

CODACONS Sede legale Roma, Viale G.Mazzini n. 73 , cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it

www.codacons.it



All'AGCM

Al Dr. Roberto Rustichelli

Presidente

Al Dr. Michele Ainis

Componente dell'Autorità

Alla Dott.ssa Elisabetta Iossa

Componente dell'Autorità

Alla Dott.ssa Maria Tuccillo

Capo di Gabinetto

Alla Direzione Generale per la Tutela del Consumatore

Alla c.a. Dr. Giovanni Calabrò

Direttore Generale DG Tutela del Consumatore

giovanni.calabro@agcm.it

Direzione A

Alla c.a. Dr. IACOPO BERTI

Responsabile della Direzione

Dr. Walter Caizzone

Responsabile del procedimento

Piazza Giuseppe Verdi, 6a 00198 Roma - Italia

PEC protocollo.agcm@pec.agcm.it

Vs. Rif. PS11784

Oggetto: Atto di significazione, invito e diffida

La presente fa seguito alla comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria del procedimento avviato con comunicazione n. prot. 58538 del 13/07/2021, notificata all'esponente in data 16.3.2022 nonché alla successiva proroga del medesimo (Vs. prot. 0032550 del 6.4.2022); procedimento PS 11784 ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 206/05 e ss.mm.ii., nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparative, pratiche commerciali scorrette, per contestare la asserita violazione dei

- Il CODACONS è Associazione italiana di consumatori iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo, e, ai sensi degli artt. 840 bis e seg. e 840-sexiesdecies del C. p. C. è legittimata ad agire "per ottenere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva" consistente in "atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti".

- E' costituito, nel rispetto del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 e s.m.i., del codice civile e della normativa in materia, l'Ente del Terzo Settore denominato "CODACONS - COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI - APS - Ente del Terzo Settore"

CODACONS Sede legale Roma, Viale G.Mazzini n. 73, cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it

www.codacons.it



diritti dei consumatori nei contratti, del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie e ciò a seguito di segnalazione da parte dell'associazione Federconsumatori.

Fa seguito, altresì, all'integrazione soggettiva del medesimo procedimento, comunicata all'esponente Associazione in data 5.11.2021, alle memorie già inviate all'Autorità in data 9.4.2021, 25.11.2021 e 14.4.2022, nonché alle precedenti istanze, che sono da intendersi qui integralmente trascritte, per esporre quanto segue.

PREMESSA

LE CONDOTTE CONTESTATE

Il Procedimento è volto ad accertare l'eventuale commissione di pratiche commerciali scorrette da parte di Ryanair, di CODACONS e di Ter.mil.cons. in quanto si assume che:

- la procedura ADR realizzata da CODACONS e Ryanair presenta profili di potenziale ingannevolezza; viene prospettata come imparziale e trasparente *nonostante sia finanziata interamente dal professionista;*
- è ingannevole lo sfruttamento commerciale del sigillo OK Codacons in quanto idoneo a veicolare messaggi decettivi in relazione all'affidabilità del professionista, che potrebbero risultare poco attendibili nella misura in cui il rilascio di tale sigillo appare svincolato da criteri scientifici di valutazione e/o riscontri oggettivi, ma semplicemente *subordinato al conferimento da parte del medesimo professionista di somme di denaro e di altre utilità in favore dell'associazione consumerista.*

Le presenti note, nel ribadire il contenuto di quanto già esposto, rilevato e dedotto nei precedenti scritti difensivi, vengono inviate per portare a conoscenza l'Autorità delle iniziative intraprese dalla scrivente Associazione a tutela dell'affidamento dei consumatori in materia dei sigilli di qualità "Ok Codacons".

Senza voler manifestare acquiescenza alle contestazioni dell'Autorità, si è tuttavia ritenuto utile ed opportuno accrescere la trasparenza delle informazioni fornite ai consumatori ed alle imprese in relazione ai sigilli "Ok Codacons".

CODACONS Sede legale Roma, Viale G.Mazzini n. 73, cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it
www.codacons.it



- 1) E' stata realizzata ed aggiornata la pagina del sito internet dedicata all'iniziativa (<https://www.okcodacons.it/>) mediante la pubblicazione di una pagina cd. "prehome" contenente il seguente disclaimer:

L'Ok CODACONS è il riconoscimento rilasciato dal CODACONS alle aziende richiedenti, a fronte dell'esito positivo di un percorso di analisi, verifica e monitoraggio effettuato su criteri oggettivi e predeterminati circa le policy e i processi aziendali. Il riconoscimento può avere ad oggetto l'affidabilità, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda Affidabile, la sostenibilità, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda Sostenibile e l'utilizzo delle nuove tecnologie, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda 4.0.

La procedura per l'ottenimento del riconoscimento è a titolo oneroso per le aziende richiedenti ed è affidata a Ter.Mil.Coms. - ente tecnico avente natura commerciale che svolge attività strumentali ai fini statutari dell'Associazione ed è da questa interamente controllato sul piano gestionale ai sensi della Circ. Prot. 0038226 del 5 Marzo 2013 MISE. Le aziende richiedenti, pertanto, sottoscrivono con l'ente Ter.Mil.Coms., un dettagliato accordo contrattuale con evidenza di tutti i costi e le spese vive di cui dovranno farsi interamente carico per le necessarie attività organizzative e di gestione della pratica nonché per le specifiche attività di studio, analisi, verifica delle policy, dei processi e della documentazione. CODACONS non avrà alcuna utilità diretta dall'adesione delle aziende alla procedura per il rilascio del riconoscimento.

L'Ok CODACONS non è uno strumento di marketing né tanto meno il percorso che porta all'ottenimento del riconoscimento prevede una qualche analisi comparativa tra le policy e i processi dell'azienda richiedente e quelli di analoghe aziende del medesimo settore come prescritto dall'AGCM con il Provvedimento 29980 del 1° Febbraio 2022 (P5122065 EDITORIALE NOVANTA S.R.L. editrice della rivista "Il Salvagente" - INIZIATIVA "ZERO TRUFFE" "CERTIFICATO IL SALVAGENTE ZERO TRUFFE"). Il riconoscimento Ok CODACONS non intende, infatti, in alcun modo affermare che un'azienda sia migliore di un'altra bensì compiere approfondimenti che muovono dalle prescrizioni normative di base e di settore e dalla ventennale esperienza nel settore dei contratti di massa oltre che dal comune sentire e dal buon senso con l'obiettivo di stimolare condotte virtuose da parte delle aziende. In particolare, l'analisi della documentazione contrattuale viene svolta da uno Staff legale CODACONS altamente specializzato che, oltre ad avere comprovata esperienza nel settore dei servizi essenziali, come in quello energetico, ad esempio, ha preso parte alle Consultazioni pubbliche dell'AGCM sulle cd. Clausole vessatorie nonché agli analoghi Lavori della Camera di Commercio di Roma.

L'accesso alla procedura per l'ottenimento dell'Ok CODACONS non esonera in alcun modo l'azienda dal rispetto della normativa di settore e lascia salvo il dovere del professionista di porre in essere quei comportamenti ulteriori che, pur non espressamente previsti, discendono comunque dall'applicazione del più generale principio di buona fede a cui si ispira tutta la disciplina a tutela del consumatore, potendo un comportamento commerciale, essere sanzionato pur in mancanza della violazione di una specifica disposizione volta a regolamentare il settore.

Ho letto

[Visita il sito](#)

- 2) E' stata realizzata una pagina denominata "trasparenza" (<https://www.okcodacons.it/trasparenza/>) per chiarire ulteriormente "le presentazioni analitiche con le quali i riconoscimenti Ok Codacons sono prospettati alle Aziende nonché il Brand book con le regole di utilizzo dei loghi e dei marchi Ok Codacons."

- Il CODACONS è Associazione italiana di consumatori iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo, e, ai sensi degli artt. 840 bis e seg. e 840-sexiesdecies del C. p. C. è legittimata ad agire "per ottenere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva" consistente in "atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti".

- E' costituito, nel rispetto del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 e s.m.i., del codice civile e della normativa in materia, l'Ente del Terzo Settore denominato "CODACONS - COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI - APS - Ente del Terzo Settore"

CODACONS Sede legale Roma, Viale G. Mazzini n. 73, cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it
www.codacons.it



tecnico, avente natura commerciale, che svolge esclusivamente attività strumentali ai fini statutari dell'Associazione e da questa interamente controllato sul piano della gestione amministrativa ma non sul piano strettamente tecnico-scientifico (nel rispetto della Circ. Port. n. 0038226 del 5 Marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico). La gestione dell'audit è a carico dell'ente Ter.Mil.Cons. e le spese sono sostenute dall'Azienda richiedente, come da accordo economico sottoscritto. CODACONS per lo svolgimento della propria opera e per l'eventuale conferimento del riconoscimento, nonché per l'utilizzo del proprio logo e nome (nei termini e nei modi prescritti del Brand book, consultabile in calce alla pagina) non richiede alcun compenso e non matura alcuna utilità diretta od indiretta per effetto della propria attività o del conferimento del riconoscimento. Inoltre, mediante il riconoscimento e/o mediante il proprio intervento l'Associazione non sponsorizza né direttamente né indirettamente l'Azienda né tanto meno i prodotti o servizi della stessa e non partecipa in alcun modo degli utili indirettamente derivanti dall'ottenimento del riconoscimento Ok Codacons. A scopo di trasparenza, in questa sezione del sito sono pubblicate le presentazioni analitiche con le quali i riconoscimenti Ok Codacons sono prospettati alle Aziende nonché il Brand book con le regole di utilizzo dei loghi e dei marchi Ok Codacons.

Visualizza l'introduzione all'OK codacons

Visualizza Riconoscimento Ok Codacons – L'Azienda
a prova di consumatore

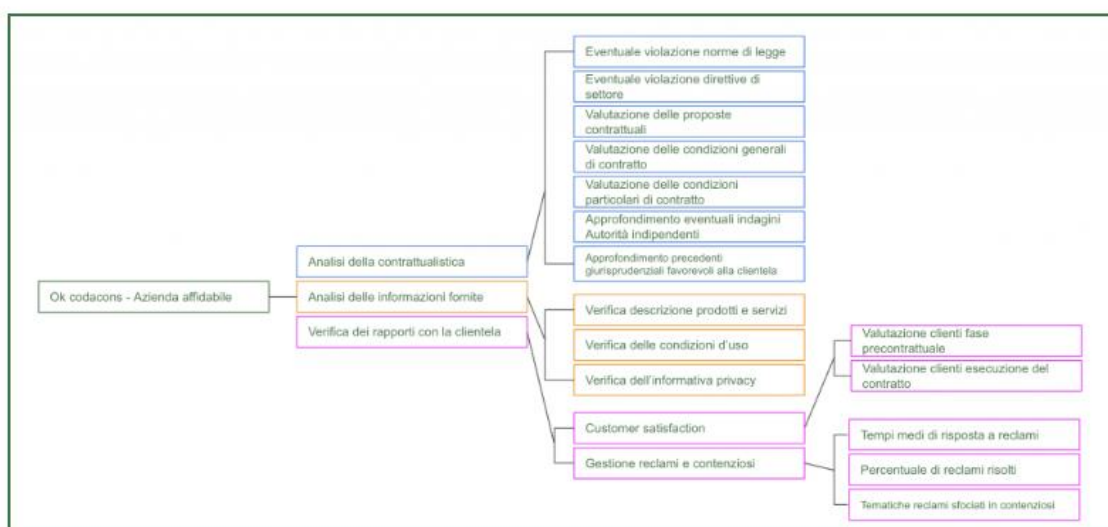
Visualizza Brand Book

- 3) Sul sito internet (<https://www.okcodacons.it/>) sono state pubblicate le check list contenenti le attività che verranno esaminate per ottenere/rilasciare i sigilli di qualità, se ne riproduce di seguito una a titolo esemplificativo

CODACONS Sede legale Roma, Viale G.Mazzini n. 73 , cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it
www.codacons.it



- **Affidabilità economica:** l'affidabilità economica, intesa come stabilità strutturale e patrimoniale, ha come obiettivo quello di assicurare la tutela degli interessi economici dei consumatori finali.



Check list

Analisi della contrattualistica. L'Associazione non può prescindere, nella verifica dei requisiti per ottenere l'Affidabilità, dall'analisi dei contratti che l'Azienda sottopone e fa sottoscrivere ai propri clienti.

con la seguente precisazione:

CODACONS Sede legale Roma, Viale G.Mazzini n. 73 , cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it
www.codacons.it



() L'audit, necessario a verificare la sussistenza dei requisiti oggettivi per l'ottenimento dei riconoscimenti Ok Codacons, è disciplinato dalle cd. Schede tecniche specifiche di ciascun riconoscimento (riassunte in forma sintetica e grafica nella pagine del sito dedicate ai singoli Ok). Tali schede sono allegato e parte integrante dell'accordo trilaterale che l'Azienda firma con CODACONS e Ter.Mil.Cons. ente terzo tecnico, avente natura commerciale, che svolge esclusivamente attività strumentali ai fini statutari dell'Associazione e da questa interamente controllato sul piano della gestione amministrativa ma non sul piano strettamente tecnico-scientifico (nel rispetto della Circ. Port. n. 0038226 del 5 Marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico). La gestione dell'audit è a carico dell'ente Ter.Mil.Cons. e le spese sono sostenute dall'Azienda richiedente, come da accordo economico sottoscritto. CODACONS per lo svolgimento della propria opera e per l'eventuale conferimento del riconoscimento, nonché per l'utilizzo del proprio logo e nome (nei termini e nei modi prescritti del Brand book, consultabile in calce alla pagina) non richiede alcun compenso e non matura alcuna utilità diretta od indiretta per effetto della propria attività o del conferimento del riconoscimento. Inoltre, mediante il riconoscimento e/o mediante il proprio intervento l'Associazione non sponsorizza né direttamente né indirettamente l'Azienda né tanto meno i prodotti o servizi della stessa e non partecipa in alcun modo degli utili indirettamente derivanti dall'ottenimento del riconoscimento Ok Codacons.*

4) La presentazione delle modalità di rilascio del sigillo è stata modificata nel seguente modo.

OK CODACONS

Un percorso virtuoso verso il futuro per un'Azienda a prova di Consumatore
AVVERTENZE PER LE AZIENDE E I CONSUMATORI
PER ACCEDERE A QUESTO PROCEDIMENTO OCCORRE NECESSARIAMENTE
PRENDERE COGNIZIONE DELLE SEGUENTI PREMESSE

a. PREMESSA

L'Ok CODACONS è il riconoscimento rilasciato dal CODACONS alle aziende richiedenti, a fronte dell'esito positivo di un percorso di analisi, verifica e monitoraggio effettuato su criteri oggettivi e predeterminati circa le policy e i processi aziendali. Il riconoscimento può avere ad oggetto l'affidabilità, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda Affidabile, la sostenibilità, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda Sostenibile e l'utilizzo delle nuove tecnologie, per l'ottenimento dell'Ok CODACONS Azienda 4.0 (Si vedano i paragrafi che seguono .d .e .f per le specifiche).

La procedura per l'ottenimento del riconoscimento è **a titolo oneroso per le aziende richiedenti** ed è affidata a Ter.Mil.Cons. - ente tecnico avente natura commerciale che svolge attività strumentali ai fini statutari dell'Associazione ed è da questa interamente controllato ai sensi della Circ. Prot. 0038226 del 5 Marzo 2013 MISE. Le aziende richiedenti,

- Il CODACONS è Associazione italiana di consumatori iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo, e, ai sensi degli artt. 840 bis e seg. e 840-sexiesdecies del C. p. C. è legittimata ad agire "per ottenere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva" consistente in "atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti".

- E' costituito, nel rispetto del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 e s.m.i., del codice civile e della normativa in materia, l'Ente del Terzo Settore denominato "CODACONS - COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI - APS - Ente del Terzo Settore"

CODACONS Sede legale Roma, Viale G. Mazzini n. 73, cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it

www.codacons.it



pertanto, sottoscrivono con l'ente Ter.Mil.Cons., un dettagliato accordo contrattuale con evidenza di tutti i costi e le spese vive di cui dovranno farsi interamente carico per le necessarie attività organizzative e di gestione della pratica nonché per le specifiche attività di studio, analisi, verifica delle policy, dei processi e della documentazione. CODACONS non avrà alcuna utilità diretta dall'adesione delle aziende alla procedura per il rilascio del riconoscimento.

L'Ok CODACONS **non è uno strumento di marketing** - pertanto, l'Associazione non promuove, né direttamente né indirettamente, alcuna azienda - **né tanto meno** il percorso che porta all'ottenimento del riconoscimento **prevede una qualche analisi comparativa tra le policy e i processi dell'azienda richiedente e quelli di analoghe aziende del medesimo settore** come prescritto dall'AGCM con il Provvedimento 29980 del 1° Febbraio 2022 (PS12065). Il riconoscimento Ok CODACONS non intende, infatti, in alcun modo affermare che l'azienda munita di OK Codacons sia migliore di un'altra bensì compiere approfondimenti che muovono dalle prescrizioni normative di base e di settore e dalla ventennale esperienza nel settore dei contratti di massa. Le attività dirette a concedere l'OK sono svolte senza alcuna pretesa di scientificità, con il comune sentire e il buon senso comune con l'obiettivo di stimolare condotte virtuose da parte delle aziende. Diversamente, l'analisi della documentazione contrattuale applicata dall'azienda ai suoi clienti viene svolta da uno Staff legale CODACONS **altamente specializzato** che, oltre ad avere comprovata esperienza nel settore dei servizi essenziali, come in quello energetico, ad esempio, ha preso parte alle Consultazioni pubbliche dell'AGCM sulle cd. Clausole vessatorie nonché agli analoghi Lavori della Camera di Commercio di Roma.

L'accesso alla procedura per l'ottenimento dell'Ok CODACONS non esonera in alcun modo l'azienda dal rispetto della normativa di settore e lascia salvo il dovere del professionista di porre in essere quei comportamenti ulteriori che, pur non espressamente previsti, discendono comunque dall'applicazione del più generale principio di buona fede a cui si ispira tutta la disciplina a tutela del consumatore, potendo un comportamento commerciale, essere sanzionato pur in mancanza della violazione di una specifica disposizione volta a regolamentare il settore.

Tutto quanto sopra esposto, dedotto e rilevato, il CODACONS, nel richiamare espressamente quanto prodotto nei precedenti scritti difensivi e nei relativi allegati, tutti da considerare qui integralmente trascritti, confida nell'archiviazione della presente procedura, invitando e diffidando l'Autorità all'adozione dei provvedimenti necessari ed opportuni al fine di evitare un eventuale contenzioso giudiziario, con ulteriore aggravio di costi.

Salvis iuribus.

- Il CODACONS è Associazione italiana di consumatori iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo, e, ai sensi degli artt. 840 bis e seg. e 840-sexiesdecies del C. p. C. è legittimata ad agire "per ottenere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva" consistente in "atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti".

- E' costituito, nel rispetto del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 e s.m.i., del codice civile e della normativa in materia, l'Ente del Terzo Settore denominato "CODACONS - COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI - APS - Ente del Terzo Settore"

CODACONS Sede legale Roma, Viale G.Mazzini n. 73 , cap. 00195 - Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 email: info@codacons.it
www.codacons.it



Si allega la presentazione aggiornata dell'Ok Codacons

Roma, 5 maggio 2022

Avv. Giuseppe Ursini

Presidente Codacons