

PS12828 - WWW.VOLTURACONTRATTO.COM DI ELITE MEDIA APPLICATIONS S.L.

Provvedimento n. 31580

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 giugno 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 n. 25411, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, "Nuovo Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTA la comunicazione del 16 luglio 2024, con la quale è stato avviato il procedimento PS12828 nei confronti della società Elite Media Applications S.L.;

VISTA la propria decisione del 18 marzo 2025 con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 30 agosto 2024, con la quale la società Elite Media Applications S.L. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata, nella versione definitiva e consolidata, in data 27 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Elite Media Applications S.L. (di seguito anche "Elite Media" o "Professionista") è una società di diritto spagnolo, iscritta al registro delle imprese (Registro Mercantil) di Barcellona, NIF B67444869, che gestisce in Italia il sito www.volturacontratto.com, attraverso il quale offre un servizio di voltura con riferimento a contratti di varie forniture (e.g. energia, gas naturale).

2. Codici Lombardia e Confconsumatori, associazioni di consumatori.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Sulla base di alcune segnalazioni¹, nonché di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo², al Professionista è stata contestata la violazione degli articoli 20, 21 comma 1, lettere b) ed f), 22, 24, 25 comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

4. In primo luogo, Elite Media avrebbe veicolato attraverso il sito www.volturacontratto.com, mediante grafiche e messaggi, informazioni ingannevoli o, comunque, idonee a indurre i

¹ Cfr. docc. nn. 1-3; 10; 21-24; 27-31; 32; 36; 38 e 39 dell'indice del fascicolo.

² Cfr. docc. nn. 4 e 16 dell'indice del fascicolo.

consumatori a considerare tale sito *web* un canale ufficiale, adibito alle operazioni di voltura relative alle utenze. In particolare, il sito avrebbe utilizzato i loghi di imprese terze in modo da indurre l'utente a ritenere di navigare all'interno di una pagina collegata al - o autorizzata dal - proprio fornitore.

5. Il Professionista avrebbe, altresì, fornito informazioni carenti o, comunque, tali da non consentire ai consumatori di comprendere le caratteristiche del servizio reso, l'estensione e le modalità di esecuzione delle obbligazioni a carico della società. Nello specifico, le indicazioni fornite da Elite Media non avrebbero permesso ai consumatori di comprendere che la stessa si pone come mero intermediario nell'invio della richiesta di voltura, limitandosi a mettere a disposizione degli utenti, a fronte del pagamento di un corrispettivo, un *webform* per l'inoltro delle informazioni necessarie ai fini della presentazione dell'istanza di voltura al fornitore della relativa utenza.

6. Inoltre, al Professionista è stato contestato di avere frapposto ostacoli al diritto di recesso e reclamo. Segnatamente, Elite Media non avrebbe consentito agli utenti di comprendere l'effettivo momento di presa in carico, né quello di evasione, della richiesta formulata tramite *webform*, esigendo altresì formalità aggiuntive per l'esercizio del diritto di recesso dal contratto in assenza di adeguate informazioni in merito alla decadenza dal diritto di ripensamento o al foro competente in caso di controversia.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L'iter del procedimento*

7. Sulla base degli elementi in atti, in data 16 luglio 2024, è stato comunicato a Elite Media l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12828³ in relazione alle pratiche commerciali descritte, in possibile violazione degli articoli 20, 21 comma 1, lettere *b)* ed *f)*, 22, 24, 25 comma 1, lettera *d)*, del Codice del consumo, in quanto connotate da profili di possibile ingannevolezza e omissività e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, in relazione all'acquisto del servizio reso tramite il sito *www.volturacontratto.com*, nonché suscettibili di determinare un indebito condizionamento dei consumatori rispetto all'esercizio dei propri diritti in costanza del rapporto contrattuale.

8. Il Professionista ha trasmesso, il 6 agosto 2024, la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio⁴ e ha avuto accesso agli atti del fascicolo il 13 agosto 2024 e il 18 aprile 2025⁵.

9. In data 30 agosto 2024, Elite Media ha presentato una proposta di impegni, integrata nella versione definitiva e consolidata il 27 febbraio 2025⁶.

10. Il 25 settembre 2024, il Professionista è stato sentito in audizione, a esito della quale ha reso ulteriori informazioni il 16 ottobre 2024 e il 2 gennaio 2025⁷.

11. Confconsumatori ha avuto accesso agli atti del fascicolo il 31 marzo e il 4 aprile 2025.

12. In data 27 marzo 2025, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Nuovo Regolamento ed è stato assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentare al Collegio⁸.

³ Cfr. doc. n. 40 dell'indice del fascicolo.

⁴ Cfr. doc. n. 52 dell'indice del fascicolo.

⁵ Cfr. doc. nn. 54 e 87 dell'indice del fascicolo.

⁶ Cfr. doc. n. 69 dell'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. doc. nn. 63 e 65, dell'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. doc. nn. 76, 77 e 78 dell'indice del fascicolo.

13. In data 15 aprile 2025, Confconsumatori ha presentato memorie⁹.
14. In data 28 aprile 2025, Elite Media ha depositato controdeduzioni¹⁰.
15. In data 28 aprile 2025, è stato richiesto, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo, il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹¹ che è pervenuto il 20 maggio 2025¹².

2) Gli elementi acquisiti

16. Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

17. Il Professionista, utilizzando diversi *claim* che promettono assistenza e supporto per ottenere la voltura contrattuale, propone agli utenti la possibilità di inviare, attraverso il sito *web*, la relativa richiesta all'azienda fornitrice del servizio. A tal fine, l'utente deve compilare un *webform*, denominato "*formulario di richiesta di gestione*", presente all'interno del sito *web* in un'apposita pagina dove sono riprodotti, in posizione preminente, il logo e il nome dell'azienda fornitrice a cui l'utente intende trasmettere la richiesta di voltura. Una volta inseriti i dati richiesti e accettati i termini e le condizioni di contratto, l'utente procede con il pagamento immediato del corrispettivo. Secondo quanto riportato dal Professionista, l'attività in oggetto, svolta attraverso il suddetto sito *web*, sarebbe iniziata nel 2022¹³.

18. Nelle segnalazioni pervenute, i consumatori hanno riferito di essersi avvalsi del sito *web* perché credevano di affidarsi a un servizio di assistenza in vista dell'ottenimento della voltura ovvero in quanto ritenevano erroneamente che lo stesso fosse collegato ai propri fornitori di servizi energetici, data la presenza di marchi e denominazioni riconducibili a essi. Altri segnalanti hanno lamentato che la richiesta di voltura, trasmessa tramite il sito *web*, non sarebbe andata a buon fine, senza però avere ricevuto alcuna informazione in merito. Infine, alcuni consumatori hanno lamentato che il Professionista avrebbe rigettato le richieste di recesso dal contratto, eccependo di avere già iniziato a processare la richiesta di voltura, senza però avere fornito alcuna comunicazione al riguardo.

19. Da quanto emerso, sebbene sulle pagine del sito *web* siano presenti loghi e denominazioni di società di *utilities*, Elite Media non intrattiene alcun rapporto di collaborazione con le stesse, rimanendo il sito *web* un canale terzo e non ufficiale per inviare le richieste di voltura. A tal riguardo, come confermato dallo stesso Professionista, il servizio offerto consiste nel mettere a disposizione un *tool* per facilitare la compilazione e l'invio dell'istanza di voltura. L'attività svolta da Elite Media si limita, quindi, all'inoltro della richiesta redatta con i dati inseriti dall'utente, senza fornire alcuna consulenza¹⁴. Una volta redatto il *webform*, il Professionista trasmette una *e-mail* con la quale conferma di avere preso in carico l'ordine, senza indicarne le tempistiche di evasione, e che il servizio è da intendersi eseguito immediatamente, a fronte del semplice inoltro della richiesta di voltura.

⁹ Cfr. doc. n. 84 dell'indice del fascicolo.

¹⁰ Cfr. doc. n. 88 dell'indice del fascicolo.

¹¹ Cfr. doc. n. 55 dell'indice del fascicolo.

¹² Cfr. doc. n. 91 dell'indice del fascicolo.

¹³ Cfr. doc. n. 52, cit..

¹⁴ Cfr. doc. nn. 52 e 62 dell'indice del fascicolo.

3) *Gli impegni del Professionista*

20. In data 27 febbraio 2025, Elite Media ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, una versione consolidata degli impegni - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - i quali prevedono:

- 1) l'eliminazione dei *claim* e dei messaggi idonei a indurre il pubblico a ritenere esistente un rapporto commerciale, di qualsivoglia natura, tra il Professionista e il fornitore del servizio al quale è rivolta la richiesta di voltura, nonché la pubblicazione nella pagina principale di un *banner*, con testo in evidenza, che indica, sin dall'iniziale ingresso dell'utente nel sito *web*, l'estraneità del Professionista rispetto alle società di *utilities*;
- 2) la modifica del sito *web* affinché i loghi di imprese terze non vengano più utilizzati individualmente, con posizione preminente, in associazione con il servizio reso dal Professionista, venendo invece esibiti unicamente in una carrellata a scorrimento, con dimensione ridotta, per finalità puramente esemplificative;
- 3) l'eliminazione dei *claim* e delle informazioni presenti sul sito *web* suscettibili di qualificare il servizio reso dal Professionista come oggetto di un'obbligazione di risultato rispetto alla corretta evasione della pratica di voltura;
- 4) la pubblicazione di un messaggio fisso che espliciti che il servizio ha la funzione di semplificare l'attività di inoltro di una richiesta di voltura, attraverso il mero instradamento della stessa una volta che sia stata compilata sul sito *web*, rispetto alla possibilità esistente per il consumatore di ottenere l'evasione della pratica di voltura direttamente da parte del gestore, in alcuni casi anche a titolo gratuito;
- 5) la modifica delle Condizioni generali di contratto, per predisporre una dettagliata informativa in merito all'esercizio del diritto di recesso, eliminando gli oneri di forma prima richiesti;
- 6) l'inserimento di appositi *box*, nel corso del processo di compilazione del *webform* per la richiesta di voltura, per mezzo dei quali il consumatore prende atto che il servizio reso dal Professionista si intende pienamente eseguito con l'invio della richiesta di voltura e autorizza il Professionista a inoltrare l'istanza, accettando di non poter esercitare il diritto di ripensamento una volta che la richiesta di voltura sia stata inviata. A ciò si aggiunge l'implementazione di un sistema di duplice conferma tramite *e-mail*, in virtù del quale il consumatore verrà informato della presa in carico della richiesta di invio dell'istanza di voltura, del tempo massimo di elaborazione, della possibilità di recedere prima dell'instradamento del *webform* alla società fornitrice dell'utenza da volturare e, infine, dell'avvenuto inoltro della richiesta di voltura.
- 7) la modifica delle Condizioni generali di contratto in modo da chiarire l'applicazione del foro del consumatore nelle eventuali controversie tra il Professionista e i clienti qualificabili come consumatori.
- 8) l'implementazione di un programma di *compliance*, finalizzato alla valutazione e mitigazione dei rischi concernenti la normativa consumeristica, comprensivo di procedure di revisione, di un sistema di monitoraggio dell'adempimento delle proprie linee guida interne e di piani di formazione dedicati al personale;
- 9) il rimborso integrale del corrispettivo versato, in favore di tutti i consumatori che abbiano presentato un reclamo dal gennaio 2022 a dicembre 2024, indipendentemente dall'oggetto della contestazione, attraverso una piattaforma *online*, dove il cliente potrà verificare il credito spettante, i dati per l'accredito e il rimborso stesso. Elite Media ha specificato che ai clienti che abbiano inviato un fondato reclamo dal gennaio 2022 a dicembre 2024 (pari a oltre cinquemila consumatori) ha già offerto pieno ristoro e si è, altresì, impegnata a offrire un rimborso integrale anche a tutti gli ulteriori

reclamanti, cui *prima facie* era stato rigettato (oltre mille consumatori), per un ammontare pari a oltre 40.000 euro. Il Professionista provvederà a dare comunicazione tramite gli indirizzi e-mail forniti dai clienti. I ristori avverranno attraverso un'apposita piattaforma, che consenta a tutti i consumatori che abbiano diritto al rimborso di gestire e tracciare le operazioni di rimborso.

21. Il Professionista si è impegnato a dare attuazione alle misure, ove non già attuate, nel termine di sessanta giorni dall'accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità, riservandosi di inviare una relazione di ottemperanza a comprova delle modifiche effettuate.

IV. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI

22. Confconsumatori ha presentato osservazioni critiche circa l'idoneità degli impegni a sanare le criticità contestate al Professionista, ribadendo l'ingannevolezza della condotta derivante dall'uso dei marchi delle società di gestione del servizio idrico e di vendita di gas e luce, nonché la necessità di tutela del diritto di ripensamento.

23. Nelle proprie controdeduzioni Elite Media ha rivendicato l'eshaustività delle misure proposte ai fini della rimozione dei profili di criticità contestati, nonché la legittimità dell'uso puramente descrittivo dei segni distintivi delle società di *utilities*, anche alla luce degli impegni assunti in merito alla pubblicazione sul sito *web* di indicazioni che segnalano l'estraneità del Professionista rispetto a tali imprese fornitrici.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

24. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 28 aprile 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

25. Con parere pervenuto in data 20 maggio 2025, la suddetta Autorità ha ritenuto che l'utilizzo di *internet* da parte del Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app/social utilizzati dal Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

26. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata al Professionista nella comunicazione di avvio del 16 luglio 2024.

27. Complessivamente, le misure proposte sanano i profili di omissività e confusorietà contestati nella comunicazione di avvio, fornendo ai consumatori un'adeguata informazione circa le caratteristiche dei servizi offerti dal Professionista.

28. In questo senso rilevano, in particolare, gli impegni nn. 1-4, in quanto intesi a superare le criticità dovute alla carenza informativa con riguardo all'estraneità del Professionista rispetto al fornitore energetico destinatario della richiesta di voltura e alle caratteristiche del servizio di intermediazione offerto da Elite Media.

29. Gli impegni consentono, inoltre, di rimuovere i profili di contestazione relativi alle carenze informative sulle modalità di esecuzione del servizio e all'indebito condizionamento dei consumatori in relazione all'esercizio dei diritti contrattuali (*in primis* il diritto di recesso), in quanto, da un lato, le informazioni messe a disposizione dei consumatori vengono integrate e vengono

eliminati taluni *claim*, consentendo così agli utenti di comprendere meglio la natura dell'attività svolta dal Professionista, nonché la posizione di terzietà dello stesso rispetto alle società fornitrici di servizi menzionate sul sito *web*; dall'altro lato, i consumatori sono resi edotti dei loro diritti e, in particolare, del fatto che l'autorizzazione alla trasmissione della richiesta di voltura comporta l'immediata esecuzione del servizio, con conseguente rinuncia al diritto di ripensamento, allorché il Professionista abbia provveduto all'inoltro. Al fine di consentire un'effettiva conoscenza delle tempistiche di svolgimento del servizio, il Professionista informerà il consumatore sia della presa in carico dell'ordine sia della sua esecuzione, una volta che la trasmissione della richiesta di voltura è avvenuta.

30. Quanto all'impegno restitutorio, esso si colloca in un'ottica di piena tutela del consumatore e appare idoneo a ristorare quanti, direttamente incisi dalle pratiche contestate, abbiano presentato un reclamo, considerato che il Professionista si è impegnato a rimborsare tutti i reclamanti, estendendo la misura anche a coloro ai quali la contestazione era stata inizialmente rigettata. Inoltre, l'invio di un'apposita comunicazione a tutti i soggetti interessati e la predisposizione di una piattaforma *ad hoc* per la gestione dei rimborsi consentono di assicurare un'adeguata informativa, anche alla luce delle caratteristiche del servizio e del rapporto in essere con il Professionista, già esauritosi con l'invio della richiesta di voltura, permettendo altresì ai consumatori di tracciare le operazioni di ristoro.

31. Alla luce delle su esposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Elite Media Applications S.L., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Elite Media Applications S.L.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Elite Media Applications S.L., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, gli impegni dalla stessa proposti, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento;

c) che la società Elite Media Applications S.L., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Nuovo Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli
