

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 10 dicembre 2015, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede legale della società;

VISTO il provvedimento del 24 febbraio 2016 con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per l’integrazione oggettiva del procedimento;

VISTO il proprio provvedimento del 18 maggio 2016, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Agos Ducato S.p.A. (di seguito Agos), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore del credito al consumo, anche attraverso la commercializzazione a distanza on line dei propri servizi finanziari, con riferimento particolare alla concessione di prestiti personali attraverso vari prodotti di finanziamento personale. Dal bilancio fornito dalla società risulta che essa nel 2015 ha registrato un fatturato calcolato sulla base dei criteri di cui all'art. 16, comma 2, L. n. 287/1990 (pari al 10% del totale dell'attivo dello stato patrimoniale) pari a circa 1,7 miliardi di euro.

2. Altro consumo, Codici - tramite la sede locale della Regione Abruzzo -, le associazioni Federconsumatori – attraverso la sede locale del Trentino -, Unione Nazionale Consumatori - attraverso la sede provinciale di Napoli, ufficio distaccato di Castellammare di Stabia -, Unione Tutela Consumatori, nonché Movimento Difesa del cittadino, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Secondo le segnalazioni di numerosi consumatori, pervenute prevalentemente nel biennio fine anno 2013- ottobre 2015¹, nonché del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza², il professionista avrebbe realizzato condotte che hanno configurato le seguenti pratiche:

a) informazioni ingannevoli ed omissive, diffuse anche mediante l'invio di una lettera recante “proposta riservata” nella quale si promette “*una nuova liquidità per i suoi progetti*”, nonché “*una rata più bassa di quella attuale, la contestuale estinzione del prestito in corso con Agos*”, caratterizzata da “*tutta la flessibilità di Agos*”.

b) ostacoli all'estinzione anticipata del prestito personale;

c) insistenti solleciti di pagamento di rate scadute.

4. In sintesi, le pratiche contestate al professionista riguardano:

¹ Si tratta di oltre cinquanta segnalazioni pervenute nel periodo compreso tra il 18 novembre 2013 e il 13 novembre 2015.

² Docc. nn. 61 e 49 pervenute rispettivamente il 6-5-2015 e il 9-12-2014.

a) **Informazioni ingannevoli ed omissive** durante l'intero rapporto di finanziamento personale, circa i prestiti personali erogati sia in forma tradizionale e sia mediante attivazione di carte di credito revolving, anche con modalità a distanza³. La carenza informativa riguarda vari aspetti riconducibili alle prospettate condizioni economiche dei finanziamenti personali, ovvero all'esistenza di spese/commissioni accessorie o a maggiorazioni non palesate all'atto di sottoscrizione del contratto (come ad esempio, sottaciute comunicazioni sulle modalità di calcolo delle singole rate a seguito delle modifiche delle condizioni contrattuali rispetto a quelle originali⁴; reticente invio da parte della finanziaria⁵ di qualsiasi comunicazione scritta, preferendo un contatto verbale attraverso call center; incertezza informativa sulla data effettiva di estinzione e sull'ammontare complessivo imputato dalla finanziaria a debito del consumatore per l'estinzione⁶; scarsa chiarezza informativa in ordine all'effettivo abbinamento tra il prestito personale richiesto e l'emissione della carta revolving⁷, o anche alle spese aggiuntive per la polizza assicurativa⁸; informazioni contraddittorie sulle spese da sostenere in caso di eventuale accodamento delle rate del prestito⁹. Di tali voci di costo che vanno a comporre il costo totale del prestito, si viene a conoscenza solo dopo la stipulazione del contratto.

Nell'ambito delle condotte informative non corrispondenti alle effettive condizioni economiche applicate da Agos, in sede di integrazione oggettiva sono stati contestati i comportamenti manifestati attraverso l'invio di lettere recanti una "**proposta riservata**". La lettera è stata segnalata il 31 dicembre 2015 da un'associazione di consumatori che ha lamentato il fatto che una propria associata, una volta recatasi dopo aver ricevuto la lettera presso la filiale della finanziaria sarebbe stata indotta a sottoscrivere un contratto di un nuovo finanziamento con una rata mensile maggiore rispetto a quella del finanziamento in corso e con tassi d'interessi applicati superiori rispetto a quelli riportati nella "*proposta riservata*" ricevuta (€548 in luogo dei €411 pagati, con un TAN del 12,46% e TAEG del 13,74%, anziché "*TAN 6,92%*" e "*TAEG 7,63%*" indicati nella lettera).

³ Doc. 26 del 19 febbraio 2014, doc. 39 del 10/9/2014; doc. 32 del 30-4-2014.

⁴ Doc. 65, del 23/9/2015 e successive integrazioni.

⁵ Doc. 71 del 13/11/2015, doc. n. 60 del 28/4/2015 e successive integrazioni docc. 60bis e 60ter.

⁶ Doc. 53 del 23/12/2014; doc. n. 55 del 26/1/2015.

⁷ Doc. 57 del 26/2/2015.

⁸ Doc. 62 del 10/6/2015; doc. 67 del 24/9/2015 e successive integrazioni.

⁹ Doc. 66 del 22/9/2015.

b) **Ostacoli all'estinzione anticipata del prestito personale**¹⁰ consistenti, ad esempio, nella mancata consegna della documentazione necessaria per l'esercizio del diritto di estinguere anticipatamente il prestito¹¹, quale, ad esempio, i conteggi delle quote *recurring*, relative alla parte non goduta del premio assicurativo. In altri casi non sarebbero stati restituiti gli effetti cambiari, una volta estinto anticipatamente il debito, con la conseguenza di non potere più accedere al credito presso altre banche o finanziarie¹².

c) Insistenti solleciti di pagamento di rate scadute da parte di Agos attraverso sms e comunicazioni epistolari, insistenti solleciti ricevuti, oltre che con telefonate aggressive effettuate numerose volte al giorno, a volte presso il luogo di lavoro, anche attraverso telegrammi, nonché visite domiciliari¹³.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

5. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 10 dicembre 2015¹⁴ con successiva integrazione oggettiva del 24 febbraio 2016, è stato comunicato alla società Agos l'avvio del procedimento istruttorio n. PS3330 per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b) e d), e 22, commi 1 e 2 (**pratica sub a**), nonché degli articoli 24, 25, lettera b), d), ed e), e 26, lettera c) (pratiche **sub b** e **sub c**), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, Codice del Consumo.

6. In sede di comunicazione di avvio e di estensione oggettiva è stata ipotizzata la possibile scorrettezza delle pratiche commerciali, di seguito descritte:

a) circa le **informazioni ingannevoli ed omissive** è stata addebitata alla società la violazione degli articoli 20, 21, commi 1 e 2, lettera b) e d), e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, in quanto il professionista, diffondendo informazioni ingannevoli, nonché omissive rilevanti per orientare le preferenze economiche dei consumatori, ha adottato una condotta contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare

¹⁰ Doc. 24 del 5/2/2014; doc. 44 e successiva integrazione doc. 51; doc. 54 del 19/1/2015; doc. 58 del 12/3/2015; doc. 59 del 26/3/2015.

¹¹ Doc. 34 del 13/6/2014, doc. 44 del 24/10/2014 e integrazione doc. 51, dell'11/12/2014.

¹² Doc. 63 del 19/5/2015 e successive integrazioni.

¹³ Doc. 65, cit. del 22/5/2015; doc. 70 e successive integrazioni.

¹⁴ Doc. 74.

considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento dei consumatori. Tra queste in particolare la **lettera della “proposta riservata”**, presentata come particolarmente vantaggiosa, in quanto esclusivamente riservata, mentre in realtà è finalizzata a promuovere un nuovo finanziamento a condizioni economiche più sfavorevoli. Al riguardo, è stato evidenziato che la “*proposta riservata*”, già specificatamente profilata per il destinatario della lettera, nella sua presentazione complessiva induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore circa le caratteristiche del finanziamento e il valore della nuova rata mensile presentata più bassa rispetto a quella attualmente pagata quando si tratta, in effetti, di un nuovo finanziamento a condizioni economiche, nella maggior parte dei casi, peggiori rispetto a quelle già in corso.

b) Riguardo gli **impedimenti ed ostacoli nell’estinguere anticipatamente il prestito personale** è stata imputata la violazione degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, tenuto conto che il professionista pone in essere varie condotte volte a ritardare o ad impedire la conclusione del rapporto di finanziamento, consistenti nel mancato invio di documentazione essenziale all’esercizio del diritto di recesso o, anche, per estinguere anticipatamente il prestito personale, o ancora per accedere a forme di finanziamento alternative.

c) Sugli **insistenti solleciti di pagamento** attraverso sms e comunicazioni epistolari, telefonate ripetute anche sul posto di lavoro, per il recupero delle rate scadute da parte di Agos, è stata presupposta la violazione degli articoli 20, 24 e 25, lettera *b*) ed *e*), nonché dell’art. 26, lettera *b*) e *c*), del Codice del Consumo, in quanto la condotta del professionista è idonea, tramite ripetuti solleciti con le modalità sopra descritte, a creare un “*indebito condizionamento*”, potendo limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento dei consumatori interessati, in relazione alle sopra delineate attività di recupero crediti, inducendoli ad assumere decisioni che altrimenti non avrebbero preso.

Il 16 dicembre 2015 si è svolta l’attività ispettiva presso la sede legale di Agos.

Il 29 dicembre 2015 è stato comunicato a quattro delle Associazioni di consumatori segnalanti l’avvio d’istruttoria: Altroconsumo; Codici; Federconsumatori; Unione Nazionale Consumatori.

In data 18 febbraio 2016 è stato comunicato all’Associazione di consumatori Movimento difesa del cittadino (MDC) l’accoglimento dell’istanza di

partecipazione all'istruttoria formulata dalla suddetta associazione di consumatori il 9 febbraio 2016¹⁵.

Il 29 febbraio 2016 è stata comunicata ad Agos la prima proroga del termine dell'istruttoria mentre in data 24 febbraio 2016 è stata comunicata ad Agos l'integrazione oggettiva del procedimento.

Il 2 marzo 2016 è stata comunicata alle associazioni di consumatori segnalanti l'estensione oggettiva del procedimento¹⁶, a due di esse è stato comunicato anche l'avvio¹⁷.

L'8 marzo 2016 è stata comunicata alle sei associazioni di consumatori, rese Parti del procedimento, la prima proroga del termine del procedimento¹⁸.

Il 12 maggio 2016 si è svolta un'audizione con la società finanziaria.

Il 19 maggio 2016 è stata trasmessa al professionista ed alle associazioni di consumatori parti del procedimento la comunicazione di seconda proroga del termine di conclusione del procedimento.

Il 24 maggio 2016 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

In data 14 giugno 2016 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, e, in pari data all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 27, comma 6, del codice del Consumo.

2) Le evidenze acquisite

7. Le evidenze documentali acquisite nel corso dell'istruttoria dimostrano preliminarmente che Agos, nell'ambito della categoria generale dei prestiti personali erogati ai consumatori, distribuisce diverse linee di credito¹⁹. Alle varie tipologie di prestiti²⁰ corrispondono altrettante diverse tipologie di contratti di finanziamento personale²¹ come, peraltro, è

¹⁵ Docc. nn. 94 e 98.

¹⁶ Docc. nn. 102; 103;104; 105: comunicazioni inviate alle prime quattro associazioni segnalanti (Altroconsumo; Codici; Federconsumatori; Unione Nazionale Consumatori).

¹⁷ Docc. nn. 106 (ad Unione Tutela Consumatori, ammessa al procedimento con la medesima comunicazione; 107 (al Movimento Difesa del Cittadino)

¹⁸ Docc nn. 111;112; 113;114;115; 116

¹⁹ Doc. 77_all.4_cartella n.1_doc. 136, Manuale Gestione Crediti (MAO 409), pag. 11, nonché riprodotto dalla Parte con le memorie del 2-2-2016, doc. 90. Nell'ambito dei prestiti personali sono distribuiti finanziamenti tradizionali, come il credito classico/pratica al consumo; il finanziamento finalizzato; credito revolving/carte.

²⁰ Doc. 77_all_4_cartella n. 4_doc. 348 , allegati da n. 1 a n. 5.

²¹ Doc. 77_All.4_n_4_doc. nn. 366, contratto di prestito con delegazione di pagamento; 366bis, contratto di cessione del quinto della pensione; doc. 366_all 1, doc_372_all. 1-SECCI, contratto di cessione del Quinto dello stipendio, Prestito Personale, Prestito Personale Flessibile, Carta di Credito.

desumibile dalle indicazioni fornite sul sito internet del professionista diffuso all'epoca dei fatti segnalati²², nonché dalla documentazione contrattuale acquisita agli atti e dalle indicazioni fornite dal professionista alle filiali e per il canale internet per la vendita dei finanziamenti personali²³. Dai documenti acquisiti si evince che le pratiche contestate investono l'intera fase contrattuale col cliente: dalla stipula alla gestione del credito^{*24}, inclusi i reclami²⁵, fino alla rinegoziazione ed estinzione anticipata del credito²⁶ inclusa la fase del recupero delle somme non pagate²⁷. Le strategie commerciali adottate dalla società Agos sono confermate dai diversi documenti acquisiti.

8. Per quanto concerne le pratiche contestate risulta che:

a) **Sulle informazioni ingannevoli ed omissive**

9. Dalla documentazione agli atti e dalle segnalazioni pervenute emerge, in via preliminare, che il professionista ha fornito informazioni ingannevoli ed ambigue manifestate con condotte informative non corrispondenti alle effettive condizioni economiche delle offerte, come, per esempio, casi di insufficiente chiarezza sull'abbinamento tra il prestito personale richiesto e l'emissione di una carta revolving, o tra una polizza assicurativa e una carta

²² Doc. 73 acquisizione sito internet di Agos del 24-11-2015 da cui risulta che nell'ambito dei prestiti personali erogati dal professionista, oltre alla Cessione del quinto dello Stipendio/pensione (CQS, CQP), sussistono altri prodotti finanziari di credito, quali a titolo di esempio, il contratto della Carta di credito, il Contratto carta Zeus, il contratto Carta Doppio Fido, il Contratto Carta con donazione, il Contratto Carta Mya, il Contratto Carta Attiva prestitionline, ecc.

²³ Circa le diverse tipologie di linee di credito di Agos, per tutti, si vedano i diversi tipi di contratti allegati alla seconda memoria di Agos doc. 122_all. n. 102, nonché memorie conclusive, doc. 153, all. n. 4, da cui risulta che tra i principali campi valorizzati del modello SECCI va indicato il "Tipo di contratto di credito".

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

²⁴ Tra i vari documenti agli atti, si citano i doc. n. 77_all_4_cartella n. 1_doc. 138, policy distribuzione, da cui emerge che "[omissis]", nonché doc. n. 77_all_4_cartella n. 1_doc. 140, Procedura Modulistica contrattuale clienti e convenzionati (101), da cui risulta che le procedure attuate da Agos si basano su regole generali, sui controlli che sovrintendono i processi operativi di creazione, modifica e diffusione della modulistica e documentazione rivolta alla clientela nonché gli accordi di distribuzione dei prodotti finanziari.

[Omissis].

²⁵ Doc. n. 77_all_4_cartella n. 1_doc. 142, PRO 105 Gestione Reclami e Contestazioni, la cui procedura prevede l'individuazione e la gestione di tutte le richieste scritte, inclusi i Reclami dei clienti (con esclusione di richieste da autorità amministrativo-fiscali).

²⁶ Doc. 122, memorie del 22-3-2016, lettere allegate, unitamente ai contratti, presi a campione (lettere nn. 9263107; 10924800; 7325706;

²⁷ Sull'attività di recupero crediti: Doc. 90_All. 72- Manuale di Procedura generale Gestione Crediti: La procedura regolamenta gli strumenti di recupero e le modalità del loro impiego nei processi di gestione dei crediti scaduti per i prodotti di credito, in particolare il credito al consumo classico e revolving. Documento prodotto dalla società identico a quello acquisito in ispezione (Doc. 77_all_4_cartella 1_doc_144), da cui risulta la prassi adottata dalla finanziaria consistente nel rinegoziare il credito piuttosto che estinguerlo ([omissis]).

revolving. In particolare, sussistono casi segnalati da cui emerge una condotta da parte della società in cui non vengono fornite informazioni sui costi della polizza assicurativa, a volte abbinata alla *revolving*²⁸. Ciò è confermato dai documenti ispettivi da cui risulta che la società ha stornato l'assicurazione abbinata alla revolving a seguito del reclamo.²⁹ In altri casi la carenza informativa riguarda le modalità di calcolo delle rate resa disponibile solo attraverso il call center³⁰. Con riferimento ad altri consumatori, la condotta della finanziaria si è sostanziata nelle ambigue informazioni sul calcolo della rata finale del finanziamento, laddove in specifici casi sono state inviate lettere di conteggio delle rate dovute con successive integrazioni recanti calcoli difformi e in aumento.³¹ In altre situazioni, i consumatori non sono edotti dell'esistenza o delle modalità di calcolo di spese dovute all'accodamento delle rate³² e di spese per l'addebito del RID³³.

10. Nell'ambito delle condotte informative ingannevoli attuate da Agos rileva principalmente quella consistente nell'invio di specifiche lettere profilate sul singolo cliente, proponenti una modifica del rapporto offrendo particolari condizioni economiche poi risultate, nella maggioranza dei casi, non corrispondenti al vero. Infatti, la lettera contestata in sede di estensione oggettiva dell'istruttoria, riguarda una comunicazione inviata per posta a un numero significativo di consumatori nella quale si promette “*una nuova liquidità per i suoi progetti*”, nonché “*una rata più bassa di quella attuale, la contestuale estinzione del prestito in corso con Agos*”, caratterizzata da “*tutta la flessibilità di Agos*”. Come confermato dalle segnalazioni e dalla

²⁸ Doc. 62.

²⁹ Doc. 77_All_4_cartella n.3_doc_235 che conferma la scarsa informativa fornita ad alcuni consumatori come nella vicenda di un consumatore nei cui riguardi risulta che la finanziaria ha stornato il premio assicurativo a seguito del reclamo. [Omissis].

³⁰ Doc. 17, 95.

³¹ Doc. 67. Il consumatore intende chiudere una carta revolving attivata diversi anni prima e a fine agosto 2015 riceve una lettera col conteggio estintivo (pari a €5.310,52) della somma da saldare per chiudere la carta. Dopo una settimana ne riceve un'altra in cui il calcolo per l'estinzione della carta è aumentato di circa €64 (ossia dalla lettera datata 2-9-2015 risulta una somma da saldare di circa €5.374). Si rileva l'oscura modalità del conteggio e la scarsa informativa sul calcolo degli interessi applicati per l'estinzione del finanziamento. Il consumatore denuncia il fatto che al telefono gli vengono richiesti ulteriori €63 a titolo di interessi maturati dal 2 al 28 settembre 2015 (data di valuta del bonifico). Nello stesso senso anche i docc. n. 65, del 23/9/2015 e successive integrazioni, 71 del 13/11/2015, n. 60 del 28/4/2015 e successive integrazioni docc. 60bis e 60ter.

³² Doc. 66, segnalazione da cui risulta l'addebito di somme ulteriori (pari a €845,41) a titolo di rata scaduta comprensiva di una rata accodata, e ulteriori interessi e more per ritardi e accodamenti di rate (n. 6). Dall'operatrice telefonica, la consumatrice scopre che ogni richiedente di accodamento delle rate ha un costo di circa 45€, di cui era ignara, né l'ufficio gestioni crediti ha mai comunicato tali oneri per iscritto nelle lettere di accoglimento delle richieste di accodamento delle rate. La condotta del professionista è confermata dal documento ispettivo Doc. 77_All_4_cartella n. 4_doc. 380, ove si legge che “[omissis]”.

³³ Doc. 58, come confermato in sede ispettiva con il Doc. 77_all. .4_cartella n_1_doc_1.

documentazione agli atti, la pratica concerne l'invio massivo di lettere (mailing) ad un target di consumatori ben determinato: persone fisiche già clienti di Agos, sia in passato e sia ancora in essere. Ciascuna "proposta riservata" è indirizzata nominalmente, il target di destinatari è predefinito alla luce di una preliminare indagine mirata svolta dalla stessa società, secondo criteri di valutazione della solvibilità.

11. La lettera recante la "proposta riservata" riporta, a titolo esemplificativo, i seguenti contenuti (profilati, nei valori, sul singolo consumatore):



**La rata diminuisce,
i progetti crescono.**

8C

110124913/13C3I70C16/ 657

12071-41

Offerta valida fino al 31/03/2014 Egr. Sig.

Milano, gennaio 2014

Gentile Signor C

per le nuove esigenze o i nuovi progetti Agos Ducato ha la soluzione a portata di mano.

Con una rata più bassa di quella che sta pagando oggi potrà estinguere senza alcun costo il suo prestito in corso con Agos Ducato: faccia subito richiesta e potrà ottenere nuova liquidità per realizzare i suoi progetti di domani!

ECCO LA PROPOSTA RISERVATA

Importo € 30.000	rimborsabili in 96	mesi
Nuova rata mensile € 443,00	anzichè la sua attuale rata € 459,00	
TAN 8,76%	TAEG 9,75%	



La nuova proposta vuol dire:

- **nuova liquidità** per i suoi progetti
- **una rata più bassa** di quella attuale
- **estinzione, senza costi aggiuntivi**, del prestito in corso con Agos Ducato
- **tutta la flessibilità** di Agos Ducato.

Le condizioni economiche delle offerte, in particolare in termini di tassi applicati (TAN e TAEG) e importo delle rate mensili potranno subire variazioni in funzione del suo profilo finanziario.

E se desidera ricevere un importo diverso da quello che le abbiamo riservato, potrà richiedere fino a **30.000€** rimborsabili fino a 120 mesi. Chiami il **Numero Verde 800-12.90.10** e venga a trovarci in filiale portando con sé questa lettera: siamo a sua completa disposizione per valutare insieme a lei qualunque esigenza.

Ecco quelle più vicine a lei:

Cordiali saluti
Direzione Marketing



12. L'attività di mailing rientra nell'ampia politica di *marketing* della società e risulta esser svolta a livello massivo al fine di ampliare e consolidare il portafoglio dei clienti e conseguire una maggiore distribuzione dei prodotti finanziari dalla stessa offerti (prestiti personali, CQS e CQP, linee *revolving*, ecc.).

13. Dai dati forniti dal professionista risulta che l'offerta viene sottoposta al cliente più volte con varie comunicazioni, dai dati 2014 e 2015 risulta che il numero di comunicazioni è stato di almeno 4-5 per cliente ([omissis] comunicazioni per [omissis] clienti nel 2015 e [omissis] comunicazioni per [omissis] clienti nel 2014), quindi con una frequenza elevata volta a sollecitare il cambio di prestito in essere.

14. Nel merito delle modifiche poste in essere a seguito dell'offerta, dalle evidenze agli atti emerge una percentuale limitata di clienti che, a seguito della proposta, hanno effettivamente estinto e rifinanziato il prestito personale con le medesime caratteristiche e alle medesime condizioni economiche indicate da Agos nella lettera, o a condizioni economiche migliorative; infatti i dati mostrano che nel 2014 solo il 23% ([omissis]³⁴ clienti) ha ricevuto le condizioni indicate o migliorative, e nel 2015 solo il 24% ([omissis]), pertanto, da quanto emerge, oltre il 75% dei clienti che hanno sottoscritto il prodotto con le medesime caratteristiche dell'offerta ha visto applicarsi condizioni economiche peggiorative rispetto alla proposta³⁵.

15. Considerando il contenuto del servizio offerto, la stragrande maggioranza di coloro che hanno estinto e rifinanziato il prestito personale ha sottoscritto un prodotto differente: 85,9% ([omissis] clienti) nel 2014 e 82,2% ([omissis]) nel 2015, ciò a dimostrazione che la proposta, di fatto, conduceva a sottoporre mutamenti nel tipo di servizio erogato, talvolta abbinando anche servizi nuovi (tipo polizze assicurative prima assenti) o allungando/modificando il prestito originario³⁶.

16. Inoltre, dai dati disponibili in atti e sulla base di un campione di cento pratiche esaminate, risulta un aumento medio del TAEG del nuovo contratto rispetto all'offerta formulata con la "proposta riservata" pari al 20,31%. Per quanto riguarda il nuovo TAEG rispetto a quello originario contrattualmente fissato al momento dell'attivazione del prestito originario, l'aumento è pari al 13,89%.

³⁴ Il numero di clienti che sono stati considerati avere sottoscritto un finanziamento con le medesime caratteristiche di quello proposto include per ipotesi quelli che la Parte ha indicato avere beneficiato delle medesime condizioni economiche della proposta, per i quali essa non ha indicato se sono variate o meno le caratteristiche del prestito.

³⁵ Dati derivanti da elaborazione interna su Doc. 122 e relativi allegati, prodotti dalla parte.

³⁶ Dati derivanti da elaborazione interna.

b) Ostacoli all'estinzione anticipata del prestito personale

17. Sono emersi, dalle risultanze istruttorie, ostacoli per i consumatori che non hanno potuto ottenere l'estinzione anticipata dei propri prestiti³⁷, oppure hanno segnalato impedimenti all'esercizio dei propri diritti contrattuali, quali, l'impossibilità ad ottenere il conteggio estintivo³⁸, la mancata restituzione delle cambiali una volta estinto il debito, con la conseguenza dell'iscrizione alle banche dati dei cattivi pagatori³⁹. In alcuni casi emergono tempi dilatori e condotte ostative da parte della finanziaria, comprovate altresì dal volume dei reclami relativi a tale problematica⁴⁰.

18. Le articolate procedure seguite dal professionista per soddisfare la richiesta di conteggio di estinzione anticipata fanno emergere condotte dilatorie e/o impeditive che, di fatto, non consentono ai consumatori di esercitare i propri diritti contrattuali, quali: gli operatori del call center non forniscono il conteggio estintivo perché il finanziamento non soddisfa talune condizioni come, ad esempio, la messa a disposizione di documentazione ulteriore a quella fornita al momento della stipula, la condizione di recarsi in filiale o di attivare una procedura di richiesta scritta con raccomandata, l'entità del saldo (le evidenze dimostrano che sia il saldo- inferiore/maggiore a *[omissis]* - che il TAEG devono essere inferiori ad un certo importo o ad una determinata soglia), per poter disporre del conteggio estintivo⁴¹.

19. Dai documenti acquisiti emerge che, prima di accettare la richiesta di estinzione anticipata del prestito, il professionista richiede in conto anticipo il versamento di un importo, oppure una richiesta scritta di conteggio estintivo, ovvero la fissazione di un appuntamento in filiale, nel caso di cliente a rischio.⁴² In caso, poi, di richiesta di variazione della modalità di rimborso, dai documenti acquisiti in sede ispettiva risultano condotte dilatorie, come espressione della strategia commerciale adottata dal

³⁷ Doc. 60

³⁸ Doc. 78, in cui si lamenta la difficoltà a ottenere il conto estintivo del finanziamento, in quanto alla finanziaria non risulta l'avvenuto pagamento di una rata

³⁹ Doc. 63, da cui risulta nonostante l'estinzione anticipata di un piano di rientro cambiario che il consumatore non ha ricevuto indietro le cambiali e che per tale ragione, risulta essere stato protestato con pregiudizio in termini di impossibilità ad accedere al credito presso altre banche.

⁴⁰ Doc. 66, segnalazione da cui emergono difficoltà ad ottenere l'estinzione del prestito, nonché circa il volume dei reclami, Doc. 77_all. 4_cartella n_1_docc_nn. 184 e 167.

⁴¹ Doc. 90_all. 58, Conteggio Estinzione Anticipata con difesa e recall, se si tratta, ad esempio, di un debito già in sofferenza e in corso di recupero, non si indica il conteggio, se invece è stato attivato tramite banca, si invita a richiedere il conteggio allo sportello, qualora sia un prestito attivato direttamente con la finanziaria si invita a formulare una richiesta scritta, mentre se è a tasso zero si fornisce il conteggio attraverso il telefono: "*[omissis]*".

⁴² Doc. 77, All. 4_cartella n. 1, doc. 87, CRC_INT_Rich.Info_Estinzione Anticipata Parziale.

professionista volta a mantenere un contatto prolungato di finanziamento fidelizzato⁴³.

20. Agli atti sussistono casi in cui il professionista impone oneri e richieste indebite di somme ulteriori prima di chiudere la linea *revolving*, ovvero rifiuta il conteggio estintivo. In particolare, risultano situazioni in cui alcuni consumatori segnalanti⁴⁴ hanno riscontrato impedimenti nel voler cessare il rapporto contrattuale della carta *revolving*, in quanto la finanziaria, oltre alla restituzione della carta, ha richiesto ulteriore documentazione diversa da quella disponibile alla stipula, quando, in vari casi è risultato difficile reperirla.

21. Infine, elemento ostativo all'estinzione anticipata è rappresentato dalla richiesta della finanziaria del pagamento delle rate insolte pregresse, come emerge da alcune comunicazioni agli atti, *[omissis]*⁴⁵.

c) Insistenti solleciti di pagamento

22. Diversamente da quanto ipotizzato nella comunicazione di avvio, a carico della società finanziaria sono ascrivibili solo le condotte relative ai solleciti telefonici digitali ed epistolari. La valutazione della pratica contestata **sub c)**, riguarda le condotte svolte direttamente dalla finanziaria e, precisamente, l'attività di *phone collection* e dei solleciti digitali ed epistolari svolta nell'arco temporale delle prime tre morosità pregresse. Ciò è stato confermato nel corso dell'istruttoria dal professionista che ha dichiarato che l'attività di *phone collection* è svolta direttamente dalla società per il 20/30% circa delle pratiche caratterizzate da insoluti⁴⁶.

23. La diretta gestione dei crediti da recuperare imputabile ad Agos si evince dalla documentazione fornita da cui risulta che Agos svolge un'attività, oltre che di formazione, anche di coordinamento e di gestione diretta dell'attività di contatto telefonico per indirizzare gli operatori interni

⁴³ Doc. 77_All.4_n_1_doc_107, CRC_INT_Rich.Var.Modalità a rimborso da rateale a saldo. In senso analogo, Doc. 77_All.4_cartella_n_1_doc_108, CRC_INT_Rich.Var.Modalità a rimborso da rateale a saldo.

⁴⁴ Doc. 77_All.4_cartella_n_1_docc. nn. 4, 10, 16, 26, 44, 67. Ciò è confermato anche dal Doc. 90_all. n. 62. Si tratta di una nota interna riportante una tabella di sintesi delle attività prodotte dal professionista in merito alle procedure interne del call center seguite per recedere da un rapporto di credito erogato mediante carta revolving, in cui si legge che "*[omissis]*".

⁴⁵ Doc. 90_all.79.

⁴⁶ Doc. 77, verbale accertamento ispettivo, confermato dal professionista nel doc 90, memorie di Agos del 2-2-2016, nonché nel doc. 136, audizione del 12-5-2016, da cui risulta che solo una parte dedicata ad una nicchia di clienti è svolta via telefono all'interno della società, attraverso piccole unità composte di dieci persone ed un referente, istruiti in base ad un preciso programma di formazione circa le azioni da intraprendere e le tempistiche entro le quali eseguirle.

ad assumere comportamenti idonei per il recupero delle rate insolute. Dai documenti acquisiti risulta che Agos è autore anche dei testi degli sms e dei telegrammi di sollecito⁴⁷.

24. Circa la tipologia e la frequenza periodica delle azioni poste in concreto dagli operatori della finanziaria, la documentazione agli atti dimostra che sono svolte una pluralità di attività, quali l'acquisizione della promessa di pagamento e l'immediato sollecito, dopo la scadenza della data scaduta, attraverso contatto telefonico, sms indirizzato indifferentemente anche all'eventuale garante, a familiari, alla segreteria telefonica, al posto di lavoro. La frequenza temporale entro cui vengono effettuati i solleciti varia da due a sette giorni. I tempi assegnati al consumatore moroso per il saldo del debito scaduto variano in base al mezzo di pagamento.⁴⁸

25. Sussistono evidenze documentali che confermano un'attività di formazione diretta degli operatori incaricati dell'attività di *phone collection*. Agos, infatti, istruisce i propri operatori indicando che “Ad ogni tipologia di cliente corrisponderanno strategie comunicative e strumenti ad hoc”⁴⁹ e, nel caso di consumatori con difficoltà economiche serie e continuative si invita a “Fare pressione: costi, segnalazioni, esattore, azione legale (meglio trovare una soluzione ora....)”⁵⁰ [SOTTOLINEATURE AGGIUNTE]. L'obiettivo dell'attività di gestione delle telefonate è quello di mantenere un contatto continuo e costante anche con i clienti meno problematici perché “ciò che conta è convincere il cliente a impegnarsi e pagare gli insoluti”. Ciò che rileva dell'approccio telefonico col cliente è il ricorso alla “*Tecnica negoziale*”, utilizzando varie argomentazioni suadenti, ma anche la rappresentazione di eventuali azioni legali e/o giudiziarie, nonché l'intervento di un non meglio individuato “*esattore*”⁵¹.

26. I contenuti degli script sui solleciti telefonici, e i testi dei solleciti digitali ed epistolari risultano redatti direttamente dalla finanziaria. I testi confermano il fatto che i solleciti riportano toni e modalità attuative tali da mettere sotto pressione i destinatari morosi attraverso argomentazioni da

⁴⁷ Doc. 77_all. 4_cartella n. 1_docc. 184 e 167.

⁴⁸ Doc. 90_all. 82, allegati alla risposta alla richiesta d'informazioni, p. 17 e p. 20. Da cui risulta la seguente tempistica: pagamento tramite vaglia postale 3 giorni; bollettino postale 5 giorni; B.P. in bianco 10 giorni, Bonifico 7 giorni.

⁴⁹ Doc. 90_all. 84, nel quale i consumatori morosi sono classificati in tre categorie, in base al livello di sofferenza economica: “[omissis]”.

⁵⁰ Doc. 90_all. 84, p. 15.

⁵¹ Doc. 90_all. 84: tra le argomentazioni utilizzate, per convincere i consumatori insolventi a pagare le morosità pregresse: “Utilizzare i *BENEFICI* per argomentare in modo più incisivo: [omissis]”, cioè al fine di assegnare un termine breve di 10 giorni per ottenere rientri parziali del credito; oppure “Utilizzare *FRASI COMPARATIVE*: è più utile per lei privarsi temporaneamente di... piuttosto che [omissis]”.

opporre ai clienti.⁵² Inoltre, le evidenze documentali suffragano l'ipotizzata pratica contestata al professionista tenuto conto che le procedure di recupero crediti seguite dalla finanziaria prevedono più azioni di sollecito che aumentano di intensità e incisività in funzione della progressione del numero di "impagati"⁵³.

27. Dagli *script* degli sms predisposti da Agos risultano contenuti standardizzati, che nella maggior parte di essi, a prescindere dall'esigibilità o meno del credito, sollecitano i consumatori a prendere "urgentemente" contatto con Agos, anche attraverso la prospettazione di eventuali azioni legali⁵⁴. Analoghi contenuti emergono nel testo dei telegrammi, indirizzati ai clienti inadempienti.⁵⁵

⁵² Sui solleciti telefonici: Doc. 77, all. 4_cartella n. 5, doc_388- script phone collection; inoltre elemento ulteriore di pressione risulta dal Doc. 90_all. 76- script .xls su call center su phone collection che, oltre alla classificazione delle diverse obiezioni alle quali controbattere, prevede che l'operatore del call center assegni solo 2 gg per il pagamento delle rate scadute: "[omissis]"; nel caso di debitore che funge da prestanome la pressione verrebbe esercitata anche nei riguardi di quest'ultimo: "[omissis]"; Doc. 90_all. 77_catalogo testi sms, da cui risulta, una serie di testi predefiniti, tra i quali, ad esempio il sollecito a contattare al più presto il professionista: "Gentile Cliente, La preghiamo di contattarci quanto prima al numero XX/XXXXXXXX (tasto 4) per informazioni che la riguardano. Fax num. XX/XXXXXXXX", inoltre, l'urgenza a prendere contatti con la finanziaria è rappresentata dal sollecito rilevato in altri testi di sms, quali: "gentile cliente, la invitiamo a contattarci urgentemente al numero xx/xxxxxxx per comunicazioni di sicuro interesse", o anche quelli con la prospettazione di eventuali azioni legali: "La invitiamo a contattare con urgenza i nostri uffici al numero XX/XXXXXXXX onde evitare azioni a tutela del nostro credito. Agos"; per quanto riguarda i solleciti epistolari, mediante telegramma, risultano tempi brevi per il saldo delle rate impagate (solo 5 giorni), cfr. il messaggio dal seguente tenore letterale: "visto mancato rispetto accordo transattivo, invitiamo effettuare pagamento concordato entro 5 gg.; diversamente accordo sarà considerato annullato tel xx/xxxxxxx fax xx/xxxxxxx", mentre si invita in altri casi a prendere con urgenza contatti con la finanziaria: "preghiamo contattarci al tel xx/xxxxxxx per urgenti informazioni che la riguardano", nonché in alcuni casi paventando azioni legali: "Prima di procedere con tutela del ns. credito, la invitiamo a contattarci al numero XX/XXXXXXXX per proposta rinegoiazione dei contratti in essere. AGOSDUCATO". Cfr. inoltre, anche le lettere inviate ai segnalanti per ricordare una presunta morosità di rate impagate: doc.124, dell'indice del fascicolo.

⁵³ Doc. 77_all_4_cartella n. 1_doc. 144, Normativa interna\PRO 405 Procedura Gestione Crediti, pp. 7-8, in cui si legge che la "[omissis]". Inoltre viene suggerita la prassi di "negoziare" soluzioni per arrivare al pagamento totale e/o parziale del prestito, in quanto è indicato che "[omissis]".

⁵⁴ Doc. 90_all. 77, testi degli sms: "Gentile cliente la preghiamo di contattarci urgentemente al numero xx/xxxxxxx per informazioni che la riguardano. cordiali saluti", o anche "Gentile cliente, voglia contattarci quanto prima al num XX/XXXXXXXX per comunicazioni che la riguardano, faxXX/XXXXXXXX.Cordiali saluti.AgosDucato SpA" o prospettando eventuali azioni legali: "Prima di procedere con tutela del ns.credito, la invitiamo a contattarci al num XX/XXXXXXXX per proposta rinegoiazione dei contratti in essere.AGOSDUCATO"; nonché "La invitiamo a contattare con urgenza i nostri uffici al numeroXX/XXXXXXXX onde evitare azioni a tutela del nostro credito. Agos".

⁵⁵ Doc. 90_all. 78, testi dei telegrammi: "Visto mancato pagamento rate, preghiamo contattarci urgentemente al numero XX/XXXXXXXX"; o anche assegnando un termine perentorio "contattare i nostri uffici entro 5 giorni per comunicazioni urgenti & Telef.", anche paventando azioni legali: "Constato perdurare vostra insolvenza intimiamo immediato pagamento onde evitare procedura tutela nostro credito. Tel.: XX/XXXXXXXX", o anche: "Contattare nostri uffici XX/XXXXXXXX entro 5 giorni per comunicazioni urgenti", nonché "visto mancato rispetto accordo transattivo, invitiamo effettuare pagamento concordato entro 5 gg.; diversamente accordo sarà considerato annullato tel X/XXXXXXXX FAX XX/XXXXXXXX".

28. Infine, circa il volume delle contestazioni dei clienti, agli atti risulta una tabella da cui emergono le motivazioni dei reclami più frequenti, connessi, ad esempio, alle segnalazioni presso sistemi di informazione creditizia (contestazioni dovute per esempio alla mancata comunicazione del preavviso d'iscrizione al SIC o segnalazioni al SIC per finanziamenti in contenzioso), alla violazione della privacy (informazioni divulgate a terzi estranei al rapporto di finanziamento, contestazioni per i numerosi contatti telefonici), lamenti sull'operatività del recupero (lamenti collegate all'attività di *phone collection* (coinvolgimento di terzi, solleciti frequenti, toni inappropriati) ⁵⁶.

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

29. Con memorie pervenute il 2 febbraio 2016, 22 marzo 2016 e, da ultimo, il 13 giugno 2016 il professionista ha rappresentato quanto segue.

30. In via preliminare è stata eccepita l'assenza di autonomia delle pratiche addebitate ad Agos **sub a**), **azioni ingannevoli e omissioni informative**, anche con riguardo alla pratica inerente alla **lettera di "proposta riservata"**, nonché **sub b**), circa gli *ostacoli all'estinzione anticipata del prestito*. Ciò in quanto le suddette pratiche riguardano il medesimo prodotto: il prestito personale. Infatti, le suddette pratiche sarebbero prive delle caratteristiche di eterogeneità e di non assimilabilità ontologica dei prodotti offerti, che consentono d'individuare e distinguere una pluralità di pratiche autonome, con conseguente diversificata applicazione sanzionatoria, che non si rinviene invece nel caso di specie.

31. Inoltre il professionista afferma che il numero di segnalazioni acquisite agli atti è infinitesimale se confrontato con l'ingente volume dei rapporti di finanziamento gestiti dalla Società.

32. Nel merito delle contestazioni:

a) Sulle informazioni ingannevoli ed omissive

33. Si contestano preliminarmente gli addebiti formulati nella Comunicazione del termine della fase istruttoria in modo estremamente ampio e generico in modo tale da non comprendere quali condotte più

⁵⁶ Doc. 77_ All.4_n_1_doc_117, Classificazioni richieste clienti e registro reclami, da cui risultano i dettagli dei reclami.

diligenti potrebbero essere concretamente esigibili dalla Società nella gestione dei rapporti con la clientela.

34. Circa le fasi del collocamento e gestione dei prodotti finanziari le modalità e le procedure, così come la completa documentazione fornita al cliente, sono conformi alla vigente normativa di settore (Testo Unico Bancario ("TUB"), Disposizioni di trasparenza Banca d'Italia), che individua lo standard di trasparenza, correttezza e diligenza professionale al quale devono attenersi gli operatori finanziari nei rapporti con la clientela.

35. Si eccepisce l'addebito di condotte omissive in quanto le procedure di erogazione e di estinzione del rapporto di finanziamento sono proceduralizzate, né potrebbe essere altrimenti dato il volume di pratiche gestite ogni anno dalla Società (2,5 milioni di richieste di finanziamento, 1 milione di clienti).⁵⁷

36. I principali *steps* del processo, sia che si tratti di vendita tramite canale fisico, sia a distanza⁵⁸, sono:

(i) nella fase precontrattuale, per tutti i prodotti (inclusi i prodotti revolving) viene fornito al cliente il foglio sulle "*Informazioni europee di base per il credito al consumo*", denominato "SECCI", completo in ogni sua parte e integrato di una serie di informazioni aggiuntive;

(ii) sottoscrizione della richiesta del prodotto con modulistica separata ed autonoma per ciascuna tipologia, incluso il prodotto revolving che è gestito con processi del tutto analoghi agli altri prodotti;

(iii) conferma dell'accettazione della richiesta tramite l'invio di una lettera di conferma per i prodotti con ammortamento, e l'invio di una comunicazione specifica al cliente che ha inteso acquistare un prodotto senza piano di ammortamento (prodotto *revolving*), con contestuale riepilogo delle caratteristiche dei prodotti;

(iv) diritto di ripensamento: al cliente è concesso un periodo di 30 giorni per esercitare il proprio diritto di ripensamento. Tale periodo è superiore a quello di 14 giorni previsti dalla normativa rilevante.

⁵⁷ Doc. 136: Report allegato al verbale di Audizione.

⁵⁸ La prima fase prevede che il cliente possa compilare un form presente sul sito (richiesta non impegnativa) che consenta alla Società di effettuare una prima valutazione del merito creditizio e la definizione di un SECCI personalizzato in base allo specifico profilo del cliente. Come, peraltro, imposto dalle norme di sana e prudente gestione del credito, al fine di una corretta valutazione del merito creditizio occorre infatti un'istruttoria della richiesta, che prevede la consultazione di Sistemi di Informazione Creditizia. In caso di esito positivo della valutazione, si passa alla fase successiva; Nella seconda fase è previsto che sia inviata a casa del cliente, via posta, la documentazione che formerà oggetto di sua sottoscrizione qualora egli decida di prestare il proprio consenso alla conclusione del contratto; la stessa documentazione può essere altresì inviata al cliente via e-mail.

Per completezza informativa il modulo SECCI, graficamente identico a quello richiesto dalla normativa di settore, è stato integrato con un allegato nel quale si è inserito, al fine di fornire un ulteriore supporto informativo al cliente, il BOX denominato "*Vediamoci chiaro*"⁵⁹ che, con evidenza grafica (utilizzo di una lampadina) e caratteri evidenti, ricorda alcuni punti del contratto che meritano particolare attenzione.

37. Se il cliente reputa che le condizioni contrattuali personalizzate offerte da Agos siano soddisfacenti, effettua una richiesta impegnativa di finanziamento, sottoscrivendo tutta la documentazione fornita. A seguito della firma della documentazione informativa, Agos previa verifica del merito creditizio, potrà accettare o rifiutare la richiesta di finanziamento presentata dal cliente. La successiva lettera di conferma di accettazione del finanziamento da parte di Agos (c.d. "COFI") riporta nuovamente in dettaglio le condizioni del contratto, analogamente al cosiddetto "Card Carrier", ovvero la comunicazione di invio della carta di Credito⁶⁰. La COFI rappresenta dunque un ulteriore documento che consente al cliente di verificare le condizioni del contratto di finanziamento che ha perfezionato.

38. Le singole posizioni dei segnalanti sono non pertinenti e infondate per sostenere un addebito a carico della società in termini di pratica commerciale scorretta⁶¹. Le condizioni su cui si appuntano le doglianze dei consumatori segnalanti erano in realtà compiutamente descritte nelle condizioni generali di contratto a suo tempo ricevute e stipulate contestualmente alla sottoscrizione della richiesta impegnativa di finanziamento, nel pieno esercizio della propria autonomia negoziale e con consapevolezza delle condizioni economiche applicate al prodotto finanziario richiesto (illustrate e poi riepilogate in maniera chiara e completa nell'informativa da essi ricevuta). Si ricorda che, in osservanza alla normativa vigente, il cliente dichiara espressamente, con sottoscrizione di uno specifico e distinto documento, di avere ricevuto copia di tutta la documentazione contrattuale.

39. In relazione alle modalità di interlocuzione con la clientela il cliente può dialogare con la Società in qualunque momento del rapporto (anche prima della conclusione dello stesso) tramite vari e diversificati canali, quali: i numeri telefonici, il sito Internet, l'area riservata, i punti vendita. Tutti questi canali sono stati predisposti per facilitare i clienti nella scelta del

⁵⁹ Il foglio integrativo al Secci è il risultato di un Accordo ABI-Assofin del mese di novembre 2013, Doc. 136, Verbale di audizione del 12-5-2016.

⁶⁰ Doc. 90_all. 12.

⁶¹ Come già rappresentato, nella prima memoria: Docc. n. 90, prime memorie e n. 153.

mezzo più idoneo alle proprie esigenze per ottenere tutte le informazioni, i chiarimenti e l'assistenza di cui necessitano.

40. Riguardo all'offerta contestuale di altri prodotti facoltativi, come nel caso dei contratti relativi ai due prodotti, finanziamento e carta *revolving*, essi sono del tutto autonomi e distinti l'uno dall'altro. Ciò significa che al fine della loro conclusione, il cliente deve ottenere tutta la documentazione informativa (dossier informativo, SECCI con allegati di dettaglio, richiesta di finanziamento, ecc...), riferita ovviamente non solo al finanziamento, ma anche alla carta *revolving* e prestare il proprio consenso per iscritto alla stipulazione di ciascuno dei due relativi contratti.

41. La richiesta di una carta revolving deriva unicamente da una specifica ed espressa richiesta del cliente, in quanto non esistono carte obbligatorie. In linea generale, l'offerta commerciale di Agos prevede solamente la possibilità di proporre, contestualmente ai prodotti di finanziamento, dei prodotti sempre facoltativi, che possono essere distribuiti solo da personale di vendita o intermediari del credito abilitati, ove necessario, secondo le specifiche normative di riferimento. In ogni caso, il cliente resta libero di non accettare l'offerta, senza che tale rifiuto produca delle conseguenze sul prestito che egli ha effettivamente deciso di contrarre con Agos. L'abbinamento è inteso come la possibilità data al cliente di richiedere una carta di credito revolving contestualmente ad un altro prodotto del portfolio di Agos. Tale opportunità consente al cliente interessato ai due prodotti di evitare l'ulteriore dispendio di tempo che deriverebbe, ad esempio, da un nuovo appuntamento in filiale.

42. Sulla **lettera recante la “Proposta riservata”** Agos ha sostenuto che *“l'Offerta è stata inviata da Agos ai clienti selezionati ...a prescindere dalla valutazione del profilo di rischio finanziario degli stessi al momento dell'invio della relativa comunicazione...la valutazione del merito creditizio ...richiede necessariamenteun'apposita istruttoria. Tale istruttoria, per essere puntuale e completa, non può basarsi soltanto sulle informazione già in possesso di Agos in ragione di un eventuale preesistente rapporto di credito con i clienti interessati. Infatti, successivamente alla stipula del prestito personale con Agos, l'affidabilità economico-finanziaria del cliente ...potrebbe essere mutata per effetto di circostanze non note alla Società e di cui essa può venire a conoscenza solo a seguito di un'indagine mirata, che viene effettuata solo qualora il soggetto interessato presenti una nuova richiesta di finanziamento....Nel caso in cui, a seguito di tale valutazione, il grado di affidabilità finanziaria del cliente non abbia subito variazioni”*

rispetto al momento della stipulazione del finanziamento in corso, allora Agos potrà effettivamente applicare le condizioni economiche descritte nell'Offerta [SOTTOLINEATURE AGGIUNTE]".

43. I criteri per l'individuazione dei destinatari della lettera sono:

- l'Offerta è rivolta in via generale soltanto ai clienti che, in base alle informazioni registrate sul sistema informatico di gestione interna della clientela, abbiano sempre e puntualmente ottemperato all'obbligo di pagamento delle rate mensili del proprio prestito personale e che abbiano espresso la scelta di effettuare i pagamenti tramite addebito diretto sul loro conto corrente (domiciliazione RID);
- non avere un'età superiore a 65 anni non compiuti al momento dell'invio della comunicazione;
- risultare proprietari di un immobile, sulla base delle informazioni già fornite alla Società all'atto della stipula del contratto di prestito personale in corso.

44. Circa gli ulteriori oneri addebitati ai clienti, è stato rappresentato che in merito ai mancati pagamenti di rate per problemi di RID, la contestazione si riferisce a specifiche e isolate fattispecie concrete, dovute a circostanziati disguidi tecnici, che si sono manifestati presso tutti gli operatori del settore, nella complessa fase di migrazione degli addebiti RID verso il canale europeo SEPA Direct Debit (SDD)⁶². In ogni caso, Agos ha rimediato ad eventuali errori stornando tempestivamente le spese indebitamente addebitate ai singoli clienti interessati, preve le necessarie e doverose verifiche.

45. Riguardo, infine, ai contestati importi sulle rate di accodamento Agos afferma la totale assenza di costi aggiuntivi alla rata per l'accettazione della richiesta.

46. Il comportamento tenuto da Agos nei confronti della clientela nel corso delle diverse fasi del rapporto di finanziamento è certamente in linea con il normale grado di diligenza, competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere da un operatore professionale come la Società, nel corso di tutto lo svolgimento del rapporto.

b) Ostacoli all'estinzione anticipata del prestito personale

47. In merito alla contestazione di possibili ostacoli frapposti all'esercizio dell'estinzione anticipata del prestito si sostiene l'insussistenza della pratica

⁶² Documento di Banca d'Italia, Tematiche Istituzionali — La SEPA e i suoi riflessi sul sistema di pagamento italiano, novembre 2013, p. 17.

oggetto di contestazione, in quanto sarebbero assenti documenti comprovanti l'attuazione della pratica in questione.

48. Agos premette che sarebbe più corretto parlare di estinzione anticipata solamente con riguardo ai prodotti di durata determinata, quali il prestito personale e il finanziamento finalizzato. Al contrario, per le linee di credito a tempo indeterminato, ossia prodotti non caratterizzati da un piano di ammortamento predeterminato, appare improprio parlare di estinzione anticipata. Più correttamente, con riferimento a questi ultimi prodotti, è riconosciuta al cliente la facoltà di:

- recedere dal rapporto in ogni momento e senza preavviso, senza penalità né spese di chiusura, con pagamento di ogni importo dovuto ad Agos in base al contratto;
- pagare importi superiori alla rata mensile, riducendo così il debito ed il fido utilizzato (permanendo comunque l'obbligo di pagare le rate dei mesi successivi, ovviamente laddove il pagamento effettuato non vada a coprire il totale dovuto e il cliente non effettui ulteriori utilizzi della linea di credito).

49. Le informazioni sull'estinzione anticipata sarebbero altresì disponibili sul sito della società e sare inoltre presenti sul sito dedicato alla trasparenza di Agos, "*vediamocichiaro.agosducato.it*"

50. Il diritto di recesso, tenuto conto della complessa procedimentalizzazione interna delle attività di Agos, può essere esercitato entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto e sino alla scadenza della prima rata se successiva⁶³. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso, è stato esteso convenzionalmente, rispetto a quello previsto ai sensi dell'art. 125-ter del TUB⁶⁴.

51. I rilievi sollevati nella comunicazione del termine della fase istruttoria secondo cui le procedure interne seguite nel fornire informazioni per la richiesta di copia del contratto o i conteggi estintivi sarebbero "*non agevoli e semplici, ove non sono indicati i tempi per soddisfare la richiesta*" peccherebbero di genericità e indeterminatezza, in quanto i processi interni informatici sarebbero gestiti e curati da personale qualificato e appositamente formato. Al riguardo, non sussiste alcuna documentazione comprovante la pratica oggetto di contestazione, soprattutto perché le

⁶³ Doc. 136, Verbale di audizione.

⁶⁴ Art. 125ter, D.lgs. 385/1993 e successive modifiche: "*1. Il consumatore può recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni; il termine decorre dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le condizioni e le informazioni previste ai sensi dell'articolo 125-bis, comma 1. In caso di uso di tecniche di comunicazione a distanza il termine è calcolato secondo l'articolo 67-duodecies, comma 3, del Codice del consumo*".

risultanze istruttorie relative al numero di estinzioni anticipate dei rapporti di prestito personale (dai dati forniti risultano per il 2014 n. [omissis] prestiti estinti anticipatamente e per il 2015 n. [omissis]), e ai tempi medi di estinzione smentiscono oggettivamente la fondatezza di tale accusa, ridimensionandone del tutto la portata.

c) **Insistenti solleciti di pagamento di rate scadute**

52. Ad avviso della Società la condotta in esame non sarebbe imputabile alla stessa in quanto azioni svolte in prevalenza da società terze di recupero crediti, tenuto conto che solo una minima parte dell'attività sarebbe effettuata all'interno e con un numero esiguo di personale.

53. Nel caso in questione dovrebbe essere compiuta una specifica indagine sull'attribuzione delle condotte, utilizzando i parametri in tema di responsabilità colposa, e concludere per una responsabilità del professionista che si è avvalso dell'interposizione di soggetti terzi solo ove si dimostri concretamente ed effettivamente il mancato impiego della diligenza ordinariamente pretendibile da parte dell'operatore commerciale, *in eligendo* e *in vigilando*⁶⁵.

54. Pertanto, gli "*insistenti solleciti di pagamento*", oggetto di contestazione andrebbero considerati alla luce dei corretti criteri di imputazione della condotta ad Agos cui potrebbe al più - ed in linea del tutto teorica - essere attribuita una responsabilità derivante da *culpa in vigilando*, mentre gli sms riguardanti i solleciti di pagamento non sono stati da essa né predisposti, né inviati.

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

55. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del credito al consumo e dei finanziamenti personali (a distanza e tramite Cessione del Quinto e della Pensione, erogazione linee revolving), in data 14 giugno 2016 è stato richiesto il parere alla Banca

⁶⁵ Consiglio di Stato, sent. 7 settembre 2012, n. 4753, "*l'interposizione di uno o più soggetti nel rapporto fra l'operatore commerciale e la clientela non esclude la responsabilità dell'operatore, né attribuisce alla stessa natura oggettiva*".

d'Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

56. Con parere pervenuto in data 21 luglio 2016, la Banca d'Italia ha ritenuto preliminarmente che in relazione alla pratica a), sulle omissioni informative, contestata in avvio, sulla base delle *“disposizioni in materia di trasparenza e correttezza, nella prestazione di servizi di credito ai consumatori, gli operatori sono tenuti a fornire specifica documentazione, tanto nella fase antecedente alla stipula del contratto, quanto in sede di conclusione ed esecuzione dello stesso, in aggiunta la normativa richiamata prescrive tanto la coerenza tra le condizioni pubblicizzate, convenute ed applicate, quanto l'indicazione, all'interno dei contratti del tasso d'interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticate”*. Quanto premesso è stato rappresentato ai fini delle decisioni di competenza dell'Autorità.

57. Nel merito, pertanto, con riferimento a quanto indicato per le pratiche *sub b), c)* e riguardo **alla lettera recante ‘la proposta riservata’**, non sono ravvisabili motivi ostativi, rispetto alle valutazioni riservate a questa Autorità.

58. Circa le modalità seguite nell'attività di *“sollecito dei pagamenti”* e di recupero crediti, nel ricordare la comunicazione sulla *“Trasparenza dell'offerta di contratti di credito ai consumatori”*, del 17 maggio 2012, la Banca d'Italia ha richiamato l'attenzione sul fatto che gli intermediari attivi nel comparto del credito ai consumatori nella gestione del rapporto di credito, ivi inclusa l'eventuale fase di recupero degli insoluti, sono tenuti a conformare il proprio operato a canoni di trasparenza e correttezza e che l'esternalizzazione di tali funzioni presuppone l'adozione di particolari cautele e presidi che possano costituire oggetto di valutazione complessiva da parte della Banca d'Italia.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

59. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state realizzate anche attraverso mezzi di telecomunicazione (telefonate, sms ed Internet), in data 14 giugno 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

60. Con parere pervenuto in data 14 luglio 2016, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che la pratica al suo esame si riferisce alle comunicazioni commerciali poste in essere dalla società Agos attraverso internet.

61. Tenuto conto che internet è divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per livello di penetrazione, nel caso di specie, il consumatore viene influenzato in modo significativo dalle offerte dei prodotti finanziari che, proprio con il mezzo internet, vedono sviluppare in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Questioni preliminari

62. In via introduttiva si rappresenta che la valutazione della fattispecie in esame concerne le pratiche poste in essere da Agos nell'intero arco del finanziamento personale, tanto nella fase antecedente, quanto in quella di gestione ed esecuzione.

63. Circa l'eccezione dell'assenza di pluralità di pratiche, è possibile sostenere che le pratiche contestate in sede di comunicazione di avvio e di estensione oggettiva *sub a)*, *sub b)* e *sub c)*, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, sono caratterizzate da autonomia funzionale e strutturale tra loro in quanto riguardano diverse condotte non collegate funzionalmente tra loro e, comunque, interessano fasi eventuali e distinte nell'ambito del rapporto di finanziamento e ancora riguardano interessi differenziati⁶⁶ in capo ai consumatori. Infine, le pratiche commerciali in esame attengono a scelte di consumo distinte.

64. Parimenti infondata è l'eccezione sull'esiguità del numero dei segnalanti, sollevata dal professionista in quanto, per consolidato principio della giurisprudenza amministrativa, affinché una pratica commerciale possa qualificarsi come scorretta è sufficiente che si tratti "di una prassi - tale essendo il significato di "pratica" - e che questa sia rivolta in *incertam personam*, sicché l'elemento materiale della pratica commerciale scorretta può estrinsecarsi anche in condotte che, nei fatti, risultano soggettivamente identificabili, senza necessità che la stessa debba dirigersi, numericamente,

⁶⁶ Consiglio di Stato, 20 luglio 2011, n. 4391, PS1974 - Mediamarket consegna prodotti, Tar Lazio, 15 febbraio 2012, n. 1569, PS5851 - Colussi - Biscotti misura senza colesterolo.

contro una consistente percentuale di consumatori, o clienti, dell'impresa", ciò in quanto la fattispecie di pratica scorretta è riconducibile ad un illecito di pericolo⁶⁷.

65. Ciò premesso, oggetto delle presenti valutazioni sono le modalità con cui nei confronti di alcuni consumatori sono state veicolate le informazioni sulle condizioni del finanziamento (pratica **sub a**), con specifico riferimento alla lettera con la "*proposta riservata*", nonché le condotte ostative all'esercizio dei diritti dei consumatori in tema di estinzione del rapporto contrattuale (pratica **sub b**), nonché aggressive in tema di recupero delle rate insolute (pratica **sub c**), poste in essere dal professionista, idonee ad arrecare effetti pregiudizievoli per i consumatori in ordine alle effettive condizioni economiche e di gestione dei prestiti personali offerti da Agos.

a) Sulle pratiche ingannevoli ed omissive

66. In materia di credito al consumo, si premette che in tema di trasparenza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori del settore ai clienti sussistono disposizioni normative e regolamentari precise che definiscono gli standard di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti⁶⁸, nonché dettano regole sui costi accessori del credito al consumo⁶⁹.

67. Pertanto, alla luce della normativa in materia di trasparenza e in base alle evidenze documentali acquisite in istruttoria, le condotte comprese nella pratica **sub a**), **inclusa la lettera recante la "proposta riservata"**, saranno oggetto di valutazione unitaria.

68. In base alle risultanze istruttorie le suddette condotte sono riconducibili, infatti, nel caso di diversi consumatori, alla contraddittorietà e scarsa chiarezza informativa in merito all'esistenza e alle modalità di calcolo di determinate spese del prestito (accodamento rata, addebito RID), nonché all'abbinamento di più servizi finanziari (quali, erogazione del prestito personale e attivazione carta revolving; nonché polizza assicurativa in abbinamento alla carta revolving).

⁶⁷ Tar Lazio, 5 agosto 2013, n. 7837, PS7575 Banca Mediolanum.

⁶⁸ Si ricordano le Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", nella versione aggiornata del mese di luglio 2015, in base alle quali sono stati stabiliti, tra gli altri, i principi di messa a disposizione dei clienti dei 'fogli informativi', redatti in conformità dei modelli previsti negli allegati 4A e 4B, nonché le indicazioni delle condizioni relative ai servizi accessori (es carte di pagamento, polizze assicurative), riportate in uno o più fogli informativi separati, includenti il Tasso effettivo Globale medio, mentre il TAEG e il costo del credito va riportato in modo chiaramente riconoscibile negli annunci pubblicitari (p. 16 delle citate disposizioni).

⁶⁹ D.lgs. n. 385/1993, Art. 123, comma 1, rubricato (pubblicità).

69. In tale contesto, una specifica condotta imputabile ad Agos riguarda la rinegoziazione del finanziamento personale, come appunto nel caso delle lettere con la “*proposta riservata*”, profilata sul singolo cliente.

70. Si tratta, nel caso di specie, di comunicazioni commerciali inviate massivamente a consumatori già beneficiari di prestiti Agos che lasciano intendere di potere ottenere “*una rata più bassa*” rispetto alla rata mensile attuale, come indicata nella medesima lettera in base al profilo del destinatario. Tale proposta fa credere che si tratti un’offerta vantaggiosa, in quanto “*riservata*”, e propone condizioni più favorevoli in termini di esborso mensile per la restituzione del prestito personale.

71. In realtà, il successivo contatto con il professionista, stimolato dalla lettera, si risolve in una rinegoziazione del prestito attuale che può prevedere anche, ma non necessariamente e anzi raramente, una rata mensile inferiore rispetto a quella attuale. La lettera non spiega le modalità e le condizioni con cui ottenere la rata mensile più bassa, limitandosi ad invitare il destinatario a recarsi presso la filiale più vicina.

72. Da quanto è emerso nel corso dell’istruttoria, le reali condizioni economiche applicate in concreto nei confronti dei destinatari della “*proposta riservata*” sono risultate peggiorative nella maggior parte dei casi rispetto a quanto prospettato nella comunicazione in questione. Nel merito delle modifiche poste in essere a seguito dell’offerta, emerge (dai dati forniti dal professionisti) la **percentuale limitata di clienti che, a seguito della proposta, hanno effettivamente estinto e rifinanziato il prestito personale con le medesime caratteristiche e alle medesime condizioni economiche indicate da Agos** nella lettera (nel 2014 il 23% e nel 2015 il 24%). Pertanto, oltre il **75% dei clienti che hanno sottoscritto il prodotto con le medesime caratteristiche strutturali dell’offerta, ha visto applicarsi condizioni economiche peggiorative - in termini di TAEG -** rispetto alla proposta. Ciò a dimostrazione del fatto che la proposta formulata di fatto è stata rispettata nelle condizioni economiche solo per una quota minima dei consumatori laddove la grande maggioranza, a parità di tipo di prodotto (ammontare finanziato, durata, e servizi abbinati), ha visto applicare oneri/tassi maggiori.

73. Inoltre, dal campione rappresentativo elaborato di cento pratiche (estratto dalla documentazione fornita dal professionista), risulta che il TAEG del nuovo contratto è aumentato, mediamente, di oltre il 20,31% rispetto all’offerta formulata con la “*proposta riservata*” e di circa il 14% rispetto al prestito originario.

74. Vale osservare, altresì, che la lettera recante ‘*la proposta riservata*’ è finalizzata ad ampliare e consolidare il portafoglio clienti di Agos ed è indirizzata ad un target ben preciso, come sostenuto dal professionista. L’indagine mirata, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, viene strumentalmente iniziata per finalità di *marketing* proprio attraverso la preselezione dei clienti dotati di “merito creditizio” sulla base dei dati a disposizione della finanziaria, al fine apparente di prospettare un miglioramento delle condizioni economiche vigenti, ma in realtà con l’obiettivo di ottenere dai medesimi la sottoscrizione di un nuovo finanziamento. In quest’ottica, il pregiudizio dei consumatori consiste nell’aggancio, rappresentato dalla lettera “riservata”, che di fatto si rivela un’offerta a condizioni economiche più gravose in termini di TAEG applicato⁷⁰.

75. La “*proposta riservata*”, dunque, nella sua presentazione complessiva induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore circa le caratteristiche del finanziamento e/o il valore della nuova rata mensile presentata come più bassa rispetto a quella attualmente pagata, tenuto conto che si tratta, nella maggior parte dei casi, in effetti di un nuovo finanziamento con caratteristiche diverse o a condizioni economiche peggiori rispetto a quelle già in corso.

76. Non vale a sanare l’ingannevolezza della comunicazione commerciale rappresentata dalla “*proposta riservata*”, l’avvertenza secondo la quale “*Le condizioni economiche delle offerte, in particolare in termini di tassi applicati (TAN e TAEG) e importo delle rate mensili potranno subire variazioni in funzione del suo profilo finanziario*”, in quanto, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, la lettera rappresenta il primo contatto del consumatore in cui viene riportato l’invito a recarsi in una delle filiali più vicine per maggiori dettagli dell’offerta che, nella realtà dei fatti, si è dimostrata il più delle volte diversa da quanto inizialmente prospettato.

77. In tal senso, le condotte informative individuate nella pratica **sub a)**, sono idonee, ai sensi degli artt. 20, 21 lettera *b)* e *d)*, nonché art. 22, del Codice del Consumo, ad indurre in errore i consumatori in ordine alle effettive condizioni economiche delle offerte proposte da Agos, a causa di un contesto in cui i consumatori trovano difficoltà a reperire informazioni puntuali ed esaustive.

⁷⁰ A ciò depongono le analisi interne effettuate.

b) Ostacoli all'estinzione anticipata del prestito personale

78. In via preliminare si rileva che la pratica **sub b)**, contrariamente a quanto eccepito dal professionista, è espressione delle politiche attuate da Agos volte nel complesso ad evitare l'estinzione anticipata del credito con condotte dilatorie che impediscono, di fatto, l'esercizio del diritto dei consumatori i quali sono interessati a non dovere più pagare la rata mensile.

79. Giova rilevare che i comportamenti ostativi al diritto di estinzione anticipata del prestito personale imputabili alla finanziaria, come risulta in atti, si manifestano mediante varie e diverse condotte che ostacolano di fatto l'esercizio dei diritti contrattuali, come nel caso di richiesta di estinzione anticipata, o di richiesta di piani di ammortamento o di conteggi estintivi. Le condotte che impediscono l'esercizio di tali diritti interessano, in primo luogo, le procedure interne seguite dagli operatori del call center in caso di richiesta di estinzione anticipata che implicano la previa verifica di talune condizioni prima di fornire il relativo conteggio.⁷¹ In caso di un debito grave e in corso di recupero viene negato il conteggio estintivo⁷². In altri casi, invece, il diniego viene esplicitato per iscritto in caso di richiesta di estinguere anticipatamente il proprio debito e in presenza di rate insolute⁷³. Nei casi di linee di credito revolving, il diniego all'estinzione anticipata del prestito viene motivato dal fatto che la sola restituzione della carta non vale a costituire recesso, essendo necessario che il cliente faccia esplicito riferimento ad altri documenti ulteriori rispetto a quelli disponibili al momento dell'accensione del finanziamento (spesso viene richiesto il contratto che ha originato il finanziamento non ritenendo sufficiente il SECCI)⁷⁴. Tale previsione rappresenta un ulteriore onere per il consumatore che intenda recedere dal contratto di credito con carta revolving. Le sopra descritte condotte ostative manifestate attraverso atteggiamenti dilatori nella consegna dei conteggi estintivi, nonché nelle richieste di somme di denaro in conto anticipo prima del saldo del prestito, esercitano un indebito condizionamento per i consumatori con l'effetto di impedire, di fatto, l'esercizio dei loro diritti contrattuali, compreso quello di risolvere anticipatamente il contratto di finanziamento.

80. Infine, contrariamente a quanto sostenuto dalla società il numero di casi di estinzione anticipata non è un dato indicativo dell'assenza di ostacoli

⁷¹ Doc. 90_all. 58, Conteggio Estinzione Anticipata con difesa e *recall*.

⁷² Doc. 90_all. 58.

⁷³ Doc. 90_all.79.

⁷⁴ Doc. 90_all. n. 62.

dal momento che esso include anche le estinzioni con contestuale rifinanziamento, che come dimostra la pratica sub a) costituiscono un fenomeno indotto anche dallo stesso professionista.

81. In relazione alla pratica **sub b)**, tenuto conto delle modalità di attuazione delle condotte con cui la pratica contestata si manifesta, è ravvisabile la violazione degli artt. 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

c) Insistenti solleciti di pagamento di rate scadute

82. La pratica contestata **sub c)**, contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, è imputabile direttamente al medesimo, tenuto conto delle funzioni di coordinamento e di gestione degli insoluti direttamente assunte dalla finanziaria, per quanto concerne la gestione svolta all'interno della società delle prime tre morosità⁷⁵, nonché del ruolo di autore nella predisposizione e nella redazione dei solleciti, telefonici, digitali ed epistolari, unitamente alla diretta formazione svolta dalla finanziaria nei confronti dei soggetti incaricati da quest'ultima al recupero delle somme insolute.

83. Ciò premesso, le condotte dirette volte al recupero di rate insolte del prestito, si sostanziano in attività plurime e con modalità articolate e combinate tra loro, volte a sollecitare il pagamento totale e/o parziale delle rate scadute del prestito personale: attraverso il contatto telefonico (*phone collection*), in via digitale (sms), solleciti epistolari (telegrammi). I solleciti sono indirizzati anche presso terzi (quali i garanti, il datore di lavoro, i familiari). Alla pressione esercitata dai solleciti telefonici e digitali con frequenza ravvicinata (due - sette giorni), si aggiungono i pochissimi giorni di tempo concessi per il pagamento dell'insoluto (da tre a dieci giorni) che, peraltro, variano a seconda del mezzo di pagamento prescelto⁷⁶.

84. Inoltre, le condotte pressanti si manifestano, altresì, con frequenza temporale ravvicinata, nell'arco compreso tra i due e i sette giorni⁷⁷, e con toni dai contenuti minacciosi in ordine ad eventuali azioni legali, in maniera tale da indurre i clienti con gravi criticità economiche⁷⁸, o anche pressanti

⁷⁵ Doc. 77, verbale ispettivo.

⁷⁶ Doc. 90_all. n. 82, allegati alla risposta alla richiesta d'informazioni, p. 17 p. 20.

⁷⁷ Doc. 90_all. 82.

⁷⁸ A ciò depongono i Doc. 90_all. 84, riguardo alle argomentazioni utilizzate per sollecitare i consumatori morosi a pagare almeno una parte delle morosità pregresse.

come si desume dal testo degli sms e dei telegrammi che sollecitano il debitore insolvente a prendere contatti urgenti con la finanziaria⁷⁹.

85. Lo stato di “*indebitito condizionamento*” risulta, dunque, causato dalle condotte di Agos secondo programmi comportamentali pianificati e prestabilite strategie aziendali, attraverso condotte dirette a realizzare tali piani aziendali. Rilevanti sono gli insistenti e reiterati solleciti di pagamento veicolati per via telefonica o digitale, anche presso soggetti diversi dai debitori interessati (garanti, familiari, datore di lavoro), e la frequenza delle comunicazioni telefoniche di sollecito che, in base alle tecniche “*negoziali*” e alle argomentazioni utilizzate, mettono i consumatori in uno stato di soggezione, in quanto lasciano supporre la minaccia di imminenti azioni giudiziarie⁸⁰. Il complesso delle azioni sopra delineate produce l’effetto di indurre i consumatori ad adottare una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso a seguito della tensione e dei timori indotti dal comportamento del professionista.

86. Considerate complessivamente le condotte attuate da Agos nell’ambito della pratica contestata **sub c)**, è possibile sostenere che le modalità in concreto utilizzate dal professionista sono caratterizzate da insistenza ed assertività dei solleciti rivolti ai consumatori, tali da risultare idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in ordine al quando e addirittura all’*an* dell’adempimento dell’eventuale impagato⁸¹.

87. Pertanto, la pratica oggetto di contestazione risulta scorretta e aggressiva, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 lettera b) ed e), nonché articolo 26 lettera c), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori interessati.

88. In relazione al livello di diligenza dei comportamenti del professionista è possibile sostenere che riguardo alle condotte riconducibili alle pratiche **sub a)**, **sub b)** e **sub c)** rileva la palese contrarietà alla diligenza professionale.

89. Nello specifico riguardo alla pratica **sub a)**, le condotte ingannevoli ed omissive realizzate attraverso la scarsa chiarezza informativa tenuta nei confronti di alcuni consumatori in merito all’esistenza e/o modalità di calcolo di determinate spese e caratteristiche del prestito, e attuate, altresì,

⁷⁹ Docc. 90_all. nn. 77 e 78.

⁸⁰ Doc. 90_all. nn 76 e 84; Doc. 77_all. 4_cartella n. 5, doc. 388- script phone collection.

⁸¹ TAR Lazio, I, sent. 21/03/2016 n. 5874, Recus.

con l'invio di lettere recanti una *“proposta riservata”*, già profilata per le esigenze dei destinatari, in cui si prospetta, contrariamente al vero, la possibilità di ottenere un nuovo prestito con *“una rata più bassa”*, non appaiono conformi all'elevato livello di diligenza concretamente esigibile in un settore in cui i consumatori sono ritenuti meritevoli di particolare tutela, come attestano gli stringenti obblighi informativi previsti a livello legislativo e regolamentare.

90. In ordine alle pratiche **sub b)**, e **sub c)**, i comportamenti posti in essere dalla società Agos appaiono non conformi al livello di diligenza professionale in quanto idonei ad arrecare un indebito condizionamento causato dagli ostacoli frapposti dal professionista ai consumatori per l'esercizio dei loro diritti contrattuali, nonché dalle pressioni esercitate per il recupero della rate di prestito insolute, in contrasto con gli obblighi comportamentali sussistenti in capo agli operatori nell'espletamento dell'attività di recupero crediti. Al riguardo, si evidenzia, in linea con quanto espresso da Banca d'Italia nel proprio parere, che anche nei casi in cui il deterioramento del credito erogato imponga l'assunzione di iniziative di recupero del finanziamento, è necessario che le relazioni con la clientela siano sempre e comunque informate a canoni di trasparenza e correttezza.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

92. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

93. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa

per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

Pratica sub a)

94. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame che Agos è una società di notevole dimensione economica che detiene nel proprio settore di riferimento un fatturato pari a circa 1,7 miliardi di euro, avendo raggiunto una posizione di *leadership* nel mercato della distribuzione e vendita di molteplici prodotti finanziari relativi a linee di credito di vario tipo (prestiti personali tradizionali, cessione del quinto, finanziamenti finalizzati, linee di credito revolving, ecc.). In tal senso ha potuto giovare della notorietà raggiunta e credibilità conseguita presso i consumatori destinatari delle condotte **sub a)**.

95. Va poi considerata la natura ingannevole ed omissiva della pratica, che rientra nell'ambito di una strategia commerciale volta a "fidelizzare" i propri clienti, attraverso la rinegoziazione dei prestiti, facendo leva sulla possibilità di alleggerire le condizioni economiche del prestito in corso.

96. Per quanto concerne la pratica **sub a)** si considera, altresì, l'elevato grado di penetrazione dei mezzi di diffusione utilizzati per attuarla, quali, la rete di filiali e/o di agenzie capillarmente diffusa su tutto il territorio nazionale per la vendita tradizionale dei prestiti personali, nonché altri mezzi di diffusione utilizzati per la distribuzione a distanza delle linee di credito vendute da Agos, quali il mezzo telefonico e la rete internet, suscettibili di raggiungere un elevato numero di consumatori potenzialmente interessati ad accendere un prestito personale nonché ancora lo strumento del mailing utilizzato per la diffusione della "proposta riservata". Tutti i suindicati mezzi di diffusione utilizzati dal professionista sono suscettibili, dunque, di raggiungere un elevato numero di consumatori.

97. Per quanto riguarda la durata le condotte che configurano la pratica **sub a)**, sono state realizzate dal mese di novembre 2013⁸² e sono tutt'ora in corso.⁸³

98. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare per la pratica **sub a)**, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Agos Ducato S.p.A. nella misura di €560.000 (euro cinquecentosessantamila).

⁸² Doc. 17 (prot. n. 51822)

⁸³ doc. n. 131 del 6 maggio 2016 (prot. n. 34046)

Pratica sub b)

99. Con riguardo alla gravità della violazione, si richiamano gli elementi precedentemente discussi sulla dimensione economica del professionista.

100. Per quanto concerne la diffusione, essa ha interessato numerosi clienti di Agos Ducato S.p.A., tenuto conto del volume dei reclami inerenti la pratica in questione⁸⁴, e per quanto riguarda la natura della pratica contestata essa ha riguardato modalità aggressive finalizzate ad impedire indebitamente ai consumatori di esercitare i propri diritti contrattuali, compresa l'estinzione anticipata del credito, per evitare di continuare a pagare la rata.

101. La pratica **sub b)**, è stata posta in essere dal mese di gennaio 2014⁸⁵ al mese di marzo 2016.⁸⁶

102. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare per la pratica **sub b)**, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Agos Ducato S.p.A. nella misura di €540.000 (euro cinquecentoquarantamila).

Pratica sub c)

103. Con riguardo alla gravità della violazione, si richiamano gli elementi precedentemente discussi sulla dimensione economica del professionista.

104. Per quanto concerne la diffusione, essa ha interessato una quota significativa di consumatori, tenuto conto del volume dei reclami aventi ad oggetto proprio le modalità aggressive praticate dalla finanziaria per il recupero di rate di prestito personale insolute⁸⁷, e per quanto riguarda la natura della pratica contestata essa si è manifestata attraverso comunicazioni aggressive effettuate in moto insistente e frequente attraverso vari mezzi come, il telefono, l'invio di sms, telegrammi, anche presso soggetti terzi.

105. Si tiene, altresì, conto della situazione di sofferenza economica e della condizione di debolezza dei consumatori dovuta allo stato di soggezione psicologica causato dalle condotte realizzate dal professionista.

106. La pratica **sub c)**, è stata posta in essere dal mese di marzo 2014⁸⁸ al mese di febbraio 2016⁸⁹.

⁸⁴ Doc. 77_all. 4_cartella 1_docc. 184 e 167, relativi all'analisi reclami biennio 2014-2015.

⁸⁵ Doc. 22 (prot. n. 13141).

⁸⁶ Doc. 121 (prot. n. 23487).

⁸⁷ Doc. 77_all. 4_cartella 1_docc. 184 e 167, relativi all'analisi reclami biennio 2014-2015.

⁸⁸ Doc. 30 (prot. n. 21028).

⁸⁹ Doc. 96 (prot. n. 17855).

107. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare per la pratica **sub c)**, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Agos Ducato S.p.A. nella misura di 540.000 €(cinquecentoquarantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri delle Autorità di vigilanza di Banca d'Italia e Agcom, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte che integrano la pratica commerciale descritta al **Punto II, sub a)** in esame risultano scorrette ai sensi degli artt. 20, 21 lettera *b)* e *d)*, nonché art. 22, del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee, mediante informazioni diffuse in modo ingannevole e omissivo, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle linee di credito distribuite dal professionista;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere delle Autorità di vigilanza di Banca d'Italia e Agcom, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte che integrano la pratica commerciale descritta al **punto II., sub b)**, in esame risultano scorrette ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee, mediante condotte ostative e dilatorie all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai finanziamenti personali offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, in conformità ai parere delle Autorità di vigilanza di Banca d'Italia e Agcom, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte che integrano la pratica commerciale descritto al **punto II., sub c)**, in esame risultano scorrette ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 lettera *b)* ed *e)*, nonché articolo 26, lettera *c)*, del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee, mediante condotte aggressive attuate dal professionista con insistenti e frequenti solleciti telefonici, digitali (sms) ed epistolari (telegrammi), anche presso soggetti terzi, per il recupero di rate di prestito insolute, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai finanziamenti personali distribuiti dal professionista;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub a*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Agos Ducato S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt.20, 21 lettere *b*) e *d*), nonché art. 22, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub b*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Agos Ducato S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- c) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub c*), del presente provvedimento, posta in essere da Agos Ducato S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettere *b*) ed *e*), nonché articolo 26, lettera *c*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- d) di irrogare alla società Agos Ducato S.p.A. per la pratica *sub a*), una sanzione amministrativa pecuniaria di 560.000 € (cinquecentosessantamila euro);
- e) di irrogare alla società Agos Ducato S.p.A. per la pratica *sub b*), una sanzione amministrativa pecuniaria di 540.000 € (cinquecentoquarantamila euro);
- f) di irrogare alla società Agos Ducato S.p.A. per la pratica *sub c*), una sanzione amministrativa pecuniaria di 540.000 € (cinquecentoquarantamila euro);
- g) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di sessanta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet *www.agenziaentrate.gov.it*.

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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

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

amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

f.f. IL PRESIDENTE

Gabriella Muscolo