



**Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti
(Fondata nel 1987)**

Viale Carlo Felice n. 103 - 00185 ROMA Tel.: 06.4881891 - Fax: 06.42013163
www.difesadelcittadino.it email: info@mdc.it

Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2015

Parere del Movimento Difesa del Cittadino sul Disegno di Legge n. 2085

5 novembre 2015

**Roma Audizione presso la X Commissione Permanente del Senato della
Repubblica
Industria Commercio Turismo**

Autore: Avv. Francesco Luongo Vicepresidente Nazionale

Onorevoli Senatori,

la scrivente Associazione partecipa innanzitutto la propria soddisfazione ed un sentito ringraziamento per la richiesta di un contributo ai lavori pervenutaci su un Disegno di Legge di grande importanza per il futuro dei cittadini consumatori e delle PMI nel nostro Paese.

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) nasce nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa.

Siamo un'Associazione rappresentativa a livello nazionale degli interessi diffusi degli utenti iscritta nel Registro di cui all'art. 137 del Codice del Consumo presso il MISE e membri del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Riprendendo lo spirito e la lettera del Codice secondo cui: *Le attività commerciali sono improntate al rispetto dei principi di buona fede, di correttezza e di lealtà, valutati anche alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori*¹, ribadiamo il nostro interesse primario alla piena apertura dei mercati nazionali, sviluppando la piena concorrenza nella salvaguardia di garanzie e tutele per i consumatori.

Ci pregiamo fornire a questa Commissione alcuni spunti di riflessione che speriamo utili all'esame del presente disegno di Legge, nell'interesse dei cittadini e del Paese.

Comunicazioni

Entrando nel merito delle proposte normative afferenti il mercato delle comunicazioni, la scrivente conferma la propria contrarietà alla misura volta alla reintroduzione di qualsiasi forma di pagamento conseguente e comunque connessa al recesso del cliente per il cambio di operatore.

Non basta l'esclusione del termine "penali" dalla norma, rimanendo troppo generica la nuova definizione adottata nell'art. 18 quanto a: *"eventuali relativi costi" "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta"*.

¹ Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 art. 39 Regole nelle attività Commerciali.

L'esperienza successiva al Decreto Legge n. 7/2007², che si intende modificare, ha confermato la volontà degli operatori di aggirare la norma inventandosi letteralmente costi di recesso e cambio operatore che purtroppo l'AGCOM non è riuscita a controllare e limitare nonostante l'emanazione di linee guida specifiche³, con grave danno per l'agevole migrazione dei clienti verso offerte più convenienti.

A conferma della più completa violazione delle suddette disposizioni basta visitare la pagine del sito web dell'AGCOM <http://www.agcom.it/telefonia-mobile> in cui sono del tutto assenti i riferimenti ai costi di recesso praticati dagli operatori.

Sul punto si conferma la richiesta di stabilire un divieto assoluto di addebito da parte dell'operatore di tutto quanto non sia "spesa" collegata al recesso, che dovrà essere sempre documentabile in sede di reclamo o di verifica da parte dell'AGCOM e dell'AGCM per quanto di rispettiva competenza.

Richiamiamo anche l'attenzione della Commissione sulle eventuali misure legate alla stipula dei contratti ed all'attivazione di eventuali servizi a pagamento secondo modalità a distanza che rischiano di non essere conformi a quanto stabilito nel Codice del Consumo, come integrato dal D.lgs n. 21/14⁴, relativamente alla conferma scritta o su supporto durevole del contratto.

Servizi Postali

Lo sviluppo di forme alternative di spedizione e tracciabilità della corrispondenza legate alle nuove tecnologie ed alla diffusione della PEC tra imprese e professionisti sta profondamente cambiando il quadro di riferimento dei servizi postali.

² Decreto Legge 31 gennaio 2007, n. 7 Misure urgenti per la tutela dei consumatori, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40.

³ L'AGCOM con comunicazione del 2 luglio 2007 ha emanato Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007 I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità

⁴ Il Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE. (14G00033) ha integrato il Codice del consumo con una serie di norme più incisive in materia di contratti a distanza come l'art 51 comma 6°: Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale e' vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

Risulta particolarmente urgente una più rapida apertura del mercato, in linea con quanto stabilito dall'Unione Europea con la Direttiva 97/67/CE (da ultimo modificata con la direttiva 2008/6/CE), con l'eliminazione dell'esclusiva a Poste Italiane spa quanto alle notifiche a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della Strada a partire dal 10 Giugno 2016, come previsto dall'originaria formulazione dell'art.25 del presente disegno di legge.

Assicurazioni

Persistono evidenti rigidità in danno dei consumatori nel settore assicurativo.

Le inefficiente organizzative gestionali dei grandi gruppi societari, sommate alla piaga delle truffe sui sinistri stradali agevolate dalla cedibilità dei crediti risultano sistematicamente scaricate sulla generalità degli assicurati attraverso gli aumenti delle tariffe.

Gli strumenti finalizzati ad una maggiore mobilità dei clienti, nonché all'abbassamento dei costi previste all'art. 3 ad integrazione dell'art. 132 del Codice delle assicurazioni private⁵, come la scatola nera e le sanzioni per le compagnie che non rispettano i regimi tariffari concordati appaiono pertanto condivisibili.

Si richiede, tuttavia, che il costo di eventuali apparati non gravi direttamente o indirettamente sugli assicurati compromettendo di fatto gli sconti previsti.

Quanto alla tutela dell'assicurato relativamente alle polizze professionali è necessario confermare quanto previsto circa la ultrattività della copertura per le richieste di risarcimento nei dieci anni dalla scadenza della polizza relative a fatti verificatisi durante la copertura.

Mercato dell'energia elettrica e del gas

A più di 8 anni dall'avvio del processo di liberalizzazione nell'elettrico e 12 nel gas⁶, persistono gravissime rigidità in danno dei consumatori nei rispettivi mercati suddivisi tra un

⁵ Decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209.

⁶ L'avvio della liberalizzazione dei mercati energetici discende dalle Direttive comunitarie 96/92/CE e 98/30/CE; il processo di liberalizzazione è stato definito per il settore elettrico con il Decreto Bersani (decreto legislativo del 16 marzo 1999 n. 79), e con il Decreto Letta (decreto legislativo del 23 maggio 2000 n. 164) per quello gas, da ultimo il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 ha recepito direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE (cd terzo pacchetto energia) relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica.

regime di maggior tutela con tariffe stabilite trimestralmente dalla AEEGSI ed un mercato libero con condizioni contrattuali e costi concordati con i clienti.

Il *market value* è di 39.410 miliardi di euro per l'elettrico e 23.110 miliardi di euro per il gas⁷

Secondo i dati dell'AEEGSI 9 milioni di famiglie sono sul libero dell'elettricità e 6 su quello del gas.

Sono proprio le caratteristiche delle filiere infrastrutturali composte da soggetti la cui remunerazione è basata su tariffe amministrative (produzione, stoccaggio, distribuzione nazionale e locale⁸) in cui la vendita rappresenta l'ultimo anello di una catena composta da ex monopolisti o oligopolisti di fatto, a ridurre fortemente i margini di manovra sulle tariffe proposte ai clienti finali.

E' acclarato che la quota in bolletta relativa all'attività di vendita si attesta al 4,81% nel settore elettrico e il 6,27% in quello gas, queste le minime percentuali su cui gli operatori del mercato libero possono attivare dinamiche concorrenziali con i competitor.

L'art. 26 del disegno di Legge prevede l'abrogazione del regime di maggior tutela per i clienti elettrici ed del riferimento di prezzo per i clienti domestici del gas dal 1° gennaio 2018, permanendo in capo alla AEEGSI un compito di garanzia relativamente alla fornitura del servizio universale.

L'Unione Europea ha fissato da tempo un timing ben preciso per la creazione di un Mercato Unico dell'Energia.

La Commissione europea ha lanciato il 25 febbraio 2015 la strategia dell'Unione dell'Energia⁹ e, nel mese di luglio¹⁰, un pacchetto di proposte volte a conferire ai consumatori un nuovo ruolo nel mercato dell'energia, a ridefinire l'assetto del mercato europeo dell'energia elettrica, ad aggiornare l'etichettatura dell'efficienza energetica e a rivedere il sistema UE di scambio di quote di emissione.

⁷ Fonte Commissione Europea, *Single market progress report 2014*.

⁸ Tra i principali gestori della infrastruttura energetica nazionale partecipati dal Tesoro o indirettamente dalla Cassa depositi e prestiti o dal fondo F2i, a sua volta partecipato dalla Cassa, ricordiamo Terna spa titolare della rete trasmissione nazionale di elettricità, Enel Distribuzione spa incumbent della distribuzione locale di elettricità, Snam Rete Gas per il trasporto nazionale gas; Italgas, Enel Rete Gas per la distribuzione locale gas, e Stogit per lo stoccaggio gas.

⁹ Comunicato della Commissione Europea: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4497_it.htm

¹⁰ Comunicato della Commissione Europea: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-5358_it.htm

Purtroppo l'attuale situazione italiana dei mercati energetici "tutelati" è caratterizzata in negativo da una serie di garanzie divenute puramente formali per il consumatore, basate su provvedimenti ormai obsoleti¹¹ e sprovvisti di una adeguata vigilanza da parte della AEEGSI.

Quanto al "mercato libero" il cosiddetto *Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*¹² risulta completamente disapplicato dalle principali aziende quanto alle norme di garanzia per il cliente come la presentazione della scheda di confrontabilità, l'identificazione del proponente la vendita ed una adeguata esposizione del contratto offerto, come dimostrano alcuni rilevanti procedimenti sanzionatori in materia di pratiche commerciali scorrette ai danni dei consumatori da parte della AGCM¹³.

Per converso si è assistito ad una incessante attività di garanzie dei crediti delle società di distribuzione e vendita attraverso una regolamentazione sempre più complessa e tecnicistica che ha dato alla luce meccanismi di recupero forzoso e persino automatico delle morosità, vere o presunte, registrate dagli operatori all'interno del Sistema Informativo Integrato¹⁴, divenuto vera e propria pericolosa "centrale rischi" degli utenti dell'energia.

Emblematico il caso del cosiddetto SIND (sistema indennitario)¹⁵, che addebita al consumatore uscente che cambia operatore le pregresse eventuali morosità attraverso la voce C/Mor¹⁶ nelle fatture del nuovo operatore.

¹¹ Delibera n. 200/99 Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481; Delibera n. 229/01 Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

¹² Deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, Allegato A.

¹³ Con provvedimento del **13 novembre 2008**, n. 19223, l'AGCM ha sanzionato Enel Energia S.p.A., Eni S.p.A., AceaElectrabel Elettricità S.p.A., AEM Energia S.p.A., ASM Energia e Ambiente S.r.l., Trenta S.p.A., Enia Energia S.p.A., MPE Energia S.p.A., Italcogim Energie S.p.A. **In data 13 luglio 2015** sono stati avviati dall'AGCM ulteriori quattro procedimenti istruttori nei confronti delle società per azioni Acea Energia, Edison Energia, Enel Energia, Enel Servizio Elettrico ed Eni in merito a varie condotte degli operatori: la fatturazione basata su consumi presunti; la mancata considerazione delle autoletture; la fatturazione a conguaglio di importi significativi, anche a seguito di conguagli pluriennali; la mancata registrazione dei pagamenti effettuati, con conseguente messa in mora dei clienti fino talvolta al distacco; nonché il mancato rimborso dei crediti maturati dai consumatori.

¹⁴ Sistema Informativo Integrato (SII) istituito presso Acquirente Unico dalla legge n.129 del 13 agosto 2010. Il Sistema ha la finalità di gestire i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas ed è basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali.

¹⁵ Deliberazione 30 novembre 2010 – ARG/elt 219/10 *Disposizioni per il funzionamento del Sistema Indennitario di cui all'Allegato B della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09* come integrato dalla Deliberazione 99/2012/R/EEL

¹⁶ Il C/MOR è un "corrispettivo" che può essere addebitato dal fornitore attuale a titolo di indennizzo a favore di un precedente fornitore che non abbia ricevuto il pagamento di una o più bollette da parte del cliente. Il Sistema Indennitario è stato introdotto per evitare che, per recuperare il credito, il creditore nel settore dell'energia debba procedere come fanno tutti attraverso la via giudiziale. L'art. 3 dell'Allegato B della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 prevede che: "Il valore dell'indennizzo da riconoscere all'esercente la vendita uscente è commisurato, per ciascun credito, alla stima della spesa di 2 (due) mesi di erogazione della fornitura del cliente finale nei cui confronti il credito è maturato. Tale valore comprende altresì l'eventuale valore del corrispettivo CMOR fatturato al cliente finale e non riscosso"

La creatività normativa dell'AEEGSI ha persino partorito una procedura ad hoc in materia di contratti non richiesti, che impone al cliente il pagamento della fornitura, detratta la sola quota di vendita, anche in caso di truffa¹⁷, tanto in palese ed eclatante violazione di quanto stabilito a tutela dei cittadini dall'art. 66 quinquies del Codice del Consumo.

Sono le stesse indagini della AEEGSI¹⁸ a confermare l'inefficienza del sistema delle letture dei contatori con le bollette basate su consumi effettivi, che risultano solo il 75% circa del totale nel settore elettrico dove il 98% circa dei clienti ha il contatore elettronico tele gestito, e l'8,5% nel gas, dove però la diffusione dei contatori telegestiti è minima.

L'omessa lettura di quanto effettivamente consumato espone oggi milioni di consumatori ed imprese sia nel mercato tutelato che in quello libero al rischio di conguagli pluriennali di migliaia di euro con conseguente rischio del distacco delle forniture.

La scrivente associazione ritiene necessario superare questo scenario con il passaggio graduale ad un mercato libero in cui siano effettivamente garantite, trasparenza, comparabilità delle offerte e meccanismi di contestazione da parte dei consumatori vittime di negligenze, inefficienze e persino di truffe.

Ricordiamo che degli oltre 500.000 reclami scritti inviati dai consumatori nei confronti degli operatori di energia e gas nel 2014, il 18% riguardano contratti non richiesti, pratiche commerciali scorrette con firme apocrife, informazioni ingannevoli o parziali, mancato rispetto del diritto di recesso, doppie fatturazioni.

Le misure individuate agli artt. 28 (*Confrontabilità delle offerte*) ; 29 (*Promozione delle offerte commerciali di energia elettrica e gas a favore di gruppi di acquisto*) e 32 (*Misure per garantire l'informazione dei consumatori*) si pongono nell'ottica di garantire una controllata gradualità nel passaggio al mercato libero e, tuttavia, la sola trasparenza informativa rilasciata alla buona volontà dell'operatore non si reputa sufficiente al raggiungimento dell'obiettivo della piena liberalizzazione, in assenza di controlli e sanzioni non menzionate nel testo in esame.

¹⁷ Deliberazione 19 aprile 2012 153/2012/R/COM adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, modificata con la delibera n. 266/14/R/COM dove viene confermato comunque l'obbligo per gli utenti di pagare l'energia elettrica e il gas alle società da cui è stato carpito un contratto non richiesto, detratta la sola componente di vendita.

¹⁸ AEEGSI documento per la consultazione "Fatturazione nel mercato retail" 405/2015/R/com.

Sarebbe utile già nella norma prevedere e demandare alla AEEGSI l'adozione e/o l'integrazione di specifici programmi e campagne finalizzati a informare i consumatori da finanziare attraverso le sanzioni irrogate agli operatori.

In tale contesto al riferimento all'avvalimento del solo Acquirente Unico spa¹⁹ risulta parziale e limitativo, dovendosi necessariamente aggiungere anche le associazioni nazionali rappresentative dei consumatori e utenti di cui all'art. 137 del Codice del Consumo.

La mancanza di volontà di incidere profondamente sulle citate problematiche, garantendo maggiormente consumatori retail e le imprese rispetto ai fatturati degli incumbent della vendita e della distribuzione, si evince dal previsto meccanismo di verifica meramente documentale delle *condizioni per la piena liberalizzazione*, che si concretizza in un rapporto "di monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas" delegato alla AEEGSI entro il 30 Aprile 2017 e previsto dall'art. 39.

Consideriamo del tutto insufficienti e limitativi i presupposti stabiliti ovvero: *l'operatività del portale informatico; il rispetto delle tempistiche di switching, l'operatività del Sistema informatico integrato, e l'implementazione del brand unbundling tra le imprese di distribuzione e le imprese di vendita verticalmente integrate.*

Il mancato raggiungimento degli obiettivi innescherebbe una dinamica di rinvio semestrale del tutto scollegata dal termine di cessazione del mercato tutelato comunque fissato al 1° Gennaio 2018.

L'integrazione dei parametri proposti renderebbe possibile avviare una reale dinamica concorrenziale a vantaggio dei consumatori imprigionati nel sistema di garanzie virtuali del mercato tutelato.

A riguardo non possiamo che concordare pienamente sul tema con quanto argomentato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nella propria audizione del 28 ottobre 2015 innanzi questa Commissione.

Servizi bancari.

La scarsa mobilità dei correntisti italiani causata dalle rigidità del mercato bancario è stata confermata da una indagine dell'Antitrust²⁰ che ne fissa il tasso tra il 10 ed il 12%, in linea con i risultati disponibili a livello europeo e sostanzialmente stabile nel corso degli anni.

¹⁹ Acquirente Unico, società pubblica interamente partecipata dal Gestore dei Servizi Energetici SpA, nasce con lo scopo di garantire la fornitura di energia elettrica ai clienti del mercato tutelato.

La conseguenza è un elevato grado di dispersione dei prezzi: per i conti allo sportello, la differenza tra il prezzo massimo e minimo è almeno pari a 100 euro ma può anche superare i 150 euro, fino ad arrivare a 180 euro, a secondo del profilo del correntista. Resta da vedere l'efficacia delle nuove norme sulla portabilità semplificata entro 12 giorni varata con il D.L. 3/13.

La scrivente, pur auspicando ulteriori misure di trasparenza e confrontabilità dei costi, non considera sufficiente quanto stabilito all'art. 39 del Disegno di legge ovvero la predisposizione di un sistema che consenta la possibilità, per i consumatori, di effettuare un confronto delle spese addebitate dalle banche per i “*servizi bancari più diffusi tra la clientela*”.

Il Legislatore non deve perdere l'occasione di stabilire finalmente la comparabilità di tutti i servizi bancari, peraltro in linea con la ratio della normativa europea vigente²¹, misura che, grazie anche alle nuove tecnologie, permetterebbe di agevolare il cliente nella ricerca della tipologia di conto più adeguata alle proprie esigenze.

Si esprime un parere positivo su quanto previsto dal successivo art. 40: “*Potenziamento della trasparenza nella vendita di polizze assicurative accessorie a contratti di finanziamento e mutui*”, che estende l'obbligo da parte dell'intermediario di sottoporre al cliente almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi ad esso non riconducibili a tutte le polizze assicurative connesse o accessorie all'erogazione di mutui ovvero di credito al consumo.

Servizi professionali.

Si concorda con la prospettiva di una evoluzione dei servizi professionali forensi in chiave associata e societaria, anche multidisciplinare, pur con limitazioni alla presenza di soci di capitale (prevista nella misura massima di un terzo dei conferimenti) che, si spera, possano essere superate in un contesto di maggiore maturità ed apertura del mercato.

Ad avviso della scrivente la possibilità di aprire agli investimenti un comparto di servizi di consulenza giuridica essenziali al cittadino è fondamentale rispetto a una frammentazione e precarizzazione dell'offerta testimoniata dai 223.000 legali sul territorio nazionale, con una

²⁰ Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato Indagine conoscitiva sui costi dei conti correnti bancari, chiusa con delibera del 24.07.13 .

²¹ Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 , sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base.

media del reddito che, negli ultimi 5 anni, è sceso di oltre il 20% in termini nominali e del 27% in termini reali, con punte di oltre il 30% in Calabria e Basilicata.

L'apertura a nuovi soggetti non potrà che favorire l'innovazione e l'efficientamento dell'offerta dei relativi servizi al cittadino, potenziandone la qualità permettendo ai professionisti estenuati dalla crisi di poter cercare investitori su iniziative virtuose.

La necessità della piena trasparenza dell'offerta alla clientela comporta il nostro parere favorevole all'obbligatorietà del preventivo scritto comprensivo di tutte le informazioni sulla complessità dell'incarico, nonché sulle spese ipotizzabili, indipendentemente da una specifica richiesta in tal senso da parte del cliente, come già fatto correttamente da moltissimi legali.

Farmacie e liberalizzazione della vendita dei farmaci di fascia C).

Si prende atto degli sforzi normativi nel settore delle farmacie per superare evidenti criticità, soprattutto nell'ottica di un superamento del contingentamento numerico che tuttavia non sembra l'obiettivo della presente regolazione.

I cittadini chiedono maggiore flessibilità negli orari con la possibilità per il farmacista di considerare quanto stabilito a riguardo dalla autorità come un parametro minimo.

Non possiamo che insistere anche in questa sede affinché il Parlamento trovi il coraggio di superare le evidenti pressioni lobbistiche cui è sottoposto quanto alla liberalizzazione nella vendita dei medicinali di fascia C, soggetti a prescrizione medica, con costo a carico del paziente, sia pure in presenza di un farmacista.

Tanto comporterebbe avvio di positive dinamiche concorrenziali ed un potenziamento dell'offerta, anche al di fuori del rigido perimetro quantitativo e territoriale cui sono sottoposte attualmente le farmacie, rendendo possibile anche il rilancio del circuito della Parafarmacie che oggi langue non potendo esprimere tutte le opportunità di investimento che potrebbe permettere.

Turismo e servizi di trasporto.

L'e-commerce rappresenta una grande occasione di sviluppo per il Paese permettendo di potenziare tutti i canali di distribuzione di prodotti e servizi al consumatore finale, nell'ambito di regole certe ed operanti nell'ambito dell'intero territorio dell'Unione anche grazie alla Direttiva

2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recepita nell'ambito del Codice del Consumo dal citato D.lgs n.21/14.

Si tratta, tuttavia, di un mercato complesso che, particolarmente nel settore turistico, in cui si sviluppa maggiormente nel nostro paese richiede, una grande attenzione per evitare di emanare una regolazione il cui unico risultato potrebbe risultare in contrasto con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo della concorrenza.

Le piattaforme OTA (*On line travel agencies*) Booking ed Expedia, come emerso in una istruttoria dell'AGCM, gestiscono da sole almeno il 75% delle prenotazioni alberghiere on line.

L'applicazione da parte di queste delle cosiddette clausole *Most Favoured Nation (MFN)*²² ha generato indubbe preoccupazioni per le eventuali potenzialità anticoncorrenziali delle stesse.

Il testo dell'art. 50 del Disegno di Legge, prevede genericamente la nullità di tali accordi, indipendentemente da una valutazione in termini di posizione e quote di mercato delle parti con il rischio di eliminare indiscriminatamente ogni patto con cui un'impresa turistico-ricettiva si obblighi a praticare alla clientela condizioni migliorative rispetto a quelle praticate da qualunque intermediario, ivi comprese le agenzie di viaggio. Sul punto si concorda con i dubbi già formalizzati dalla AGCM.

Consideriamo particolarmente urgenti le maggiori tutele previste per gli utenti di servizi di trasporto di linea (articolo 51) quanto alla maggiore trasparenza sulle procedure e modalità di erogazione degli indennizzi.

La totale mancanza o l'omessa verifica degli standard di qualità da parte dei vettori nelle proprie carte dei servizi ha rappresentato un grave vulnus per gli utenti.

Altrettanto negativa per i viaggiatori l'arbitrarietà da parte degli operatori nella gestione contrattuale delle cause di non responsabilità per ritardi e disservizi e la predisposizione di macchinose quanto estenuanti procedure di reclamo e richiesta degli indennizzi, significativo a riguardo il caso Trenitalia su cui l'AGCM ha avviato una apposita procedura sanzionatoria conclusasi con impegni da parte dell'azienda²³.

Si stigmatizza infine l'assenza del provvedimento di un intervento regolatorio sul trasporto pubblico non di linea che necessita di una apertura ufficiale dell'Italia al terzo genere di fornitori di servizi di mobilità (in aggiunta ai taxi ed agli NCC) rappresentato dalle nuove

²² *Most Favoured Nation (MFN)*: clausole, nei rapporti contrattuali con i propri *hotel partner*, di parità tariffaria e di altre condizioni (anche in termini di numero di stanze disponibili),

²³ PS 4848, *Trenitalia-Indennizzi e rimborsi per ritardi e altri disagi*, concluso il 12 dicembre con impegni da parte dell'azienda.

piattaforme di comunicazione fra domanda e offerta di servizi cui si accede tramite specifiche applicazioni per *smartphone*, *tablet* ecc., che mettono in collegamento domanda e offerta di servizi di mobilità (urbana).

I servizi attualmente operanti nel Paese sono offerti dalla dalla società Uber Italy Srl, appartenente al gruppo internazionale UBER, tramite i c.d. servizi *UberBlack* e *UberVan*; la seconda tipologia tramite il servizio *UberPop*.

L'AGCM ha più volte segnalato²⁴ la portata restrittiva degli articoli 3 ed 11 della legge 21/92 *Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea*.

Consideriamo di fondamentale importanza integrare il testo del presente Disegno di legge con una disposizione che riconosca queste nuove forme di trasporto non di linea (*piattaforme on line per smartphone e tablet ed autisti non professionisti*), in modo da consentire un ampliamento delle modalità di offerta del servizio a vantaggio del consumatore come più volte richiesto dalla AGCM alle cui valutazioni ufficiali non possiamo che aderire²⁵.

Si spera di aver fornito con il presente documento utili spunti di riflessione alla Commissione.

²⁴ Comunicazione AGCM n. AS501, "Disciplina dell'attività di noleggio con conducente (disegno di legge di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2008, n. 207; as683 "disciplina dell'attività di noleggio con conducente"; as1137, proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza- anno 2014.

²⁵ Comunicazione AGCM al Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Ufficio per l'Amministrazione Generale n. AS1222 – *Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea* del 29.09.15