

## PS1657 - TERME DI ACIREALE-MANCATA INDICAZIONE IVA

Provvedimento n. 21081

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 maggio 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, *Codice del Consumo*);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, *Regolamento*);

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. Azienda Autonoma delle Terme di Acireale (di seguito anche "Azienda Autonoma"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. L'Azienda Autonoma, attualmente in liquidazione, è un ente pubblico economico, avente ad oggetto la gestione e la valorizzazione dei complessi esistenti nel bacino idrotermale di Acireale. La Legge della Regione Sicilia n. 10 del 30 aprile 1999 ha disposto la trasformazione dell'Azienda Autonoma in una società per azioni, denominata "Terme di Acireale S.p.A.", avente come soci la Azienda Autonoma e la Regione Sicilia.

2. Terme di Acireale S.p.A. (di seguito anche "Terme di Acireale"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, a seguito del processo di ristrutturazione dell'Azienda Autonoma, dal 21 dicembre 2005 è subentrata nell'attività di gestione e valorizzazione dei complessi termali di Acireale, nonché nello svolgimento di attività accessorie, come la gestione di "*Beauty Farm*". La società ha realizzato, nell'anno 2008, un fatturato di circa 1.084.000 euro e perdite corrispondenti a circa 1.259.000 euro.

3. Emira S.r.l. (di seguito anche "Emira"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società gestisce il centro estetico denominato "*Medithermarium-Medical spa delle Terme di Acireale*", situato presso gli stabilimenti termali di Santa Caterina, localizzati nel bacino idrotermale di Acireale. Emira ha realizzato, nell'anno 2008, un fatturato di circa 47.000 euro e perdite corrispondenti a circa 7.000 euro.

4. Giuseppe Toscano, in qualità di segnalante e in rappresentanza dell'associazione "*Movimento dei consumatori*".

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

5. Il procedimento concerne la promozione di trattamenti termali, medici ed estetici offerti presso le Terme di Acireale; in particolare, viene in considerazione l'indicazione del prezzo dei suddetti servizi presente sia sul sito dell'Azienda Autonoma [www.term-acireale.com/principale.htm](http://www.term-acireale.com/principale.htm), sia nel contesto di una *brochure* pubblicitaria, diffusa quanto meno nell'aprile 2008, senza alcuna precisazione in ordine alla inclusione o esclusione dell'IVA, nonché il rinvio presente sullo stesso sito [www.term-acireale.com/principale.htm](http://www.term-acireale.com/principale.htm) al sito [www.medithermarium.it](http://www.medithermarium.it), dedicato al centro estetico denominato "*Medithermarium-Medical spa delle Terme di Acireale*", gestito da Emira, con conseguente possibile confusione circa l'identità degli operatori, il tipo di servizi rispettivamente offerti ed i relativi prezzi.

6. La *brochure* pubblicitaria in esame ha ad oggetto "*I percorsi del benessere*", ossia una serie di trattamenti termali, medici ed estetici, per i quali è previsto un numero di giorni variabile (da uno a sei) a seconda della tipologia dei trattamenti.

La *brochure* è divisa in riquadri, ciascuno dei quali descrive un percorso benessere con l'indicazione delle caratteristiche e del relativo prezzo, senza alcuna precisazione in ordine all'inclusione o all'esclusione dell'IVA (per esempio, "*1 giorno tonificante*" include "*il suggerimento medico*", "*un bagno con idromassaggio in acqua sulfurea*", "*un massaggio corpo tonificante con oli essenziali*", "*una maschera viso personalizzata*", "*una doccia filiforme con acqua sulfurea*" al prezzo di "70,00 euro")<sup>1</sup>.

7. Le pagine del sito oggetto di contestazione promuovono dei servizi che, come da indicazione presente sullo stesso sito, sembrerebbero offerti dall'Azienda Autonoma delle Terme di Acireale, e pubblicizzano anch'esse "*I percorsi del benessere*", senza alcuna precisazione in ordine all'inclusione o all'esclusione dell'IVA<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> [Cfr. *brochure allegata alla segnalazione del 21 maggio 2008, doc. n. 1, all. n. 1.*]

<sup>2</sup> [Cfr. *verbale di rilevazione del sito dell'Azienda Autonoma delle Terme di Acireale, doc. n. 2, all. nn. 1, 2.*]

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### a) *L'iter del procedimento*

8. A seguito di una segnalazione pervenuta in data 21 maggio 2008 e sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 26 maggio 2009 è stato chiesto all'Azienda Autonoma, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento, di rimuovere i profili di possibile scorrettezza della pratica commerciale, indicando nei messaggi in diffusione, quale quello presente sul sito [www.term-acireale.com/principale.htm](http://www.term-acireale.com/principale.htm), i prezzi comprensivi di IVA.

9. L'invito a rimuovere i profili di possibile scorrettezza della pratica commerciale non ha avuto riscontro da parte dell'Azienda Autonoma.

10. In data 11 dicembre 2009 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS1657 nei confronti della Azienda Autonoma e di Emira, per presunta violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo<sup>3</sup>.

11. In data 29 gennaio 2010, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, è stato chiesto a Terme di Acireale di fornire informazioni circa la natura dell'attività svolta, la natura dei rapporti intercorrenti con l'Azienda Autonoma e con Emira, la denominazione e la sede del soggetto ideatore e organizzatore della campagna pubblicitaria denominata "*I percorsi del benessere*"<sup>4</sup>.

12. Con comunicazioni pervenute in data 5, 15, 18 e 22 febbraio 2010 Terme di Acireale ha dato riscontro alla richiesta di informazioni producendo, altresì, copia del proprio statuto e atto costitutivo.

13. In data 22 febbraio 2010, alla luce delle evidenze raccolte nel corso del procedimento, è stata comunicata alle Parti l'integrazione soggettiva del procedimento nei confronti della società Terme di Acireale<sup>5</sup>.

14. Nel corso del procedimento Emira e Terme di Acireale hanno presentato apposita memoria difensiva, depositata, rispettivamente, in data 22 gennaio 2010<sup>6</sup> e in data 4 marzo 2010<sup>7</sup>.

15. In data 9 marzo 2010 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>8</sup>.

#### b) *Le evidenze acquisite*

16. La Legge Regione Siciliana n. 10 del 30 aprile 1999 ha disposto la trasformazione dell'Azienda Autonoma delle Terme di Acireale in società per azioni, avente come soci la Azienda Autonoma e la Regione Sicilia. Alla società, costituita con atto del 21 dicembre 2005 e denominata "Terme di Acireale S.p.A.", è stato conferito, da parte dell'Azienda Autonoma, il proprio patrimonio aziendale e, da parte della Regione Sicilia, il diritto di usufrutto per la durata di trenta anni sui beni precedentemente concessi in uso alla Azienda Autonoma<sup>9</sup>.

17. Successivamente a tale data, pertanto, la società Terme di Acireale è subentrata alla Azienda Autonoma, posta in liquidazione, anche nella titolarità e nella gestione del complesso esistente nel bacino idrotermale di Acireale.

In tal senso si richiamano anche gli elementi documentali prodotti dal segnalante, tra cui le fatture relative all'acquisto del percorso benessere oggetto di segnalazione, rilasciate in data 22 aprile 2008, intestate e sottoscritte dalla società "Terme di Acireale S.p.A."<sup>10</sup>.

18. Inoltre, nella risposta alla richiesta di informazioni fornita da Terme di Acireale in data 15 febbraio 2010, il professionista ha dichiarato di gestire direttamente gli stabilimenti termali esistenti nel plesso di Santa Caterina; che a partire dal 2008 il centro benessere ivi esistente è stato affidato con contratto di locazione alla società Emira, mentre per il periodo antecedente a tale affidamento, la società non è in grado di stabilire se il centro benessere fosse gestito direttamente dalla Azienda Autonoma o mediante affidamento a terzi. Tuttavia, la società ha affermato che, secondo una propria presunzione, la campagna pubblicitaria on-line ed a mezzo di *brochure* sarebbe stata svolta dalla Azienda Autonoma, anche se non è stata rinvenuta alcuna documentazione contabile in tal senso<sup>11</sup>.

19. La società ha dichiarato, inoltre, che l'attuale amministrazione della società Terme di Acireale, in carica dal 2009, nulla può chiarire in merito alla pratica oggetto di contestazione<sup>12</sup>.

---

<sup>3</sup> [Cfr. comunicazione di avvio del procedimento dell'11 dicembre 2009, doc. n. 10.]

<sup>4</sup> [Cfr. richiesta di informazioni a Terme di Acireale del 29 gennaio 2010, doc. n. 17.]

<sup>5</sup> [Cfr. integrazione soggettiva del procedimento nei confronti di Terme di Acireale del 22 febbraio 2010, doc. n. 21.]

<sup>6</sup> [Vedi memoria di Emira, con allegata documentazione, doc. 15.]

<sup>7</sup> [Vedi memoria di Terme di Acireale, con allegata documentazione, doc. n. 26.]

<sup>8</sup> [Cfr. comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, doc. n. 27.]

<sup>9</sup> [Cfr. nota integrativa di Terme di Acireale del 22 febbraio 2010, doc. n. 22, all. n. 1, nonché le informazioni fornite dalla stessa società in data 15 e 18 febbraio 2010 (doc. nn. 19 e 20).]

<sup>10</sup> [Fatture rilasciate da Terme di Acireale aventi ad oggetto il pacchetto benessere acquistato dallo stesso segnalante: doc. 1, allegati n. 2 e 3.]

<sup>11</sup> [Cfr. risposta di Terme di Acireale alla richiesta di informazioni, doc. nn. 19, 20.]

<sup>12</sup> [Cfr. risposta di Terme di Acireale alla richiesta di informazioni, doc. nn. 19, 20.]

20. La società Emira, a totale partecipazione privata, è titolare del centro estetico denominato "*Medithermarium - Medical spa delle Terme di Acireale*", sito nei locali delle Terme di Santa Caterina, concessi in affidamento a titolo oneroso da Terme di Acireale in data 7 gennaio 2008<sup>13</sup>.

21. In data 25 marzo 2009 Emira ha ottenuto da Terme di Acireale il nulla osta all'apertura del centro di estetico presso il complesso termale di Acireale e l'accesso ai locali per lo svolgimento delle proprie attività a partire dall'11 aprile 2009<sup>14</sup>.

22. In data 29 aprile 2009 Emira ha chiesto a Terme di Acireale l'inserimento del link *www.medithermarium.it* nella pagina "*Benessere*" esistente sul sito web in esame, segnalando alla stessa Terme di Acireale che sul sito web era ancora presente la pagina pubblicitaria "*Benessere*" e il relativo listino dei prezzi riferibile alla vecchia gestione<sup>15</sup>.

23. In data 7 maggio 2009 Terme di Acireale ha acconsentito all'inserimento del link *www.medithermarium.it* all'interno della suddetta pagina web, indicando nella società "GTE", operante per conto di Terme di Acireale, il soggetto a cui rivolgersi per eseguire l'operazione di inserimento<sup>16</sup>.

#### **c) Le argomentazioni difensive delle parti**

24. Terme di Acireale ha escluso la propria responsabilità per la pratica in oggetto. In particolare, sulla base delle ricerche effettuate presso il proprio archivio e delle informazioni acquisite dall'Azienda Autonoma, il professionista ha dichiarato che, prima dell'affidamento a Emira, il centro benessere era gestito dall'Azienda Autonoma con proprio personale e con incarichi esterni; la pubblicità del centro benessere e dei prezzi relativi ai servizi offerti era curata dall'Azienda Autonoma, come risulta da alcune delibere, dall'estratto di una rivista locale datata 2006 e da una locandina non datata<sup>17</sup>.

25. Emira ha rappresentato di aver avviato la propria attività soltanto in data 11 aprile 2009, cioè in epoca successiva alla segnalazione oggetto del procedimento e di aver ricevuto l'autorizzazione all'inserimento del link *www.medithermarium.it* nella *home page* della Terme di Acireale solo in data 7 maggio 2009; dopo poco tempo, il sito è stato oscurato per aggiornamenti.

26. Emira ha, altresì, dichiarato che il listino prezzi dei pacchetti benessere offerti sul sito *www.medithermarium.it* è comprensivo di IVA e di aver richiesto a Terme di Acireale di cancellare i pacchetti benessere e i prezzi legati alla precedente gestione del centro benessere al fine di non ingenerare confusione nei consumatori in ordine alla titolarità della gestione e ai prezzi applicati. Pertanto, secondo la società, quanto lamentato dal segnalante non sarebbe imputabile a un proprio comportamento, bensì alla precedente gestione dell'area benessere del complesso termale di Acireale<sup>18</sup>.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite internet, in data 24 marzo 2010 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

28. Con parere pervenuto in data 22 aprile 2010 la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- dalla documentazione risulta che il messaggio non fornisce delle informazioni veritiere circa il prezzo dei servizi, quello pubblicizzato non è comprensivo d'IVA, sicché il consumatore si troverà a pagare un prezzo maggiore rispetto a quanto pubblicizzato;
- il rinvio presente sul sito *www.term-acireale.com* al sito *www.medithermarium.it* può indurre in errore circa l'identità dei due operatori, la tipologia dei servizi offerti ed il loro prezzo;
- il messaggio pubblicitario in esame, pertanto, risulta idoneo a indurre in errore i destinatari circa le caratteristiche del servizio offerto, nonché le reali condizioni di fruibilità dell'offerta e, a causa della sua ingannevolezza, pare suscettibile di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

29. Il comportamento segnalato, consistente nell'indicazione del prezzo dei trattamenti termali, medici ed estetici senza alcuna precisazione in ordine alla inclusione o esclusione dell'IVA, diffuso sul sito *www.term-acireale.com/principale.htm* e sulla *brochure* pubblicitaria oggetto di contestazione, nonché nel rinvio del sito *www.term-acireale.com/principale.htm* al sito *www.medithermarium.it*, dedicato al centro estetico denominato

<sup>13</sup> [Cfr. contratto di affidamento oneroso dei locali siti presso gli stabilimenti termali di Santa Caterina tra Terme di Acireale ed Emira, doc. n. 22, all. n. 4.]

<sup>14</sup> [Cfr. nulla osta di Terme di Acireale all'apertura del centro estetico gestito da Emira, doc. n. 15, all. n. 1.]

<sup>15</sup> [Cfr. richiesta inserimento link sul sito internet delle Terme di Acireale, doc. n. 15, all. n. 2.]

<sup>16</sup> [Cfr. consenso all'inserimento del link *www.medithermarium.it* nella pagina web di Terme di Acireale, doc. n. 15, all. n. 3.]

<sup>17</sup> [Cfr. allegati alla memoria integrativa di Terme di Acireale, doc. n. 26.]

<sup>18</sup> [Cfr. informazioni sull'attività svolta da Emira, doc. n. 8.]

"*Medithermarium-Medical spa delle Terme di Acireale*", è idoneo a indurre il consumatore in errore sul prezzo effettivo da pagare per i servizi estetici offerti e sull'identità del professionista cui è affidata la gestione del centro benessere esistente presso gli stabilimenti termali di Santa Caterina.

**30.** In particolare, quanto alle indicazioni sul prezzo, va ricordato che, secondo l'orientamento più volte espresso dall'Autorità, nella presentazione di un elemento così cruciale nella scelta di acquisto di un consumatore, quale il prezzo, tutte le informazioni che emergono dal contesto del messaggio devono risultare di immediata percezione. La completezza della comunicazione deve, quindi, coniugarsi con la chiarezza e immediata percepibilità del prezzo effettivamente richiesto al consumatore.

**31.** Pertanto, se appare comprensibile che siano scorporati dal prezzo oneri non determinabili *ex ante* nel loro ammontare o meramente eventuali, non si giustifica, nel caso di specie, la scelta di indicare il prezzo del servizio al netto dell'IVA, la cui incidenza può essere determinata con esattezza in via preventiva.

**32.** Circa l'imputazione della condotta, l'affermazione di Terme di Acireale, secondo cui, a partire dal 2008, il centro benessere sarebbe stato affidato alla società Emira, contrasta con quanto risulta dai documenti acquisiti nel corso del procedimento e, in particolare, dall'autorizzazione all'apertura del centro estetico "*Medithermarium*" presso gli stabilimenti termali di Santa Caterina, rilasciata da Terme di Acireale a Emira in data 25 marzo 2009.

**33.** Dal documento in questione emerge, inoltre, che Terme di Acireale ha autorizzato Emira ad accedere ai locali per svolgere la propria attività soltanto a partire dall'11 aprile 2009<sup>19</sup>, cioè in epoca successiva alla segnalazione in oggetto e sempre ad epoca successiva ai fatti oggetto di segnalazione risale il consenso reso da Terme di Acireale all'inserimento del *link* [www.medithermarium.it](http://www.medithermarium.it) nella *home page* del proprio sito *internet* e l'indicazione della società "GTE" quale soggetto deputato ad effettuare l'inserimento<sup>20</sup>.

**34.** Del pari, non risulta verosimile, né provata, l'affermazione secondo cui, per il periodo antecedente l'affidamento del centro benessere a Emira, la sua gestione, nonché la campagna pubblicitaria denominata "*I percorsi del benessere*", realizzata a mezzo *internet* e *brochure*, sarebbe da imputare all'Azienda Autonoma.

**35.** Al contrario, dalla documentazione acquisita in merito alla trasformazione dell'Azienda Autonoma in società per azioni, risulta che, successivamente alla data di costituzione della società denominata "*Terme di Acireale S.p.A*" (avvenuta in data 21 dicembre 2005) e, in ogni caso, nel periodo antecedente al momento dell'iniziale divulgazione del messaggio pubblicitario in esame (risalente, quantomeno, all'aprile 2008), l'attività del centro benessere, come quella inerente gli ulteriori servizi termali forniti presso gli stabilimenti termali di Santa Caterina, era svolta da Terme di Acireale<sup>21</sup>.

**36.** Ad ulteriore dimostrazione si richiamano le fatture relative all'acquisto del percorso benessere oggetto di segnalazione, che risultano emesse da Terme di Acireale in data 22 aprile 2008<sup>22</sup>.

**37.** Dall'esame del sito [www.term-acireale.com/principale.htm](http://www.term-acireale.com/principale.htm), effettuato in data 2 luglio 2009, è emerso inoltre che, nonostante Emira, in data 29 aprile 2009, avesse già segnalato a Terme di Acireale la presenza sul sito web della pagina pubblicitaria "Benessere" e del relativo listino dei prezzi riferibile alla precedente gestione<sup>23</sup>, Terme di Acireale non ha provveduto ad alcun aggiornamento. Infatti, sullo stesso sito è stata rilevata la permanenza della denominazione "*Azienda Autonoma delle Terme di Acireale*" associata ai trattamenti termali, accanto al rinvio al sito [www.medithermarium.it](http://www.medithermarium.it), dedicato al centro benessere gestito da Emira, con conseguente confusione per i consumatori circa l'effettiva titolarità della gestione del centro benessere esistente presso gli stabilimenti termali, nonché la tipologia e il costo dei relativi servizi<sup>24</sup>.

**38.** La condotta oggetto di contestazione deve pertanto ritenersi imputabile al comportamento di Terme di Acireale e non ad Emira, nel cui sito *internet* ([www.medithermarium.it](http://www.medithermarium.it)), nella parte dedicata alle offerte, alla voce "*Visualizza listino prezzi*" viene correttamente precisato che "*i prezzi si intendono comprensivi di IVA*"<sup>25</sup>.

**39.** In conclusione, le risultanze istruttorie attestano che la titolarità della gestione degli stabilimenti termali, nonché l'attività di promozione pubblicitaria in esame, sono riconducibili alla esclusiva responsabilità di Terme di Acireale, alla quale, di conseguenza, deve imputarsi la violazione oggetto di contestazione.

**40.** Alla luce delle considerazioni svolte, la condotta posta in essere da Terme di Acireale, consistente nell'indicazione del prezzo dei trattamenti termali, medici ed estetici offerti, senza alcuna precisazione in ordine all'inclusione o esclusione dell'IVA, nonché nel rinvio, presente nel sito [www.term-acireale.com/principale.htm](http://www.term-acireale.com/principale.htm), al sito [www.medithermarium.it](http://www.medithermarium.it), dedicato al centro estetico denominato "*Medithermarium-Medical spa delle Terme di Acireale*"

---

<sup>19</sup> [Cfr. *autorizzazione all'apertura del centro estetico "Medithermarium" presso gli stabilimenti termali di Santa Caterina*, doc. n. 15, all. n. 1.]

<sup>20</sup> [Cfr. *consenso all'inserimento del link www.medithermarium.it nella pagina web di Terme di Acireale*, doc. n. 15, all. n. 3.]

<sup>21</sup> [Cfr. *informazioni fornite da Terme di Acireale in data 15 e 18 febbraio 2010* (doc. nn. 19 e 20), nonché la *nota integrativa della medesima società del 22 febbraio 2010 e la relativa documentazione*, doc. 22.]

<sup>22</sup> [Fatture rilasciate da Terme di Acireale aventi ad oggetto il pacchetto benessere acquistato dallo stesso segnalante: doc. 1, allegati n. 2 e 3.]

<sup>23</sup> [Vedi memoria di Emira, all. n. 2, doc. 15.]

<sup>24</sup> [Vedi rilevazione del 2 luglio 2009, doc. n. 5.]

<sup>25</sup> [Cfr. verbale di rilevazione del sito [www.medithermarium.it](http://www.medithermarium.it) del 25 gennaio 2010, doc. n. 16.]

gestito da Emira, configura una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1 lettera d), 22 commi 1, 2, 4 lettere b) e c), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a indurre in errore il consumatore circa il prezzo dei servizi offerti e l'identità del soggetto cui è affidata la gestione dei servizi stessi.

**41.** Nel caso in esame deve ritenersi che l'uso dell'ordinaria diligenza imponesse al professionista di indicare l'inclusione o esclusione dell'IVA dal prezzo effettivo dei trattamenti offerti riportato sul sito e sulla *brochure* pubblicitaria, nonché il soggetto cui è affidata la gestione del centro benessere.

**42.** Per quanto concerne l'idoneità della pratica a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, si osserva che la mancata conoscenza del prezzo effettivo del prodotto offerto pregiudica l'adozione da parte del consumatore di una decisione pienamente consapevole e informata in relazione all'acquisto o meno del servizio; inoltre, il contestuale riferimento nel sito [www.terme-acireale.com/principale.htm](http://www.terme-acireale.com/principale.htm) a Terme di Acireale, all'Azienda Autonoma e al centro benessere "Medithermarium", gestito da Emira, è suscettibile di indurre in errore il consumatore in merito all'identità del professionista cui è affidata la gestione del centro benessere esistente presso gli stabilimenti di Santa Caterina.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**43.** Ai sensi dell'articolo 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**44.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 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.

**45.** Con riguardo alla gravità della violazione, la stessa deve apprezzarsi in relazione alla modesta dimensione economica del professionista e, al tempo stesso, tenendo conto della particolare capacità di diffusione del messaggio derivante dalla natura del mezzo utilizzato (sito internet [www.terme-acireale.com/principale.htm](http://www.terme-acireale.com/principale.htm)), suscettibile di raggiungere un ampio numero di consumatori e di pregiudicarne il comportamento economico in relazione ai servizi offerti.

**46.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, la pratica commerciale risulta attuata quantomeno dall'aprile 2008<sup>26</sup>; inoltre, non risulta rimossa nella *home page* del sito [www.terme-acireale.com](http://www.terme-acireale.com) la denominazione "Azienda autonoma delle Terme di Acireale", insieme all'indicazione "sito in fase di aggiornamento"<sup>27</sup>, idonea ad indurre in errore i consumatori circa l'identità del professionista; dunque, la violazione in esame è da ritenersi permanente, in virtù della volontaria omissione di un *contrarius actus*<sup>28</sup>, fino a tutt'oggi.

**47.** Per le suesposte considerazioni, tenuto conto della gravità e durata della violazione, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 15.000 € (quindicimila) euro.

**48.** Tuttavia, considerate le consistenti perdite di bilancio realizzate dal professionista nel 2008, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nei confronti della società Terme di Acireale S.p.A. nella misura di 7.500 € (settemilacinquecento euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile le scelte dei consumatori con riferimento al prezzo dei servizi offerti e all'identità del professionista;

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Terme di Acireale S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 comma 1 lettera d), 22 commi 1, 2, e 4, lettere b) e c), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) che alla società Terme di Acireale S.p.A. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.500 € (settemilacinquecento euro).

---

<sup>26</sup> [Al riguardo, si richiama la documentazione allegata alla segnalazione, tra cui copia della brochure consegnata al consumatore nell'aprile del 2008 (doc. 1).]

<sup>27</sup> [Vedi rilevazione del sito effettuata in data 30 marzo 2010.]

<sup>28</sup> [Cfr. sentenza Cons. Stato n. 2083/2009, in tema di determinazione della durata di un'infrazione alle regole di concorrenza, secondo cui rileva, anche ai fini dell'accertamento in esame, la valutazione della volontaria omissione di un *contrarius actus* da parte dell'autore dell'illecito.]

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera *b*) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8, comma 2, 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  
*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE  
*Antonio Catricalà*