

PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA

PB586 - REGISTRO ITALIANO DEI MEDICI

Provvedimento n. 22510

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 giugno 2011;

SENTITO il Relatore Dottor Antonio Pilati;

VISTO il Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, recante "Attuazione dell'articolo 14 della direttiva 2005/29/CE che modifica la direttiva 84/450/CEE sulla pubblicità ingannevole" (di seguito, Decreto);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa illecita", 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. LA PARTE

1. United Directories Lda (di seguito, anche "United"), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 2, lettera c), del Decreto. La società, che ha sede legale in Portogallo, gestisce una banca dati *on line*, denominata "Registro Italiano dei Medici", disponibile sul sito www.registromedici.com, consultabile in diverse lingue, che consente la ricerca di un medico o di uno specialista in vari paesi europei.

II. IL MESSAGGIO PUBBLICITARIO

2. Il procedimento concerne un messaggio pubblicitario segnalato da singoli medici e specialisti presenti in diverse province italiane, oltre che dagli Ordini provinciali dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Milano, Chieti e Roma e dall'Ordine degli Psicologi del Lazio, consistente in una comunicazione scritta, inviata da United tramite posta a numerosi professionisti, volta a promuovere un'attività di raccolta di nominativi di tali professionisti da inserire nella banca dati "Registro Italiano dei Medici".

3. In particolare, con tale comunicazione, composta da una lettera di presentazione dell'iniziativa e da un modulo da compilare, la società United propone ai medici e terapisti destinatari un servizio gratuito e un servizio a pagamento di iscrizione alla propria banca dati *on line*. Le informazioni contenute nella comunicazione sono presentate in modo tale da ingenerare nei destinatari il convincimento che l'utilizzo del modulo allegato alla lettera di presentazione non comporti alcun onere economico, trattandosi di un mero aggiornamento dei propri dati. In tal modo, i destinatari sono indotti a compilare e firmare il suddetto modulo, a inviarlo alla United, nell'erronea convinzione che tale operazione faccia parte dell'offerta gratuita mentre in realtà, essa implica l'adesione al servizio a pagamento di inserimento dati nella banca dati *on line* "Registro Italiano dei Medici".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. Nel periodo maggio-dicembre 2010, sono pervenute all'Autorità circa trenta segnalazioni nelle quali si lamenta la presunta ingannevolezza delle informazioni riportate in una comunicazione con cui promuove il servizio di iscrizione alla banca dati *on line* "Registro Italiano dei Medici" inviata dalla United a medici e specialisti presenti in Italia, nei mesi di aprile, maggio giugno e settembre 2010.

5. In data 24 dicembre 2010 è stato comunicato alla società United l'avvio del procedimento istruttorio PB586 per presunta violazione degli artt. 1, 2 e 3 del Decreto. Nella comunicazione di avvio veniva prospettata la presunta ingannevolezza del messaggio contenuto nella comunicazione inviata dalla società ai professionisti italiani in campo medico, ipotizzando che la stessa presentasse con modalità oscure e poco trasparenti il carattere oneroso dell'iscrizione a pagamento nel "Registro italiano Medici", confondendola attraverso il richiamo all'attività gratuita di mero aggiornamento dei dati.

6. Contestualmente all'avvio del procedimento sono state richieste alla United informazioni in merito ai criteri di selezione dei professionisti destinatari della comunicazione promozionale in questione, al numero di sottoscrittori italiani a titolo oneroso negli anni 2009 e 2010 ed al numero di sottoscrittori italiani che hanno chiesto e ottenuto di esercitare il diritto di recesso.

7. La società United ha presentato memorie difensive in data 23 marzo 2011, rispondendo alle richieste di informazioni.

8. In data 10 maggio 2011 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

2) *Le evidenze acquisite*

9. Il messaggio segnalato è rappresentato da una comunicazione scritta, inviata per posta, comprensiva di una lettera di presentazione dell'iniziativa editoriale del professionista e di un modulo allegato che riporta prestampati alcuni dati dei destinatari.

10. In particolare, la lettera di presentazione dell'iniziativa, riporta l'intestazione "Il Registro Italiano dei Medici" con a fianco il simbolo del caduceo, normalmente utilizzato dall'ordine dei medici o da enti operanti nel settore medico-sanitario, seguita dall'indicazione: "I Vostri dati non sono stati corretti da 5 mesi. Senza il Vostro controllo, non siamo in grado di garantire un record corretto". La lettera ha ad oggetto "La Vostra iscrizione" e presenta il seguente testo: "A breve è previsto l'aggiornamento periodico gratuito dei Vostri attuali dati di base. Vi preghiamo di verificare i dati indicati a pagina 2, in modo da garantire una pubblicazione sempre corretta della Vostra iscrizione. L'aggiornamento garantisce un'informazione completa per Vostri pazienti. La registrazione dei Vostri dati di base comprende nome, indirizzo completo, telefono e fax. Sul sito www.registromedici.com potete rettificare gratuitamente i dati eventualmente errati o incompleti della Vostra attuale iscrizione allegata. Qualora desideriate pubblicare informazioni aggiuntive rispetto ai dati forniti attualmente, Vi preghiamo di utilizzare il modulo allegato per sottoporci l'ordine soggetto a costi. Qui potrete aggiungere ai fini della pubblicazione ulteriori dati relativi al Vostro studio medico, nonché foto e logo. Vi preghiamo di verificare la vostra iscrizione con molta attenzione. I nostri collaboratori restano ovviamente a Vostra disposizione per rispondere in qualsiasi momento alle vostre domande". Accanto a una casella a fondo pagina compare l'indicazione "Si prega di apporre la crocetta e di rispedirci il modulo se desidera essere cancellato dall'elenco".

11. Nel modulo allegato alla lettera, intitolato “*Il Registro Italiano dei Medici*”, sono presenti due sezioni affiancate da compilare, una, intitolata “*indirizzo e dati di contatto personali*”, con alcuni dati già inseriti e l'altra completamente da redigere con i dati dello studio medico. Una terza sezione richiede l'indicazione del settore di specializzazione del medico destinatario, seguita da un paragrafo che illustra, con caratteri di dimensioni più ridotte, il carattere oneroso dell'iniziativa. In particolare, è indicato “... *rimettiamo alla United Lda (editore) l'incarico di pubblicare i dati forniti sul presente modulo ... per i prossimi 12 mesi e per i successivi 24 mesi sottoforma di inserzione sul sito web www.registromedici.com Prendiamo atto del termine di revoca di 10 giorni. Dichiariamo che il presente on line si rinnova automaticamente di anno in anno qualora non venga disdetto almeno tre mesi prima della scadenza mediante lettera raccomandata. Il costo per la pubblicazione dell'annuncio è di 957 euro all'anno, IVA esclusa, ...*”. A fondo pagina è riportata la seguente avvertenza: “*Qualora non provvediamo a restituire la bozza di stampa trasmessaci entro il termine stabilito, la bozza verrà considerata approvata per la pubblicazione*”.
12. In particolare, secondo quanto segnalato nelle diverse denunce pervenute, il modulo allegato alla lettera di presentazione è stato compilato dai professionisti segnalanti sul presupposto che si trattasse di un mero aggiornamento gratuito di dati personali già in possesso della United, sebbene non risultasse chiaro a quale titolo. Altri segnalanti hanno indotti in errore dal simbolo e dal nome dell'iniziativa hanno risposto nella convinzione che si trattasse di una comunicazione ufficiale proveniente dall'Ordine professionale¹. Inoltre, solo al momento della ricezione della fattura e dei successivi solleciti di pagamento, ovvero scaduto il termine utile per recedere, i destinatari delle comunicazioni si sono resi conto di avere stipulato un contratto per un abbonamento triennale alla banca dati *on line* “*Registro Italiano dei Medici*” al costo di 950 euro all'anno.
13. Quanto all'asserita gratuità dell'aggiornamento dei dati di base, da rilevazioni del sito www.registromedici.com effettuate in data 10 dicembre 2010 e 25 maggio 2011, sulla *home page* risulta esservi una breve sezione di benvenuto dedicata “*Agli Utenti*” e un breve sezione dedicata “*Ai Professionisti*”. Nella parte finale di quest'ultima è riportato che “*I Professionisti già presenti nella nostra banca dati possono aggiornare le informazioni concernenti la corrispettiva attività, utilizzando l'opzione 'editare' o, semplicemente, inviandoci un'e-mail*”. Tuttavia, nel sito *internet*, non sono indicate le concrete modalità con cui un professionista può aggiornare i dati già inseriti o correggere eventuali dati errati o inserire i dati mancanti utilizzando l'opzione *editare*. Né all'interno del sito è facilmente rintracciabile la funzione di aggiornamento gratuito.
14. Nella memoria di marzo 2011, la Parte ha affermato che i medici destinatari della comunicazione non sono stati selezionati sulla base di particolari criteri. Inoltre, nel mese di aprile 2010 “*l'invio del messaggio pubblicitario ... ha raggiunto circa 178.136 potenziali clienti portando alla conclusione di 1.046 contratti a titolo oneroso*”. Sempre secondo quanto indicato nella memoria, gli altri professionisti sono iscritti gratuitamente. Dei contratti conclusi a titolo oneroso, solo 97 medici hanno effettivamente pagato la quota di iscrizione di 950 euro, indicata nella pagina dedicata al modulo da compilare, per una cifra complessiva di 92.150 euro. Secondo stime della società, i soggetti “*che hanno esercitato ed ottenuto la possibilità di essere cancellati dal sito sono stati circa 4.034 (numero comprensivo di soggetti iscritti tanto gratuitamente quanto a titolo oneroso)*”. La società non ha, comunque, fornito alcuna prova documentale a supporto di quanto dichiarato.
15. A maggio 2011, l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Chieti e l'Ordine degli Psicologici del Lazio hanno segnalato che alcuni associati hanno ricevuto da United, nel mese di aprile 2011, una nuova comunicazione, sostanzialmente analoga ha quella

¹ Cfr. le segnalazioni agli atti del fascicolo.

descritta in precedenza, composta di una lettera di presentazione e di un modulo da compilare, con alcuni dati del professionista destinatario già inseriti.

16. Nella lettera di presentazione è ancora riportato, accanto all'intestazione "*Il Registro Italiano dei Medici*", il simbolo del caduceo. La lettera ha ad oggetto la: "*Verifica dati/Conferma validità*", seguita dal testo "*È giunto il momento di verificare i Vostri dati basilari memorizzati. La pubblicazione di questi dati basilari è senza costo. Vi preghiamo di verificare i dati stampati a pagina 2, in modo da garantire una corretta pubblicazione con i dati più recenti. Qualora la conferma della validità non ci pervenisse in tempo utile, i Vostri dati potrebbero essere cancellati dalla prossima verifica. Le informazioni dei dati basilari comprendono nome, indirizzo completo, numero di telefono e numero di fax. Nel caso in cui le informazioni esistenti, riferite, fossero eventualmente errati o incompleti, potete rettificarli senza alcun costo solo sul nostro sito www.registromedici.com. Nel caso vogliate pubblicare informazioni, Vi preghiamo di utilizzare il formulario in allegato per sottoporci un ordine soggetto a costi. Potrete anche aggiungerci ulteriori informazioni, relative al Vostro studio medico, nonché foto e logo, che possono essere inserite nella pubblicazione. Vi preghiamo di verificare con cura l'insieme dei Vostri dati*". Accanto a una casella a fondo pagina compare l'indicazione "*Si prega di apporre la crocetta e di rispedirci il modulo se desidera essere cancellato dall'elenco*".

17. Nel modulo allegato alla lettera, in esso è riportato il simbolo del caduceo e l'indicazione "*Il Registro Italiano dei Medici*", seguita dall'avviso "*Verificare ed aggiornare questo modulo con attenzione, solo allora l'ordine sarà correttamente effettuato*". Vi è, poi, una prima sezione da compilare (nella quale alcuni dati sono già inseriti) dove è riportato "*I dati sottostanti sono già memorizzati nel Registro Italiano dei Medici. Vi preghiamo di correggerli, se necessario, direttamente su questo modulo*"; una seconda sezione da compilare (nella quale è riportato un dato generico, relativo al settore di specializzazione del professionista destinatario), dove è indicato "*Il Vostro settore di specializzazione è così aggiornato nel Registro Italiano dei Medici. Vi invitiamo a fornire informazioni complementari nello spazio sottostante (data di apertura dello studio, specializzazione completa)*"; una terza sezione va compilata con ulteriori indicazioni, quali le lingue parlate, l'orario di apertura dell'ambulatorio, ecc. In basso, è precisato, con caratteri più piccoli rispetto al contesto del modulo: "*Ordine: il sottoscritto, conferma che le informazioni, i testi e fotografie annesse sono conformi alla realtà attuale. Prendo atto che tutte le inserzioni saranno effettuate nel quadro della legge vigente in materia di protezione dei dati, in conformità della legge LPDP 67/98. Con la presente effettuo l'ordine all'editore United Lda per la pubblicazione dell'insieme delle informazioni contenute nel presente formulario, compresi il logo e le fotografie, nel sito web www.registromedici.com per i prossimi 36 mesi. Il periodo di revoca è di 10 giorni, a decorrere dalla data dell'ordine; passati i dieci giorni l'ordine diventa irrevocabile. La domanda di revoca dovrà essere effettuata mediante lettera raccomandata ... Il presente ordine sarà automaticamente rinnovato per un anno qualora non venga disdetto almeno tre mesi prima della scadenza dello stesso. Il costo per la pubblicazione è di 1057 euro all'anno, IVA esclusa, e sarà addebitato annualmente in anticipo*". Seguono ulteriori precisazioni, fra cui: "*Qualora non provvediamo a restituire la bozza di stampa trasmessaci entro il termine stabilito, la bozza verrà considerata approvata per la pubblicazione*".

3) Le argomentazioni difensive della Parte

18. Nella propria memoria del 23 marzo 2011 la società United ha sottolineato di avere diffuso il messaggio contenente la proposta contrattuale di iscrizione alla banca dati "*Il Registro Italiano Medici*" in buona fede in quanto la lettera e il modulo allegato consentono l'immediata

riconoscibilità dei due servizi offerti, quello a pagamento e quello gratuito, anche considerato il particolare *target* di destinatari, composto da professionisti laureati e specializzati.

19. Nello specifico, la società ha evidenziato che la lettera di presentazione dell'iniziativa illustra preliminarmente l'opzione relativa all'aggiornamento gratuito dei dati nella banca dati *on line* e, poi, indica la possibilità di inserire dei dati aggiuntivi attraverso l'apposito modulo allegato, opzione quest'ultima soggetta a costi. Come indicato nella lettera, il riempimento del modulo da parte del professionista comporta la scelta di creare una pagina personalizzata relativa all'esercizio della propria professione. Inoltre, nel modulo, che costituisce un'appendice della lettera proprio per differenziare e separare anche fisicamente le iniziative proposte, è nuovamente richiamato il carattere oneroso dell'offerta. Pertanto, dalla semplice lettura della modulistica si evincono gli elementi essenziali per compiere una scelta consapevole.

20. La United afferma, altresì, che la comunicazione inviata ai medici italiani è stata diffusa per un periodo di tempo molto limitato e che attualmente non sono previste ulteriori invii nel territorio italiano. Tuttavia, la società si impegna, qualora decidesse di presentare nuove offerte, *“ad effettuare qualsivoglia modifica della lettera di presentazione nonché del modulo allegato atta ad eliminare la possibilità di equivoci circa la differenziazione delle diverse tipologie di offerte, a titolo gratuito ed oneroso”*. Come comunicato dalla società in data 4 aprile 2011, non si tratta, comunque, di un impegno ai sensi dell'art. 8 del Regolamento, bensì di un impegno affinché sia ridotto al minimo l'impatto negativo di eventuali condotte contestate.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

21. Il messaggio oggetto di valutazione prospetta un'iniziativa editoriale promossa tramite una comunicazione commerciale inviata, nei mesi di aprile, maggio, giugno, settembre 2010 e aprile 2011, a medici e specialisti italiani, composta da una lettera di presentazione e da un modulo allegato, parzialmente compilato.

22. Dalla lettura della lettera di presentazione dell'iniziativa editoriale, i servizi pubblicizzati sono prospettati, con modalità ambigue e oscure, tali da ingenerare nei destinatari il ragionevole convincimento che la compilazione del modulo allegato, oltre che la relativa sottoscrizione e re-invio, faccia parte dell'offerta gratuita di mero aggiornamento di dati. Al riguardo vale rilevare che la lettera lascia intendere ai medici che la ricevono di essere già iscritti ad una banca dati, senza precisare a quale titolo tale iscrizione sia avvenuta. In tal senso depongono l'intestazione della lettera, in cui si parla genericamente di aggiornamento e di una asserita, pre-esistente iscrizione [*“I Vostri dati non sono stati corretti da 5 mesi. Senza il Vostro controllo, non siamo in grado di garantire un record corretto”*; *“La Vostra iscrizione”*]. Ciò di per sé costituisce un elemento di ambiguità in quanto non è precisata, sin da subito, la natura dell'iniziativa editoriale. Peraltro, l'indicazione del simbolo del caduceo ha indotto molti destinatari, a ritenere che la comunicazione provenisse dall'Ordine professionale di appartenenza e che fosse, quindi, un'iniziativa di natura pubblica e non di un operatore privato.

23. Né informazioni più chiare vengono veicolate nella prima parte del testo della lettera, dove si parla solo di un possibile aggiornamento gratuito [*“A breve è previsto l'aggiornamento periodico gratuito dei Vostri attuali dati di base. ... L'aggiornamento garantisce un'informazione completa per Vostri pazienti. La registrazione dei Vostri dati di base comprende nome, indirizzo completo, telefono e fax”*]. Vi è, inoltre, un preciso richiamo ai dati riportati nel modulo allegato, al fine di verificarne la completezza e veridicità [*“Vi preghiamo di verificare i dati indicati a pagina 2, in modo da garantire una pubblicazione sempre corretta della Vostra iscrizione”*; *“Sul sito www.registromedici.com potete rettificare gratuitamente i dati eventualmente errati o incompleti*

della Vostra attuale iscrizione allegata”]. In questa fase, comunque, i destinatari della comunicazione, anche volendo effettuare l’aggiornamento gratuito tramite il sito *internet* *www.registromedici.com*, si trovano nell’impossibilità di proseguire, o quantomeno in difficoltà ad effettuare tale operazione, se si considera che su tale sito non risultano chiarite le modalità con cui effettuarla. In altri termini, sul sito della United appare difficoltosa l’operazione di aggiornamento gratuito o di modifica di eventuali dati errati o non aggiornati riportati sul modulo risultando molto più semplice la spedizione del modulo stesso, corretto e aggiornato.

24. Nella seconda parte del testo della lettera viene richiamata, sempre molto genericamente, la possibilità di aggiungere informazioni, a pagamento, tramite il modulo allegato [*“Qualora desideriate pubblicare informazioni aggiuntive rispetto ai dati forniti attualmente, Vi preghiamo di utilizzare il modulo allegato per sottoporci l’ordine soggetto a costi”*]. Tuttavia, si tratta di un richiamo molto confuso e in nessuna parte della lettera viene chiaramente specificato che la compilazione e il re-invio di tale modulo comporta la sottoscrizione di un contratto a titolo oneroso, ovvero di un abbonamento per tre anni alla banca dati *on line* gestita dal professionista, al costo di 957 euro all’anno. Ad aggiungere confusione, vi è la clausola riportata sul fondo della lettera in cui è indicato: *“Si prega di apporre la crocetta e di rispedirci il modulo se desidera essere cancellato dall’elenco”*. In definitiva, l’articolazione della lettera di presentazione induce i destinatari ad apporre la propria firma sul modulo allegato e a re-inviarlo nell’erronea convinzione che anche tale operazione comporta il solo aggiornamento richiesto dalla United mentre in realtà implica, come scoprono in un momento successivo, l’iscrizione al servizio a pagamento, ovvero quando ricevono la fattura e i solleciti di pagamento, così facendo si iscrivono al servizio a pagamento.

25. Neppure il modulo fornisce maggiori chiarimenti in merito alla natura e alle caratteristiche del servizio offerto compilandolo. Infatti, esso presenta, con caratteri grafici in rilievo, tre sezioni contenenti gli spazi da compilare con i dati personali del destinatario, i dati relativi alla propria specializzazione e al proprio ambulatorio e una quarta sezione che riporta, con caratteri grafici di minori dimensioni, l’informazione relativa all’iniziativa a pagamento e al suo costo. In tale sezione, tuttavia, non è indicato chiaramente che il modulo stesso è il contratto a pagamento e che quindi la sua compilazione, anche dei soli dati di base, e il suo re-invio comportano la stipula di un abbonamento triennale alla banca dati *on line*. Ancora una volta, ad aggiungere confusione in merito alla natura del modulo è la precisazione riportata sul fondo: *“Qualora non provvediamo a restituire la bozza di stampa trasmessaci entro il termine stabilito, la bozza verrà considerata approvata per la pubblicazione”*. Ciò rappresenta un ulteriore invito al destinatario a rispedire tempestivamente il modulo debitamente compilato, lasciando intendere la sussistenza di una sorta di meccanismo di silenzio-assenso alla pubblicazione.

26. In definitiva, la comunicazione nel suo complesso, lascia intendere, contrariamente al vero e in maniera molto ambigua, che il destinatario potrà rispedire il modulo sia se vuole essere cancellato dalla banca dati, sia se vuole correggere eventuali dati errati o non aggiornati in esso riportati, sia se vuole aderire al servizio a pagamento.

27. Non può essere accolto quanto prospettato dal professionista, secondo cui la scelta di inviare una lettera di presentazione fisicamente distinta dal modulo di sottoscrizione a pagamento, unitamente all’ultimo del termine *“ordine soggetto a costi”*, sarebbero accorgimenti sufficienti a distinguere con chiarezza le due offerte, e i loro caratteri (gratuito e oneroso). Infatti il messaggio in contestazione ingenera nei destinatari l’erroneo convincimento che si possa procedere all’aggiornamento dei dati senza sostenere oneri economici.

28. Con riguardo, poi, alla versione della comunicazione inviata ad aprile 2011, si rileva che questa, pur nella differente formulazione, presenta sostanzialmente gli stessi profili di ingannevolezza del messaggio precedente. Infatti, nella lettera è ancora riportato, accanto all'intestazione "Il Registro Italiano dei Medici", il simbolo del caduceo e ha ancora un oggetto molto vago ["Verifica dati/Conferma validità"]. Inoltre, nel testo della lettera non vengono distinte chiaramente le due iniziative promosse, quella gratuita e quella a pagamento ["E' giunto il momento di verificare i Vostri dati basilari memorizzati. La pubblicazione di questi dati basilari è senza costo ...]. Vi è ancora il richiamo ai dati riportati sul modulo al fine di verificarne la completezza e l'assenza di errori ["Vi preghiamo di verificare i dati stampati a pagina 2, in modo da garantire una corretta pubblicazione con i dati più recenti."], oltre al richiamo al sito internet per l'aggiornamento gratuito ["Nel caso in cui le informazioni esistenti, riferite, fossero eventualmente errati o incompleti, potete rettificarli senza alcun costo solo sul nostro sito www.registromedici.com"], aggiornamento che, comunque, presenta difficoltà in assenza di chiare indicazioni in ordine alle modalità di realizzazione. Parimenti, è illustrato in modo molto vago e ambiguo il servizio a pagamento ["Nel caso vogliate pubblicare informazioni, Vi preghiamo di utilizzare il formulario in allegato per sottoporci un ordine soggetto a costi."], di modo che il destinatario della comunicazione, che visiona il modulo allegato alla lettera, contenente dati incompleti sulla propria attività professionale, è indotto a rispedirlo al fine di evitare la divulgazione di dati errati o incompleti. Anche la nuova versione del modulo contiene informazioni che avvalorano il convincimento di poter effettuare il mero aggiornamento tramite la sua compilazione e il suo re-invio ["Verificare ed aggiornare questo modulo con attenzione, solo allora l'ordine sarà correttamente effettuato"; "I dati sottostanti sono già memorizzati nel registro Italiano dei Medici. Vi preghiamo di correggerli, se necessario, direttamente su questo modulo"; "Qualora non provvediamo a restituire la bozza di stampa trasmessaci entro il termine stabilito, la bozza verrà considerata approvata per la pubblicazione"]. In altri termini, anche la nuova versione della comunicazione presenta i medesimi profili di ingannevolezza della precedente in quanto in nessuna parte del testo della lettera di presentazione e del modulo viene presentata chiaramente l'iniziativa a pagamento e viene specificato che la sottoscrizione del modulo e il suo re-invio comporta l'iscrizione ad un abbonamento, per un periodo di tre anni, alla banca dati *on line* gestita da United.

28. Alla luce delle considerazioni sopra svolte, il messaggio pubblicitario diffuso da United, nelle due versioni segnalate, integra una violazione degli artt. 1, 2 e 3 del Decreto Legislativo n. 145/07, nella misura in cui non consente di percepire le caratteristiche e le condizioni economiche dell'iniziativa pubblicizzata ai destinatari pregiudicandone il comportamento economico.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

29. 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. 8, comma 13, del Decreto Legislativo n. 145/07: 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.

30. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto delle particolari modalità di diffusione del messaggio, che è distribuito a mezzo posta, e dell'ampiezza della diffusione, avvenuta sul territorio nazionale, elementi che rendono il messaggio suscettibile di raggiungere direttamente e in maniera capillare un elevato numero di destinatari.

31. In ordine alla durata della violazione, in base alle evidenze agli atti risulta che il messaggio sia stato diffuso nei mesi di aprile, maggio, giugno e settembre 2010 e di nuovo, con struttura sostanzialmente analoga, nel mese di aprile 2011.

32. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a United Directories Lda nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che il messaggio in esame risulta ingannevole ai sensi degli artt. 1, 2 e 3 del Decreto Legislativo n. 145/07 in quanto idoneo, nella sua presentazione complessiva, a indurre in errore i destinatari in relazione alle caratteristiche, alla natura e alle condizioni economiche dell'iniziativa pubblicizzata e, pertanto, suscettibile di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari;

DELIBERA

a) che il messaggio pubblicitario descritto al punto II del presente provvedimento, diffuso dalla società United Directories Lda, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pubblicità ingannevole illecita ai sensi degli artt. 1, 2 e 3 del Decreto, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) di irrogare alla società United Directories Lda una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

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

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

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

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

Ai sensi dell'art. 8, comma 12, del Decreto, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di

reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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'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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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
