.r.l., relativa al regime di responsabilità del professionista, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

i) che la clausola di cui al punto 17 del contratto di comodato per le apparecchiature d'allarme adottato da Securpol Group S.r.l., relativa al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto, descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

CV101 - SICURITALIA-CONTRATTI SETTORE DELLA VIGILANZA PRIVATA

Provvedimento n. 24959

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 giugno 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

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, pubblicato nella G.U. n. 200 del 28 agosto 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Sicuritalia Group Holding S.p.a. (di seguito, Sicuritalia Holding), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo. Sicuritalia Holding è a capo dell'omonimo gruppo "Sicuritalia" ed è attiva nella fornitura di servizi di vigilanza privata attraverso la società da essa controllata Sicuritalia S.p.a.. Rientrano in tale attività la vigilanza e la custodia di beni mobili o immobili, che non implicano l'esercizio di pubbliche funzioni o lo svolgimento di attività che disposizioni di legge o di regolamento riservano agli organi di polizia.

2. Sicuritalia S.p.a. (di seguito Sicuritalia), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo. Sicuritalia è controllata da Sicuritalia Holding.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

a) limitare il diritto di recesso del consumatore nonché le azioni o i diritti in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova;

b) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;

c) imporre come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

4. Oggetto di valutazione sono altresì le clausole di indicizzazione del prezzo non redatte in modo chiaro e comprensibile.

5. Le clausole in esame sono contenute in tre modelli contrattuali denominati rispettivamente "*Proposta di incarico servizi vigilanza ispettiva*", "*Proposta di incarico servizi di ricezione di*

segnalazioni di allarme” e “Contratto di comodato di apparecchiature di allarme” predisposti da Sicuritalia Holding e Sicuritalia (di seguito anche i Professionisti).

6. Le proposte di incarico per i servizi di vigilanza ispettiva e per i servizi di ricezione di segnalazioni di allarme presentano clausole di analogo contenuto. Per quanto concerne il comodato, come indicato nell’articolo 1¹, tale contratto ha natura accessoria al contratto per i servizi di vigilanza.

7. Ai fini della presente valutazione, assumono rilevanza i soli modelli contrattuali utilizzati con i consumatori persone fisiche o soggetti agli stessi assimilabili, quali i condomini composti da consumatori, da parte di Sicuritalia Holding attraverso la sua controllata Sicuritalia.

8. Costituiscono in particolare oggetto della presente valutazione le clausole di seguito trascritte:

a) Proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme

“4. Ai sensi del D.L. 50/92 e nella sola ipotesi che l’Utente sia persona fisica e che agisca per scopi estranei alla propria attività professionale e possa conseguentemente essere qualificato consumatore, è attribuita allo stesso diritto di recesso. Tale diritto, a pena di decadenza, dovrà essere esercitato entro sette giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta d’incarico, mediante comunicazione scritta, inviando raccomandata A.R. (o telefax o telegramma da confermarsi con raccomandata A.R. entro le successive quarantotto ore) presso la direzione generale dell’Istituto”.

“5. Anche nell’ipotesi di accettazione dell’incarico e conseguente perfezionamento del Contratto, per ragioni tecniche nonché per casi di forza maggiore o per ordine delle Autorità, l’Istituto potrà sospendere in qualunque momento l’erogazione del servizio. In tutti i casi, l’Istituto non risponde degli eventuali danni comunque causati”.

“6. L’Istituto è sin d’ora esonerato dalla esecuzione del servizio in quelle zone in cui cessasse, per qualunque ragione, di essere titolare delle necessarie autorizzazioni di Polizia e l’Utente rinuncia, ora per allora, a qualsiasi richiesta di indennizzo o danno a ciò riconducibile. Al verificarsi dell’eventualità di cui sopra, il Contratto dovrà ad ogni effetto considerarsi risolto di diritto per quei servizi da prestarsi nella zona in cui l’Istituto non sia più dotato di autorizzazione di Polizia e quindi in tutto o in parte, fermo restando l’obbligo del pagamento da parte dell’utente per prestazioni già eseguite”.

“12. L’incarico di espletare i servizi di vigilanza s’intende sempre conferito per cinque anni. Alla scadenza, il Contratto si intenderà in ogni caso tacitamente rinnovato per cinque anni e così di seguito, salvo disdetta da darsi per lettera raccomandata A.R. almeno sei mesi prima della scadenza. In occasione di revisione e/o rinnovo del Contratto con la sottoscrizione della presente Proposta d’incarico, la stessa sostituisce integralmente quella precedente”.

“13. Eventuali reclami dovranno essere proposti per iscritto a pena di decadenza, anche via telefax, entro 5 giorni dal verificarsi dell’evento”.

¹ “La durata del presente contratto è sottoposto alla condizione che permanga in essere il contratto per la fornitura di servizi di vigilanza, stipulato a parte con l’Istituto, per la cui erogazione sono necessarie le apparecchiature indicate a tergo”.

“14. I corrispettivi della presente Proposta d’incarico potranno subire variazioni su richiesta dell’Istituto. Tali adeguamenti potranno essere attuati dall’Istituto in conseguenza di: disposizioni Prefettizie; modifiche del Contratto Collettivo di Lavoro, Nazionale o Provinciale, della Categoria; variazioni dei prezzi di consumo così come rilevate dall’Indice dei Prezzi al Consumo per le Famiglie di operai ed Impiegati elaborato dall’Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT). Le variazioni si renderanno applicabili a decorrere dal trentesimo giorno dalla loro comunicazione”.

“17. L’Istituto non presta alcuna garanzia né si assume alcuna responsabilità per eventuali furti, danni ed in genere pregiudizi subiti dall’Utente. In particolare, l’Istituto non assume alcuna responsabilità derivante da ritardi nell’esecuzione del servizio di apertura e/o chiusura della proprietà, con specifico riferimento agli eventuali danni conseguenti al non regolare inizio dell’attività lavorativa del personale dell’Utente ed alla conseguente mancata produzione. Sarà comunque onere dell’Utente comprovare sia l’inadempimento dell’Istituto e/o del suo personale dipendente, che la riferibilità del danno all’inadempimento dell’Istituto e/o del suo personale dipendente. Nel caso di comprovato inadempimento nell’esecuzione del servizio o di comprovata riferibilità dei danni a tale inadempimento, l’Istituto sarà tenuto unicamente a versare all’Utente, a titolo di penale fissa, una somma pari ad una mensilità del canone in corso. E’ esclusa pertanto ogni risarcibilità di eventuale danno ulteriore subito dall’Utente. Qualora sia accertato il nesso di causalità tra il danno subito ed il servizio prestato dall’Istituto, si conviene che gli onorari conseguenti ad eventuali danni provocati a terzi nell’esecuzione del servizio saranno interamente a carico dell’Utente. Stante quanto sopra, l’Utente rinuncia sin d’ora ad ogni ulteriore pretesa e nel contempo manleva l’Istituto sia nei confronti dei terzi che dei propri assicuratori, assumendosi in proprio il rischio di eventuali esborsi, avendo ritenuta corretta la ripartizione del rischio ed adeguata la corrispondente penale a carico dell’Istituto, in considerazione della natura e del costo del servizio così come commissionato. Si da altresì atto che da parte dell’Istituto l’apposizione della clausola e della sua determinazione, con espressa accettazione da parte dell’Utente, è stata essenziale e determinante ai fini dell’accettazione dell’incarico. L’Utente si impegna inoltre a tutelarsi adeguatamente contro i rischi connessi alla propria attività”.

“19. Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in relazione alla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente rapporto, sarà competente in via esclusiva, a scelta di parte attrice, il Foro di Como o il Foro di Torino”.

b) Contratto di comodato di apparecchiature di allarme

“4. Per i primi dodici mesi di durata del Comodato, l’Istituto si impegna, a seguito di segnalazione del Comodatario, a riparare o sostituire a proprie spese le apparecchiature oggetto del Comodato che dovessero risultare difettose per causa di fabbricazione o di normale usura”.

“6. L’istituto non assume alcuna responsabilità o garanzia per eventuali furti, danni a persone o cose, o altre conseguenze derivanti dal funzionamento ovvero dal parziale o mancato funzionamento delle apparecchiature oggetto del presente contratto.

Il comodatario si assume la totale responsabilità, senza rivalsa alcuna nei confronti dell'Istituto, per danni e sinistri arrecati a persone o cose in genere, direttamente o indirettamente causati dalle apparecchiature oggetto del comodato”.

“8. Il canone forfettario previsto per la manutenzione ordinaria e l'estensione della garanzia delle apparecchiature oggetto del Comodato potrà essere adeguata annualmente dall'Istituto sulla base delle variazioni dei prezzi di consumo così come rilevate dall'Indice dei Prezzi al Consumo per le Famiglie di operai ed Impiegati elaborato dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT)”.

“15. Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in relazione alla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente rapporto, sarà competente in via esclusiva il Foro relativo alla città in cui ha sede l'Istituto”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

a.1) Attività preistruttoria e avvio del procedimento

9. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, e in particolare sulla base delle informazioni e della documentazione contrattuale fornite da Sicuritalia e Sicuritalia Holding in data 9 gennaio 2014², in risposta ad una richiesta di informazioni dell'8 agosto 2013³, in data 13 febbraio 2014, è stato avviato il procedimento *CV101 – Sicuritalia - contratti settore della vigilanza privata* nei confronti dei predetti professionisti.

10. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato alle Parti che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, tenuto conto delle altre clausole contrattuali, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere a), b), i), t) e u), comma 6 e 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

a.2) Il procedimento

11. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, è stata formulata una richiesta di informazioni alle Parti, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere a), b), i), t) e u), del Codice del Consumo.

12. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 12 febbraio 2014, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del Regolamento, in data 13 febbraio 2014 è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37 bis, comma 1, del Codice del Consumo tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità. Nell'ambito della consultazione, sono pervenute le osservazioni

² Doc. 2.

³ Doc. 3.

dell'Unione Nazionale Consumatori, in data 10 marzo 2014⁴ e del CODACONS, in data 17 marzo 2014⁵.

13. In data 17 marzo 2014⁶ e 5 maggio 2014⁷ sono pervenute le memorie di Sicuritalia e Sicuritalia Holding con le informazioni richieste nella comunicazione di avvio. I predetti professionisti hanno avuto accesso agli atti in data 26 marzo 2014.

14. In data 16 aprile 2014, presso gli uffici dell'Autorità, si è svolta l'audizione dei professionisti⁸, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento.

15. In data 5 maggio 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

16. In data 13 maggio, 21, 22 e 30 maggio 2014⁹, Sicuritalia Holding e Sicuritalia hanno fatto pervenire note conclusive.

b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

17. Nel corso della consultazione, in data 10 marzo 2014, l'Unione Nazionale Consumatori ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione in sede di avvio del procedimento.

18. In ordine ai contratti per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, con riferimento alla clausola sul recesso di cui all'articolo 4, l'Unione Nazionale Consumatori ne ha rilevato il contenuto vessatorio in quanto non terrebbe conto della disciplina introdotta dal D. Lgs. del 21 febbraio 2014 n. 21, di recepimento della Direttiva 83/2011/UE sui diritti dei consumatori (c.d. "Direttiva Consumer Rights") che ha modificato gli articoli da 52 a 59 del Codice del Consumo.

Per quanto concerne le clausole relative all'oggetto della prestazione e in tema di esonero da responsabilità di cui agli articoli 5, 6 e 17, la predetta associazione ha rilevato il loro contenuto vessatorio nella misura in cui, oltre a prevedere limitazioni di responsabilità soltanto a favore del professionista, non prevederebbero che quest'ultimo risponda dei danni riconducibili ad un proprio inadempimento, anche nell'ipotesi di interruzione del servizio per causa imputabile.

In merito alla durata del contratto di cui all'articolo 12, si osserva che essa dovrebbe essere riportata in maniera chiara ed evidente nella pagina iniziale del contratto. Inoltre, il termine per comunicare la disdetta (pari a sei mesi) appare eccessivo.

Relativamente all'articolo 13 in tema di termine per presentare i reclami, la clausola è ritenuta vessatoria nella misura in cui non prevederebbe che l'evento potrebbe non essere conosciuto entro il termine indicato per effettuare la segnalazione validamente.

Rispetto alla clausola in tema di variazione del prezzo di cui all'articolo 14, l'Unione Nazionale Consumatori ne ha rilevato la vessatorietà nella misura in cui i costi del servizio potrebbero essere soggetti ad aumenti non prevedibili al momento della stipula del contratto. Inoltre, indirettamente, la clausola tenderebbe a distribuire sui consumatori il rischio di impresa.

⁴ Doc. 6.

⁵ Doc. 8.

⁶ Doc. 9.

⁷ Doc. 17.

⁸ Doc. 12.

⁹ Docc. 19 e 20.

Infine, in merito alla clausola relativa al foro di cui all'articolo 18, è stato rilevato che essa è in contrasto con l'articolo 33, comma 2, lettera u), del Codice del Consumo, che considera vessatorie le clausole che stabiliscono come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

Rispetto al contratto di comodato di apparecchiature di allarme, la predetta associazione ha svolto le medesime considerazioni con riferimento alle clausole di contenuto analogo in tema di variazione dei prezzi, di responsabilità e foro competente.

19. Nel contributo pervenuto in data 17 marzo 2014, anche il CODACONS ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione, svolgendo considerazioni simili a quelle sopra riportate circa il carattere vessatorio delle clausole presenti nei contratti oggetto di valutazione.

Per quanto concerne la clausola avente ad oggetto il termine per presentare reclami, il CODACONS ha altresì rilevato l'esiguità del termine di decadenza. Inoltre, rispetto alle clausole in tema di variazione del prezzo, non sarebbe prevista la possibilità per il consumatore di recedere dal contratto.

c) Le argomentazioni svolte dai professionisti e gli elementi forniti nel corso del procedimento

20. Le Parti hanno rappresentato che i contratti erano stati elaborati prima dell'entrata in vigore della disciplina in tema di clausole vessatorie. Tuttavia, in sede di esecuzione, sarebbe stata garantita l'applicazione delle normative poste a tutela del cliente ove questo rivesta la qualifica di consumatore. Inoltre, già prima del ricevimento della comunicazione di avvio del 13 febbraio 2014, secondo quanto prospettato dalle Parti, i contratti e la comunicazione con la clientela erano in corso di aggiornamento.

21. Le Parti hanno rilevato un impatto contenuto derivante dall'utilizzo dei contratti oggetto di valutazione posto che la clientela *consumer* che usufruisce dei servizi di vigilanza "Sicuritalia" rappresenterebbe una percentuale molto limitata, mentre tali servizi vengono forniti principalmente a soggetti che svolgono un'attività imprenditoriale.

22. Nel merito della valutazione delle singole clausole oggetto del procedimento, le Parti hanno illustrato la *ratio* del loro contenuto, negando il carattere vessatorio delle stesse. Le Parti hanno tuttavia rappresentato di volerne modificare la formulazione al fine di eliminare i possibili profili di criticità indicati nella comunicazione di avvio del 13 febbraio 2014. Le Parti hanno altresì indicato di voler introdurre due differenti versioni dei contratti destinate, rispettivamente, alla clientela *consumer* e a quella *business*. Pertanto, le modifiche proposte riguardano i modelli contrattuali destinati ai clienti-consumatori e saranno adottate nei moduli contrattuali utilizzati a partire dal 1° luglio 2014.

23. Per quanto concerne la previsione relativa al recesso, di cui all'articolo 4 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, le Parti hanno ribadito il rispetto in concreto della normativa prevista dal Codice del Consumo¹⁰. Le Parti hanno

¹⁰ Ciò sarebbe evincibile anche dalle proprie Linee Guida per la rete vendita dove al punto 4, lettera b), viene indicato in dieci giorni il termine previsto a favore del consumatore per denunciare il recesso, come previsto nella versione dell'articolo 64 del Codice del Consumo antecedente all'entrata in vigore del D. Lgs. del 21 febbraio 2014, n. 21 (cfr. doc. 9).

tuttavia rappresentato di voler modificare la clausola in esame, introducendo un termine per esercitare il diritto di recesso pari a 14 giorni¹¹.

24. In ordine alle clausole relative alla sospensione del servizio e all'esonero dalla prestazione del servizio per cessazione delle relative autorizzazioni di cui agli articoli 5 e 6 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, le Parti hanno fatto presente di fornire idonea informativa ai clienti-consumatori e che non si registrano lamentele o segnalazioni al riguardo.

25. Le Parti hanno tuttavia rappresentato di voler di modificare la clausola relativa alla sospensione del servizio di cui all'articolo 5 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, prevedendo un obbligo specifico di informativa preventiva al consumatore¹². Per quanto concerne la clausola di cui all'articolo 6, in tema di responsabilità nelle ipotesi di perdita della titolarità delle autorizzazioni dei predetti moduli contrattuali, le Parti hanno comunicato una modifica volta a prevedere la loro responsabilità per eventuali danni nelle ipotesi di dolo e colpa grave¹³, con l'indicazione di un *quantum* per il danno risarcibile soltanto per le ipotesi di colpa lieve.

26. In ordine alla clausola relativa al termine per comunicare la disdetta al fine di evitare il tacito rinnovo del contratto di cui all'articolo 12 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, le Parti hanno rilevato che la previsione in esame si giustifica per l'esigenza di organizzare in maniera efficiente il servizio, con particolare riferimento al numero di dipendenti da assumere.

27. Le Parti hanno tuttavia rappresentato di voler ridurre il termine per la disdetta a 60 giorni, riducendo altresì a tre anni la durata dei successivi rinnovi¹⁴.

¹¹ "4. E' attribuito all'Utente il diritto di recesso da esercitarsi, a pena di decadenza, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta d'Incarico [sottolineatura aggiunta], mediante comunicazione scritta, inviando raccomandata A.R. (o telefax o telegramma da confermarsi con raccomandata A.R. entro le successive 48 ore) presso la sede dell'Istituto."

¹² "5. Nell'ipotesi di accettazione della Proposta d'Incarico e conseguente perfezionamento del Contratto, l'Istituto potrà sospendere in qualunque momento l'erogazione del servizio per ragioni di forza maggiore, incluse ipotesi di impedimenti tecnici e ordini dell'autorità, comunque non imputabili all'Istituto stesso [sottolineatura aggiunta]. In tali casi, l'Istituto è tenuto ad informare l'utente di detta sospensione [sottolineatura aggiunta] tramite raccomandata a.r. (o tramite comunicazione per posta elettronica, laddove l'Utente abbia dato il proprio consenso a tale modalità di comunicazione) non più tardi di 15 (quindici) giorni precedenti [sottolineatura aggiunta] la sospensione. Nell'eventualità che la sospensione dipendesse da cause che non consentono una preventiva comunicazione entro il suddetto termine, tale comunicazione dovrà essere inviata tempestivamente dall'Istituto non appena questi ne sia venuto a conoscenza [sottolineatura aggiunta]."

¹³ "6.1 Fermo quanto previsto dal successivo articolo 6.2 [sottolineatura aggiunta], l'Istituto è sin d'ora esonerato dalla esecuzione del servizio in quelle zone in cui cessasse, per qualunque ragione, di essere titolare delle necessarie autorizzazioni di Polizia. Al verificarsi dell'eventualità di cui sopra, il Contratto dovrà ad ogni effetto considerarsi risolto di diritto per quei servizi da prestarsi nella zona in cui l'Istituto non sia più dotato, in tutto o in parte, di autorizzazione di Polizia, fermo restando l'obbligo del pagamento da parte dell'Utente per le prestazioni già eseguite."

6.2 Nell'ipotesi di cui al precedente articolo 6, qualora la perdita delle autorizzazioni di Polizia sia imputabile all'Istituto, quest'ultimo, ad eccezione delle ipotesi di dolo o colpa grave, [sottolineatura aggiunta] risponde esclusivamente dei danni direttamente causati all'Utente e comunque nei limiti di una somma pari a (i) 12 (dodici) mensilità del canone in corso qualora l'entità del danno non sia superiore a 50.000 (cinquantamila/00) Euro e (ii) 24 (ventiquattro) mensilità del canone in corso qualora il danno sia superiore a 50.000 (cinquantamila/00) Euro."

¹⁴ Di seguito si riporta la versione della clausola in tema di durata e disdetta riportata nel nuovo articolo 11 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme "11 - L'incarico di espletare i servizi di vigilanza s'intende sempre conferito per 5 (cinque) anni. Alla scadenza, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per

28. In merito alla clausola in tema di presentazione di reclami di cui all'articolo 13 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, i professionisti hanno rappresentato che la clausola ha lo scopo di evitare che i reclami vengano presentati ad una distanza di tempo eccessiva rispetto all'effettivo accadimento. Tale clausola non comprimerebbe i diritti del consumatore, ben potendo il cliente integrare il reclamo in una data successiva.

29. Le Parti hanno tuttavia comunicato di voler modificare la clausola in esame, prevedendo un termine per effettuare il reclamo pari a venti giorni decorrenti dal momento in cui l'utente è venuto a conoscenza dell'evento, eliminando effetti decadenziali derivanti dalla mancata presentazione dello stesso¹⁵.

30. In ordine alle clausole di indicizzazione del prezzo contenute nell'articolo 14 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e nell'articolo 8 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, secondo le Parti, la loro funzione sarebbe quella di mantenere allineati i ricavi ai costi soprattutto in considerazione della durata quinquennale del contratto. Esse hanno altresì rappresentato che la clausola fa riferimento al momento in cui i nuovi dati ISTAT sono resi disponibili al pubblico. Inoltre, l'ammontare dell'incremento è pari al 100% dell'incremento dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo.

31. Le Parti hanno rappresentato di voler modificare le predette clausole, indicando espressamente il termine di decorrenza dell'aggiornamento e la misura dello stesso pari al 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo¹⁶. La medesima modifica è stata comunicata con riferimento alla clausola di analogo tenore contenuta nel contratto di comodato di apparecchiature di allarme¹⁷.

32. Relativamente alle clausole in tema di esonero di responsabilità per eventuali furti, danni e in genere pregiudizi subiti dall'utente, di cui all'articolo 17 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e all'articolo 6 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, le Parti hanno rappresentato che l'eventuale eliminazione delle clausole in esame determinerebbe un aggravio dei costi ed un'alterazione della funzione del

una durata di 3 (tre) anni [sottolineatura aggiunta] e così di seguito salvo disdetta da darsi per lettera raccomandata A.R. almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza [sottolineatura aggiunta]. In occasione di revisione e/o rinnovo del Contratto con la sottoscrizione della presente Proposta d'Incarico, la stessa sostituisce integralmente quella precedente."

¹⁵ "13. EVENTUALI RECLAMI DOVRANNO ESSERE PROPOSTI TEMPESTIVAMENTE [SOTTOLINEATURA AGGIUNTA] PER ISCRITTO, ANCHE VIA TELEFAX, IN OGNI CASO NON OLTRE 20 (VENTI) GIORNI DAL MOMENTO IN CUI L'UTENTE È VENUTO A CONOSCENZA DELL'EVENTO[SOTTOLINEATURA AGGIUNTA]."

¹⁶ "14. A DECORRERE DAL 1 APRILE SUCCESSIVO AL PRIMO ANNIVERSARIO DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA PRESENTE PROPOSTA DI INCARICO, I CORRISPETTIVI QUIVI INDICATI SARANNO INCREMENTATI IN FUNZIONE DEL 100% DELLA VARIAZIONE DEI PREZZI AL CONSUMO COSÌ COME RILEVATE NELL'ANNO PRECEDENTE DALL'INDICE DEI PREZZI AL CONSUMO[SOTTOLINEATURA AGGIUNTA] PER LE FAMIGLIE DI OPERAI ED IMPIEGATI ELABORATO DALL'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA (ISTAT). LA VARIAZIONE DEI CORRISPETTIVI SARÀ COMUNICATA DALL'ISTITUTO AL CONSUMATORE MEDIANTE AGGIORNAMENTO DELLA PAGINA WEB APPOSITAMENTE PREDISPOSTA CON PREAVVISO DI ALMENO DUE (2) MESI[SOTTOLINEATURA AGGIUNTA]."

[...]. "

¹⁷ "8. A decorrere dal 1 aprile successivo al primo anniversario della sottoscrizione della Presente Proposta di incarico[sottolineatura aggiunta], i corrispettivi quivi indicati saranno incrementati in funzione del 100% della variazione [sottolineatura aggiunta] dei prezzi al consumo così come rilevate nell'anno precedente dall'Indice dei Prezzi al Consumo per le Famiglie di Operai ed Impiegati elaborato dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT). La variazione dei corrispettivi sarà comunicata [sottolineatura aggiunta] dall'Istituto al consumatore mediante aggiornamento della pagina web appositamente predisposta con preavviso di almeno due (2) mesi. [sottolineatura aggiunta]."

contratto di vigilanza ove fosse previsto un obbligo di indennizzare senza limiti il cliente-consumatore, tenuto anche conto del prezzo contenuto del servizio.

33. Le Parti hanno tuttavia rappresentato di voler modificare le clausole in esame. In particolare, per quanto concerne le proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, nella nuova versione della clausola, inserita nell'articolo 15, è fatta esplicitamente salva l'ipotesi di responsabilità delle Parti per dolo o colpa grave. In ipotesi di responsabilità diverse dal dolo e dalla colpa grave, viene previsto un *quantum* del danno risarcibile¹⁸.

Con riferimento alla clausola di analogo tenore di cui all'articolo 6 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, le Parti hanno proceduto ad una completa riformulazione del suo contenuto, prevedendo anche nell'ipotesi in cui il danno sia riconducibile al mancato funzionamento delle apparecchiature la responsabilità nelle ipotesi di dolo e colpa grave, con l'indicazione di un *quantum* per il danno risarcibile soltanto per ipotesi di colpa lieve¹⁹.

¹⁸ “15. In considerazione delle modalità con cui vengono svolti i servizi richiesti, gli stessi devono ritenersi volti a contribuire alla sicurezza dell'Utente ma, in nessun caso, costituiscono una garanzia o un'assicurazione contro furti, danni ed in genere pregiudizi subiti dall'Utente o da terzi, assumendo l'Istituto con il presente contratto un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Ciò premesso, nel caso in cui l'Utente abbia subito dei danni direttamente riferibili ad un'ipotesi di comprovato inadempimento nell'esecuzione del servizio da parte dell'Istituto, ad eccezione delle ipotesi di dolo o colpa grave [sottolineatura aggiunta], l'Istituto stesso sarà tenuto a versare all'Utente una somma pari a (i) 12 (dodici) mensilità del canone in corso qualora l'entità del danno non sia superiore a 50.000 (cinquantamila/00) Euro e (ii) 24 (ventiquattro) mensilità del canone in corso qualora il danno sia superiore a 50.000 (cinquantamila/00) Euro. È esclusa pertanto ogni risarcibilità di eventuale danno ulteriore subito dall'Utente per qualsivoglia ragione. Sarà comunque onere dell'Utente comprovare sia l'inadempimento dell'Istituto e/o del suo personale dipendente, che la riferibilità del danno all'inadempimento dell'Istituto e/o del suo personale dipendente. Qualora sia accertato il nesso di causalità tra il danno subito ed il servizio prestato dall'Istituto, si conviene inoltre che gli oneri conseguenti ad eventuali danni provocati a terzi nell'esecuzione del servizio saranno interamente a carico dell'Utente, salvo i casi di dolo o colpa grave [sottolineatura aggiunta]. Stante quanto sopra, l'Utente rinuncia sin d'ora ad ogni ulteriore pretesa e nel contempo manleva l'Istituto sia nei confronti dei terzi che dei propri assicuratori, assumendosi in proprio il rischio di eventuali esborsi, avendo ritenuta corretta la ripartizione del rischio ed adeguata la corrispondente penale a carico dell'Istituto, in considerazione della natura e del costo del servizio così come commissionato. Si dà altresì atto che da parte dell'Istituto l'apposizione della clausola e della sua determinazione, con espressa accettazione da parte dell'Utente, è stata essenziale e determinante ai fini dell'accettazione dell'incarico. L'Utente s'impegna inoltre a tutelarsi adeguatamente contro i rischi connessi alla propria attività”.

¹⁹ “6. Le apparecchiature vengono consegnate al comodatario funzionanti e potranno essere utilizzate unicamente per la rilevazione e la trasmissione di segnalazioni di allarme dalla proprietà del comodatario indicata nel contratto. Il comodatario si impegna ad osservare la massima diligenza nella conservazione delle apparecchiature e sarà responsabile di eventuali danneggiamenti o manomissioni delle stesse anche se imputabili a terzi. In particolare il comodatario si rende garante, per tutta la durata del comodato, della diligente custodia e conservazione delle apparecchiature, non servendosi per uso diverso da quello determinato dal presente contratto e non cedendo neppure temporaneamente l'uso delle stesse a terzi, né a titolo gratuito né a titolo oneroso, impegnandosi altresì a non far eseguire interventi sulle apparecchiature o traslochi da personale non espressamente autorizzato dall'Istituto”.

Nel caso in cui l'Utente abbia subito dei danni direttamente riferibili ad un'ipotesi di comprovato mancato funzionamento, anche parziale, delle apparecchiature oggetto del presente Contratto e di comprovata riferibilità di tali danni ad un inadempimento dell'Istituto o ad un difetto di produzione, ad eccezione delle ipotesi di dolo o colpa grave, l'Istituto sarà tenuto a versare all'Utente una somma pari a [sottolineatura aggiunta] (i) 12 (dodici) mensilità del canone in corso qualora l'entità del danno non sia superiore a 50.000 (cinquantamila/00) Euro e (ii) 24 (ventiquattro) mensilità del canone in corso qualora il danno sia superiore a 50.000 (cinquantamila/00) Euro. È esclusa pertanto ogni risarcibilità di eventuale danno ulteriore subito dall'Utente. Sarà comunque onere dell'Utente comprovare sia il parziale o mancato funzionamento delle apparecchiature, che la riferibilità del danno a tale malfunzionamento. Qualora sia accertato il nesso di causalità tra il danno subito ed il malfunzionamento, si conviene inoltre che gli oneri conseguenti ad eventuali danni provocati a terzi da tale malfunzionamento saranno interamente a carico dell'Utente, salvo i casi di comprovato dolo o colpa grave dell'Istituto [sottolineatura aggiunta]. Stante quanto sopra, l'Utente rinuncia sin d'ora ad ogni ulteriore pretesa e nel contempo manleva l'Istituto sia nei confronti dei terzi che dei propri assicuratori, assumendosi in proprio il rischio di eventuali esborsi, avendo ritenuta corretta la ripartizione del rischio ed adeguata la corrispondente penale a carico dell'Istituto, in considerazione della natura e del costo del servizio così come commissionato. Si dà altresì atto che da

34. Per quanto concerne le clausole in tema di foro competente di cui all'articolo 19 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, e all'articolo 15 del contratto di comodato, le Parti hanno dichiarato di non averle mai fatte valere nei contenziosi con i propri clienti-consumatori.

35. Le Parti hanno tuttavia rappresentato di voler modificare le clausole in esame prevedendo il riferimento al luogo di residenza del cliente-consumatore o del luogo ove questi abbia eletto il proprio domicilio, tanto nella nuova versione delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, quanto nel contratto di comodato di apparecchiature di allarme²⁰.

36. Infine, per quanto riguarda la clausola relativa alla garanzia dell'impianto concesso in comodato per la durata di un anno, contenuta all'articolo 4 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, le Parti evidenziano che essa è giustificata dalla circostanza che la garanzia offerta dal soggetto da cui acquistano il bene è a sua volta pari ad un anno.

37. I professionisti hanno tuttavia comunicato di voler modificare la clausola in esame introducendo un periodo di validità della garanzia pari a ventiquattro mesi e, per il periodo successivo, l'obbligo di riparazione delle apparecchiature ove il danno sia imputabile al professionista²¹.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

38. Le presenti valutazioni hanno ad oggetto le clausole indicate al punto II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato a Sicuritalia Holding e a Sicuritalia che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

parte dell'Istituto l'apposizione della clausola e della sua determinazione, con espressa accettazione da parte dell'Utente, è stata essenziale e determinante ai fini dell'accettazione dell'incarico. L'Utente s'impegna inoltre a tutelarsi adeguatamente contro i rischi connessi alla propria attività".

²⁰ *Di seguito si riporta la versione della clausola in tema di foro competente riportata nei nuovi articoli 17 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e 15 del contratto di comodato.*

Articolo 17 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme. "Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in relazione alla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente rapporto, sarà competente il giudice del luogo di residenza dell'Utente o del luogo ove questi abbia eletto il proprio domicilio [sottolineatura aggiunta]."

Articolo 15 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme "Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente rapporto, sarà competente in via esclusiva il giudice del luogo di residenza del consumatore o del luogo ove questi abbia eletto il proprio domicilio [sottolineatura aggiunta]."

²¹ *"4 - Per i primi ventiquattro (24) mesi del Comodato, l'Istituto si impegna, a seguito di segnalazione del Comodatario [sottolineatura aggiunta], a riparare o sostituire a propria cura e spese le apparecchiature oggetto del Comodato che dovessero risultare difettose per causa di fabbricazione.*

Se la riparazione viene effettuata presso i locali dell'Utente, il costo relativo all'intervento del personale tecnico sarà a carico dell'Utente stesso. L'Utente potrà, a sua discrezione, avvalersi dell'intervento dei tecnici convenzionati con l'Istituto, il cui costo sarà indicato su apposita sezione del sito internet dell'Istituto. A partire dal ventiquattresimo mese, tutte le spese di riparazione o sostituzione saranno a carico del comodatario, salvo il caso in cui le apparecchiature risultino danneggiate per cause imputabili all'Istituto [sottolineatura aggiunta].

39. Con riguardo a quanto rilevato dalle Parti nelle proprie difese sul fatto che non vi sarebbe un'applicazione concreta delle clausole oggetto della comunicazione di avvio nei rapporti con i consumatori, si osserva che, nell'esercizio della competenza attribuita dall'articolo 37 bis del Codice del Consumo, l'Autorità non può che svolgere una valutazione astratta di clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari, predisposti dai professionisti. Tale valutazione prescinde dalle condotte adottate in concreto dai professionisti nei singoli contratti, anche laddove esse siano in ipotesi difformi da quanto stabilito dalle predette condizioni generali di contratto, moduli, modelli o formulari. Giova altresì rilevare che, nel tipizzare clausole che si presumono vessatorie, l'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo considera le stesse vessatorie anche solo per l'oggetto, oltre che per gli eventuali effetti.

40. Quanto rilevato dalle Parti circa la *ratio* delle clausole in esame, tesa a disciplinare principalmente rapporti intrattenuti con clientela rappresentata da professionisti, appare inconferente rispetto alla presente valutazione condotta nell'ambito della tutela amministrativa contro le clausole vessatorie nei confronti dei consumatori ai sensi dell'articolo 37 bis del Codice del Consumo. Tale argomentazione dimostra anzi che nel predisporre le clausole contrattuali i professionisti non avevano tenuto in specifica considerazione la posizione dei consumatori oggetto della tutela sulle clausole vessatorie.

41. Di seguito si procede all'esame dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante, valutando anche le modifiche delle clausole che le Parti intendono attuare come rappresentato nel corso del procedimento e, in particolare, nelle memorie del 5, del 13 e del 21 maggio 2014. Sulla base di quanto prospettato, va osservato che le Parti procederanno alla redazione di condizioni generali di contratto destinate esclusivamente ai clienti consumatori, inclusi i condomini.

42. In proposito si rileva che le Parti non hanno fornito elementi circa l'effettiva implementazione delle clausole così come modificate prima dell'adozione del presente provvedimento, rappresentando che i nuovi moduli contrattuali saranno adottati a partire dal mese di luglio 2014.

A. Clausola relativa al diritto di ripensamento

43. La clausola di cui all'articolo 4 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, descritta al punto II del presente provvedimento, relativa al diritto di recesso, inteso quale diritto di ripensamento a favore del consumatore, prevede un termine pari a sette giorni per l'esercizio di tale facoltà, più breve del termine di dieci giorni indicato nell'articolo 64, comma 1, del Codice del Consumo, nella versione antecedente all'entrata in vigore del D. Lgs. del 21 febbraio 2014 n. 21 di recepimento della Direttiva 83/2011/UE sui diritti dei consumatori (c.d. "*Direttiva Consumer Rights*"). Ciò posto, in considerazione della previsione di un termine inferiore a quello previsto dalla predetta disposizione normativa, la clausola in esame determina un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, laddove il contratto venga concluso al di fuori dei locali commerciali, in violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo.

44. In ordine all'asserita assenza di un impatto in concreto della clausola oggetto del procedimento, posto che nei rapporti intrattenuti con i clienti-consumatori sarebbe stato garantito il rispetto del termine previsto dalla disciplina legale in tema di recesso, è sufficiente ribadire che la

valutazione svolta dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 37-bis del Codice del Consumo, riguarda clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari e prescinde dal dato fattuale dell'applicazione della specifica clausola in uno specifico rapporto e tanto più dal prodursi in concreto di determinati effetti.

45. Alla luce delle considerazioni svolte, la predetta clausola è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo.

46. Le Parti hanno prospettato la riformulazione della clausola nel senso di prevedere un termine di quattordici giorni per esercitare il diritto di recesso, conformemente a quanto indicato nell'articolo 52 del Codice del Consumo comma 1²², così come novellato per i contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014 dal D. Lgs. del 21 febbraio 2014, n. 21²³. Pertanto, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, fermo restando l'obbligo del professionista di ottemperare, anche sul piano contrattuale, agli obblighi di cui al D. Lgs. del 21 febbraio 2014, n. 21 in tema di recesso. Ciò posto, la nuova versione della clausola in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo.

B. Clausole volte a limitare le azioni o i diritti del consumatore in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova

B.1. La clausola in tema di responsabilità nelle ipotesi di sospensione del servizio

47. Le clausole contenute negli articoli 5 e 6 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, descritte al punto II del presente provvedimento, escludono perentoriamente ogni responsabilità di Sicuritalia nell'ipotesi di sospensione del servizio per "ragioni tecniche" o risoluzione del rapporto per impossibilità sopravvenuta nell'esecuzione della prestazione. Inoltre, le clausole in esame non prevedono alcuna comunicazione preventiva al cliente circa la cessazione dell'erogazione del servizio per ipotesi che potrebbero essere riconducibili anche ad un comportamento negligente imputabile al professionista, quale la perdita delle necessarie autorizzazioni a svolgere il servizio, facendo salvo l'obbligo in capo al consumatore di versare il corrispettivo per il servizio fruito sino al momento della risoluzione. Ciò posto, le clausole in esame sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, nella misura in cui escludono o limitano le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista.

²² "Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57".

²³ Articolo 2, comma 1, del D. Lgs. del 21 febbraio 2014 n. 21 di recepimento della Direttiva 83/2011/UE sui diritti dei consumatori ("Direttiva Consumer Rights"): "Le modifiche apportate al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, dall'articolo 1, commi 1, 2, 3, 4 e 5, del presente decreto legislativo entrano in vigore dal 13 giugno 2014 e si applicano ai contratti conclusi dopo tale data".

48. Le Parti hanno prospettato la riformulazione delle clausole in esame prevedendo un'informativa preventiva al consumatore in caso di sospensione del servizio e prevedendo nessun onere di responsabilità.

Pertanto, tenuto conto della natura dell'attività svolta, le modifiche prospettate sono idonee a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e la nuova versione delle clausole in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

B.2. Le clausole relative all'esonero di responsabilità nelle ipotesi di furti e danni

49. La clausola contenuta nell'articolo 17 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e la clausola di cui all'articolo 6 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, descritte al punto II del presente provvedimento, escludono la responsabilità del professionista per eventuali furti, danni e sinistri.

50. Inoltre, tali clausole prevedono una manleva per eventuali pretese di terzi e un ammontare predeterminato assai esiguo (una mensilità di canone) come limite del risarcimento del danno, per le ipotesi di comprovato inadempimento del professionista anche in caso di dolo o colpa grave.

51. Tali previsioni contrattuali sono pertanto vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, nella misura in cui escludono o limitano le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista.

52. L'argomentazione delle Parti circa la particolare natura della prestazione offerta appare inconferente. Infatti, non è in discussione la natura – di mezzi e non di risultato - della prestazione e i parametri per valutare il corretto adempimento da parte del professionista quanto piuttosto alcune formulazioni della clausola volte a escludere la responsabilità del professionista e a determinare ipotesi di manleva, anche in relazione a danni che possono derivare da un inadempimento del professionista.

53. Le Parti hanno comunicato una nuova formulazione delle clausole in esame, non prevedendo alcun esonero di responsabilità nelle ipotesi di dolo e colpa grave del professionista. Inoltre, in relazione alle sole ipotesi diverse dal dolo e dalla colpa grave, viene previsto un limite al *quantum* risarcibile.

Pertanto, tenuto conto della natura dell'attività svolta, le modifiche prospettate sono idonee a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Ciò posto, la nuova versione delle clausole in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

B.3. La clausola relativa al termine di decadenza per la presentazione dei reclami

54. La clausola contenuta nell'articolo 13 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, descritta al punto II del presente provvedimento, indica un termine entro cui comunicare eventuali irregolarità del servizio, pena la decadenza da ogni eccezione. Per la sua formulazione, la clausola individua un'espressa ipotesi di preclusione di mezzi di prova sotto il profilo temporale, associata ad una decadenza del cliente-consumatore dalla possibilità di contestare eventuali inadempimenti.

55. L'argomentazione sviluppata in proposito da Sicuritalia Holding e Sicuritalia nel corso del procedimento, circa l'esigenza di evitare la presentazione di reclami ad una distanza di tempo

eccessiva dall'effettivo accadimento dell'evento dannoso, ferma restando la possibilità di integrarne il contenuto, non appare condivisibile. Infatti, la clausola, attraverso l'utilizzo della dicitura "*a pena di decadenza*", ricollega espressamente l'effetto decadenziale al mero decorso del termine, senza fare riferimento alla possibilità di integrare il reclamo o di far decorrere tale termine dal momento in cui il cliente-consumatore è effettivamente venuto a conoscenza dell'evento stesso.

56. Pertanto, tale clausola è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, nella misura in cui prevede a carico del consumatore limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, limitazioni all'adduzione di prove nonché inversioni o modificazioni dell'onere della prova nei confronti del professionista.

57. Sicuritalia Holding e Sicuritalia hanno comunicato una nuova versione della clausola in esame ove sono state eliminate le indicazioni relative ad un effetto di decadenza che discende dalla mancata presentazione del reclamo in quanto è stato espunto il riferimento alla perdita del potere di sollevare eccezioni una volta trascorso il termine. Pertanto, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e la nuova versione dell'articolo 13 in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo.

B.4. La clausola relativa alla garanzia degli impianti offerti in comodato

58. La clausola contenuta nell'articolo 4 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, descritta al punto II del presente provvedimento, prevede una durata di dodici mesi in merito all'obbligo di riparazione e di sostituzione delle apparecchiature difettose da parte dei Professionisti. In considerazione della natura accessoria di tale contratto rispetto al servizio di vigilanza, la previsione contrattuale in esame, laddove indica un periodo predeterminato inferiore alla durata del contratto principale in merito alla riparazione e sostituzione, appare vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, nella misura in cui esclude o limita le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista. In tale prospettiva, la clausola in esame sembra dettare un'ipotesi di limitazione di responsabilità durante lo svolgimento del servizio. Inoltre, essa appare volta a disegnare una disciplina contrattuale diversa da quella dettata dal codice civile in tema di comodato con particolare riferimento al diritto del comodatario di essere rimborsato delle spese straordinarie sostenute per la conservazione della cosa, se queste erano necessarie e urgenti (articolo 1808 c.c.).

59. Pertanto la clausola in esame è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, nella misura in cui esclude o limita le azioni e i diritti dei consumatori nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto da parte del professionista.

60. Le Parti hanno prospettato una nuova versione della clausola in esame ove è stato allungato il termine di garanzia a 24 mesi ed è stato espressamente previsto una responsabilità del professionista per danni imputabili a quest'ultimo. Pertanto, saranno rimossi i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento e la nuova versione dell'articolo 4 non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo.

C Clausola che stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione

61. La clausola di cui all'articolo 12 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, relativa alla durata del contratto, descritta al punto II del presente provvedimento, prevede un termine per la disdetta di sei mesi prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto per un periodo di cinque anni.

62. Pur considerando la diversa natura del servizio di vigilanza privata, che impone al professionista l'impiego di personale dedicato ad una prestazione periodica con una cadenza anche giornaliera, la previsione, in clausole predisposte dal professionista, di un termine di sei mesi per la disdetta rispetto alla scadenza del contratto al fine di evitare il rinnovo tacito del contratto per altri cinque anni appare principalmente dettata nell'interesse del professionista predisponente, non solo a meglio organizzare e programmare l'attività d'impresa, ma anche ad assicurarsi una base il più possibile stabile di clientela, rendendone più difficile la mobilità verso altri operatori; dal lato del consumatore aderente, invece, un termine di sei mesi comporta l'onere di attivarsi ben prima del predetto termine, non solo per comunicare la disdetta, ma prima ancora per valutare la convenienza della prosecuzione del rapporto contrattuale in essere oltre alla sua scadenza, e, se del caso, per reperire altra impresa cui affidare il servizio di manutenzione dell'impianto valutando le offerte disponibili sul mercato.

63. Le condizioni contrattuali di fornitura del servizio predisposte da Sicuritalia Holding e Sicuritalia contemplano disposizioni che, nel loro complesso, hanno l'effetto di vincolare il consumatore all'operatore con cui ha sottoscritto il contratto originario. In particolare, il menzionato articolo 12 oggetto della presente valutazione²⁴ prevede che il rinnovo tacito sia per periodi uguali a quello originario – particolarmente lungo - pari a cinque anni. Inoltre, il precedente articolo 10²⁵ dei modelli contrattuali in esame contempla il pagamento di una penale (pari a 2/3) parametrata ai canoni dovuti per tutta la durata residua del contratto, in caso di recesso anticipato del cliente. In generale, non si rinvergono previsioni contrattuali in grado di controbilanciare il meccanismo di rinnovo tacito ove non venga comunicata la disdetta nel termine di sei mesi prima della data di scadenza, quale ad esempio, la possibilità di recedere con congruo preavviso successivamente al tacito rinnovo, senza penali²⁶.

²⁴ "12. L'incarico di espletare i servizi di vigilanza s'intende sempre conferito per cinque anni. Alla scadenza, il Contratto si intenderà in ogni caso tacitamente rinnovato per cinque anni [sottolineatura aggiunta] e così di seguito, salvo disdetta da darsi per lettera raccomandata A.R. almeno sei mesi prima della scadenza. [...]".

²⁵ "Fermo restando quanto previsto dal D.L. 50/92, l'Utente può comunque recedere in qualsiasi momento dal Contratto; in tal caso dovrà corrispondere all'Istituto i 2/3 dei residui canoni dovuti dalla data di anticipata risoluzione del Contratto alla data di naturale scadenza dello stesso".

²⁶ Nei provvedimenti adottati nell'ambito dei servizi di fornitura e di manutenzione degli ascensori (Provv. n. 24540 del 9 ottobre 2013 caso CV/6 Capozza - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24541 del 9 ottobre 2013, caso CV/44 Monti Servizi Ascensori - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24542 del 9 ottobre 2013 CV/ 45 Schindler - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24543 del 9 ottobre 2013, caso CV/46 M.I.A. - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll.n. 43/2013; Provv. n. 24544 del 9 ottobre 2013, caso CV/47 KONE - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll.n. 43/2013; Provv. n. 24545 del 9 ottobre 2013, caso CV/48 CEAM - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll.n. 43/2013; Provv. n. 24546 del 9 ottobre 2013, caso CV/49 Thyssenkrupp - Contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013; Provv. n. 24547 del 9 ottobre 2013, caso CV/ 50 OTIS - contratti di vendita e manutenzione ascensori, in Boll. n. 43/2013), richiamando sul punto anche giurisprudenza di merito (cfr. Corte di Appello di Roma, Sez. II, sentenza del 7 maggio 2002, n.1780), l'Autorità ha considerato vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e 2, lettera i) del Codice del

64. Alla luce delle predette considerazioni, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui agli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *i*) del Codice del Consumo, in quanto stabilisce un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare il tacito rinnovo.

65. Le Parti hanno prospettato una nuova versione della clausola in esame che rimuove i profili di vessatorietà contestati nella comunicazione di avvio d'istruttoria nella misura in cui è stato indicato un termine sensibilmente più breve per comunicare la disdetta da parte del consumatore, da sei mesi a due mesi (per un contratto che è pluriennale), ed è stato anche ridotto il periodo di rinnovo del contratto, da cinque a tre anni. Ciò posto, la nuova versione dell'articolo in esame, che, per effetto della nuova numerazione, è ora l'articolo 11 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo.

D. Clausole in tema di indicizzazione del prezzo

66. Le clausole di cui all'articolo 14 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e all'articolo 8 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, descritte al punto II del presente provvedimento, attribuiscono al professionista la facoltà di adeguare il prezzo del servizio senza specificare con chiarezza da quando tale facoltà possa essere esercitata (potenzialmente anche subito dopo la conclusione del contratto) né il criterio della variazione. Ciò posto tali clausole sono vessatorie in base al combinato disposto degli articoli 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, in quanto le modalità di variazione del prezzo non appaiono descritte in modo chiaro e comprensibile²⁷.

67. Viceversa, la nuova versione delle clausole in esame prospettata nel corso del procedimento da Sicuritalia Holding e Sicuritalia è idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, laddove indica espressamente il periodo di decorrenza degli aumenti indicizzati e il criterio di variazione, rappresentato dall'intero incremento dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo. Pertanto, la nuova versione delle clausole in esame non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo.

E. Clausole che impongono come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore

68. Per quanto concerne le clausole presenti nell'articolo 19 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e nell'articolo 15 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, descritte al punto II del presente provvedimento, che stabiliscono come foro esclusivo quello della sede del professionista invece del foro del consumatore, si osserva che l'articolo 33, comma 2, lettera *u*), prevede una presunzione di

Consumo, le clausole che prevedevano un termine per comunicare la disdetta di 60 giorni prima della scadenza per i contratti di durata annuale e di 90 giorni per contratti di durata superiore ad un anno.

²⁷ Sulla rilevanza dei criteri di chiarezza e comprensibilità nell'ambito della disciplina delle clausole vessatorie si veda, da ultimo, la sentenza della Corte di Giustizia IV sezione del 30 aprile 2014, causa C-26/13, Árpád Kásler / OTP Jelzálogbank ZRT.

vessatorietà di siffatte clausole come da costante giurisprudenza²⁸. Al riguardo, si rileva che la Parte non ha fornito alcuna valida spiegazione in senso contrario, limitandosi a dichiarare che anche questa clausola nei singoli rapporti contrattuali non sarebbe stata applicata in concreto. Tale argomentazione, come già rappresentato, non rileva con riferimento alla valutazione in astratto che l'Autorità è chiamata a svolgere nell'esercizio della competenza attribuita dall'articolo 37 bis del Codice del Consumo.

69. Alla luce di tali considerazioni, il contenuto dell'articolo 19 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e dell'articolo 15 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme è vessatorio, rientrando nella fattispecie di cui alla lettera *u*), del comma 2 dell'articolo 33 del Codice del Consumo, laddove indica in via esclusiva come competente il foro della sede del professionista.

70. Le Parti hanno comunicato di voler apportare alle predette clausole una modifica che appare idonea a rimuovere i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 13 febbraio 2014 nella misura in cui viene indicato come competente il giudice del luogo di residenza del cliente-consumatore o del luogo ove questi abbia eletto il proprio domicilio. Pertanto, la nuova versione della clausola di cui all'art. 19 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme che - per effetto della nuova numerazione è ora l'art. 17 - e la nuova versione dell'articolo 15 del contratto di comodato non integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo e che le Parti non hanno fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

²⁸ Sulla vessatorietà della clausola in esame si richiama l'orientamento consolidato della Suprema Corte secondo cui, nelle controversie tra consumatore e professionista, la disciplina in tema di clausole vessatorie prevede la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che indichi una diversa località quale sede del foro competente, anche ove sia coincidente con uno di quelli individuabili sulla base del funzionamento dei vari criteri di collegamento stabiliti dal codice di rito per le controversie nascenti dal contratto. Cfr. tra l'altro, Cass. ordinanza del 5 agosto 2005, n. 16574; Cass. ordinanza del 6 settembre 2007, n. 18743; Cass. civ. Ordinanza, 26 settembre 2008, n. 24262; Cass. sentenza del 26 aprile 2010, n. 9922, Cass. Civ. sentenza del 13 agosto 2010, n. 18672; Cass. Civ. Ordinanza, 20 agosto 2010, n. 18785. Ed ancora Cassazione civile sez. II, del 10 giugno 2011, n. 12872 ove si legge che *"La disposizione dettata dall'art. 1469 bis, comma 3, numero 19, c.c. (...) si interpreta nel senso che il legislatore, nelle controversie tra consumatore e professionista, ha stabilito la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo, presumendo vessatoria la clausola che preveda una diversa località come sede del foro competente; tale criterio, che implica il superamento dei fori alternativi di cui all'art. 20 c.p.c. (...)".* Per quanto concerne l'orientamento del giudice comunitario, si richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea e, in particolare, la sentenza CGCE del 27 giugno 2000, Océano Grupo Editorial SA/Rocío Murciano Quintero + altri, in causa C-240/98 e C-244/98, secondo cui la disposizione contrattuale che attribuisce, per tutte le controversie derivanti dal contratto, la competenza al giudice del foro in cui si trova la sede del professionista, impone *"al consumatore l'obbligo di assoggettarsi alla competenza esclusiva di un tribunale che può essere lontano dal suo domicilio, il che può rendergli più difficoltosa la comparizione in giudizio. Nel caso di controversie di valore limitato, le spese di comparizione del consumatore potrebbero risultare dissuasive e indurlo a rinunciare a qualsiasi azione o difesa. Siffatta clausola rientra pertanto nella categoria di quelle che hanno lo scopo o l'effetto di sopprimere o limitare l'esercizio di azioni legali da parte del consumatore, categoria contemplata al punto 1, lett. q), dell'allegato della direttiva [93/13/CEE]".* Ed ancora CGCE, in causa C-169/05, secondo cui *"Il sistema di tutela istituito dalla direttiva [93/13/CEE] è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse".*

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *i*), *t*) e *u*), comma 6 e 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e di Sicuritalia Holding e Sicuritalia ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di Sicuritalia Holding e Sicuritalia abbia la durata di venti giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, relativa al diritto di recesso inteso quale diritto di ripensamento a favore del consumatore, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che le clausole di cui ai punti 5 e 6 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., relative alla sospensione del servizio, descritte al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 12 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, relativa alla durata del contratto e al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto, descritta al punto II del presente provvedimento, adottata da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *i*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola contenuta nell'articolo 13 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme relativa al termine per presentare reclami, adottata da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che le clausole di cui di cui all'articolo 14 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e dell'articolo 8 del contratto di comodato di

apparecchiature, relative all'indicizzazione del prezzo, adottati da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola contenuta nell'articolo 17 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e la clausola di cui all'articolo 6 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, relative alla responsabilità per furti e danni, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che le clausole di cui all'articolo 19 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e nell'articolo 15 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, relative alla individuazione del foro competente per le controversie, adottati da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

h) che la clausola di cui all'articolo 4 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, adottato da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., relativa alla garanzia delle apparecchiature fornite, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che le società Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a. pubblichino, a loro cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.sicuritalia.it con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito www.sicuritalia.it.

c) che la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 bis, comma 4, del Codice del Consumo e 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 comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

CV101 - SICURITALIA-CONTRATTI SETTORE DELLA VIGILANZA PRIVATA

Allegato al provvedimento n. 24959

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 5 giugno 2014 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 13 febbraio 2014, è stato avviato il procedimento *CV101 - Sicuritalia-Contratti settore della vigilanza privata* nei confronti delle società Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a.

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di valutazione nel presente provvedimento hanno per oggetto o per effetto di:

- a) limitare il diritto di recesso del consumatore nonché le azioni o i diritti in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista e sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova;
- b) stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- c) imporre come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

Oggetto di valutazione sono altresì le clausole di indicizzazione del prezzo non redatte in modo chiaro e comprensibile.

[OMISSIS]

a) Proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme

“4. Ai sensi del D.L. 50/92 e nella sola ipotesi che l'Utente sia persona fisica e che agisca per scopi estranei alla propria attività professionale e possa conseguentemente essere qualificato consumatore, è attribuita allo stesso diritto di recesso. Tale diritto, a pena di decadenza, dovrà essere esercitato entro sette giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta d'incarico, mediante comunicazione scritta, inviando raccomandata A.R. (o telefax o telegramma da confermarsi con raccomandata A.R. entro le successive quarantotto ore) presso la direzione generale dell'Istituto”.

“5. Anche nell'ipotesi di accettazione dell'incarico e conseguente perfezionamento del Contratto, per ragioni tecniche nonché per casi di forza maggiore o per ordine delle Autorità, l'Istituto potrà sospendere in qualunque momento l'erogazione del servizio. In tutti i casi, l'Istituto non risponde degli eventuali danni comunque causati”.

“6. L’istituto è sin d’ora esonerato dalla esecuzione del servizio in quelle zone in cui cessasse, per qualunque ragione, di essere titolare delle necessarie autorizzazioni di Polizia e l’Utente rinuncia, ora per allora, a qualsiasi richiesta di indennizzo o danno a ciò riconducibile. Al verificarsi dell’eventualità di cui sopra, il Contratto dovrà ad ogni effetto considerarsi risolto di diritto per quei servizi da prestarsi nella zona in cui l’Istituto non sia più dotato di autorizzazione di Polizia e quindi in tutto o in parte, fermo restando l’obbligo del pagamento da parte dell’utente per prestazioni già eseguite”.

“12. L’incarico di espletare i servizi di vigilanza s’intende sempre conferito per cinque anni. Alla scadenza, il Contratto si intenderà in ogni caso tacitamente rinnovato per cinque anni e così di seguito, salvo disdetta da darsi per lettera raccomandata A.R. almeno sei mesi prima della scadenza. In occasione di revisione e/o rinnovo del Contratto con la sottoscrizione della presente Proposta d’incarico, la stessa sostituisce integralmente quella precedente”.

“13. Eventuali reclami dovranno essere proposti per iscritto a pena di decadenza, anche via telefax, entro 5 giorni dal verificarsi dell’evento”.

“14. I corrispettivi della presente Proposta d’incarico potranno subire variazioni su richiesta dell’Istituto. Tali adeguamenti potranno essere attuati dall’Istituto in conseguenza di: disposizioni Prefettizie; modifiche del Contratto Collettivo di Lavoro, Nazionale o Provinciale, della Categoria; variazioni dei prezzi di consumo così come rilevate dall’Indice dei Prezzi al Consumo per le Famiglie di operai ed Impiegati elaborato dall’Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT). Le variazioni si renderanno applicabili a decorrere dal trentesimo giorno dalla loro comunicazione”.

“17. L’Istituto non presta alcuna garanzia né si assume alcuna responsabilità per eventuali furti, danni ed in genere pregiudizi subiti dall’Utente. In particolare, l’Istituto non assume alcuna responsabilità derivante da ritardi nell’esecuzione del servizio di apertura e/o chiusura della proprietà, con specifico riferimento agli eventuali danni conseguenti al non regolare inizio dell’attività lavorativa del personale dell’Utente ed alla conseguente mancata produzione. Sarà comunque onere dell’Utente comprovare sia l’inadempimento dell’Istituto e/o del suo personale dipendente, che la riferibilità del danno all’inadempimento dell’Istituto e/o del suo personale dipendente. Nel caso di comprovato inadempimento nell’esecuzione del servizio o di comprovata riferibilità dei danni a tale inadempimento, l’Istituto sarà tenuto unicamente a versare all’Utente, a titolo di penale fissa, una somma pari ad una mensilità del canone in corso. E’ esclusa pertanto ogni risarcibilità di eventuale danno ulteriore subito dall’Utente. Qualora sia accertato il nesso di causalità tra il danno subito ed il servizio prestato dall’Istituto, si conviene che gli onorari conseguenti ad eventuali danni provocati a terzi nell’esecuzione del servizio saranno interamente a carico dell’Utente. Stante quanto sopra, l’Utente rinuncia sin d’ora ad ogni ulteriore pretesa e nel contempo manleva l’Istituto sia nei confronti dei terzi che dei propri assicuratori, assumendosi in proprio il rischio di eventuali esborsi, avendo ritenuta corretta la ripartizione del rischio ed adeguata la corrispondente penale a carico dell’Istituto, in considerazione della natura e del costo del servizio così come commissionato. Si da altresì atto che da parte dell’Istituto l’apposizione della clausola e della sua determinazione, con espressa accettazione da parte

dell'Utente, è stata essenziale e determinante ai fini dell'accettazione dell'incarico. L'Utente si impegna inoltre a tutelarsi adeguatamente contro i rischi connessi alla propria attività".

"19. Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in relazione alla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente rapporto, sarà competente in via esclusiva, a scelta di parte attrice, il Foro di Como o il Foro di Torino".

b) Contratto di comodato di apparecchiature di allarme

"4. Per i primi dodici mesi di durata del Comodato, l'Istituto si impegna, a seguito di segnalazione del Comodatario, a riparare o sostituire a proprie spese le apparecchiature oggetto del Comodato che dovessero risultare difettose per causa di fabbricazione o di normale usura".

"6. L'istituto non assume alcuna responsabilità o garanzia per eventuali furti, danni a persone o cose, o altre conseguenze derivanti dal funzionamento ovvero dal parziale o mancato funzionamento delle apparecchiature oggetto del presente contratto.

Il comodatario si assume la totale responsabilità, senza rivalsa alcuna nei confronti dell'Istituto, per danni e sinistri arrecati a persone o cose in genere, direttamente o indirettamente causati dalle apparecchiature oggetto del comodato".

"8. Il canone forfettario previsto per la manutenzione ordinaria e l'estensione della garanzia delle apparecchiature oggetto del Comodato potrà essere adeguata annualmente dall'Istituto sulla base delle variazioni dei prezzi di consumo così come rilevate dall'Indice dei Prezzi al Consumo per le Famiglie di operai ed Impiegati elaborato dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT)".

"15. Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in relazione alla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente rapporto, sarà competente in via esclusiva il Foro relativo alla città in cui ha sede l'Istituto".

[OMISSIS]

Di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante. Oltre a considerare le argomentazioni sviluppate da Sicuritalia e Sicuritalia Holding nelle proprie difese con riferimento a ciascuna di esse, si valuteranno anche le modifiche delle clausole che le Parti intendono attuare*[OMISSIS]*.

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere, b), i), t) e u), comma 6 e 35, comma 1, del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, relativa al diritto di recesso inteso quale diritto di ripensamento a favore del consumatore, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che le clausole di cui ai punti 5 e 6 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., relative alla sospensione del servizio, descritte al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 12 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, relativa alla durata del contratto e al termine per comunicare la disdetta prima della data di scadenza per evitare il rinnovo del contratto, descritta al punto II del presente provvedimento, adottata da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera i), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la clausola contenuta nell'articolo 13 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme, relativa al termine per presentare reclami, adottata da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che le clausole di cui di cui all'articolo 14 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e dell'articolo 8 del contratto di comodato di apparecchiature, relative all'indicizzazione del prezzo, adottati da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 6, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la clausola contenuta nell'articolo 17 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e la clausola di cui all'articolo 6 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, relative alla responsabilità per furti e danni, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) che le clausole di cui all'articolo 19 delle proposte di incarico per il servizio di vigilanza e per la ricezione di segnalazioni di allarme e nell'articolo 15 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, relative alla individuazione del foro competente per le controversie, adottati da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritte al punto II del presente provvedimento, integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera u), per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

h) che la clausola di cui all'articolo 4 del contratto di comodato di apparecchiature di allarme, adottato da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., relativa alla garanzia delle apparecchiature fornite, adottate da Sicuritalia Group Holding S.p.a. e Sicuritalia S.p.a., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

VARIE

MODIFICHE AL REGOLAMENTO ATTUATIVO IN MATERIA DI RATING DI LEGALITÀ

Provvedimento n. 24953

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 giugno 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 l'ordinanza del Consiglio di Stato del 31 luglio 2013, n. 2947, con la quale è stato ordinato all'Autorità “*di procedere alla riedizione del procedimento al fine di apportare al regolamento le modifiche necessarie per inserire anche il profilo della tutela dei consumatori come ulteriore criterio rilevante per l'attribuzione del rating di legalità, conservando, tuttavia, nel frattempo, la perdurante efficacia del regolamento impugnato*”;

VISTA la propria delibera del 12 agosto 2013 con la quale si è ritenuto di dover procedere alla rinnovazione del procedimento per la modifica del regolamento anche al fine di tenere conto di taluni dubbi interpretativi emersi nella prassi applicativa e di dare avvio ad una preventiva procedura di consultazione pubblica per la revisione dello stesso, in conformità alla procedura precedentemente seguita per la sua adozione;

VISTA la consultazione pubblica preventiva per la revisione del regolamento avente ad oggetto in particolare l'individuazione dell'ambito e delle modalità con cui tenere conto del profilo della tutela dei consumatori come ulteriore criterio rilevante per l'attribuzione del *rating* di legalità, le modalità con cui va individuato il fatturato minimo di due milioni di euro, ai sensi del richiamato art. 5-ter, 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, tenutasi dal 9 settembre 2013 al 10 ottobre 2013;

SENTITA la Commissione Consultiva Rating, che si è riunita presso gli Uffici dell'Autorità il 13 maggio 2014, al fine di pervenire a una formulazione condivisa delle modifiche da apportare al Regolamento;

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;

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 quindicesimo giorno successivo alla sua pubblicazione.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chiappa

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 e per i reati tributari di cui al decreto legislativo 10 marzo 2000, n. 74 e successive modifiche; 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 e per i reati tributari di cui al decreto legislativo 10 marzo 2000, n. 74 e successive modifiche; 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*;

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, 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 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;

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*.

3. Il *rating* di legalità non potrà essere rilasciato alle imprese destinatarie di comunicazioni o informazioni antimafia interdittive in corso di validità.

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.

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 Lega delle Cooperative 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.

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.

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

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, 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 rinvio a giudizio o 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 alla pronuncia di I grado ovvero 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)*, *e)*, *f)*, *h)* 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 quindicesimo giorno successivo a quello della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXIV- N. 27 - 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
