

Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore

Titolo I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai procedimenti dell'Autorità in materia di pubblicità e altre comunicazioni commerciali, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie nel contratto tra operatori economici e consumatori, sicurezza e qualità dei prodotti e relativa responsabilità per danno da prodotti difettosi garanzie legali e commerciali.
2. I procedimenti relativi all'attività di sorveglianza dei prezzi e generi di consumo e controllo del servizio metrico sono disciplinati dalle norme del presente regolamento, in quanto compatibili.

Articolo 2

Responsabile del procedimento

1. Il responsabile del procedimento amministrativo è il funzionario dell'UO Ufficio Attività Economiche incaricato dall'Autorità.
2. Il responsabile del procedimento acquisisce ogni elemento utile alla valutazione della fattispecie. A tal fine può richiedere informazioni e documenti a ogni soggetto pubblico individuato dall'art. 11 comma 1 lettera g) del Decreto Delegato 29 ottobre 2024 n. 160.
3. Ove ne ricorrano i presupposti comunica l'avvio del procedimento e provvede agli adempimenti di competenza per lo svolgimento dell'attività istruttoria.

Titolo II PROCEDURE ISTRUTTORIE

Articolo 3

Istanza di intervento

1. Ogni soggetto od organizzazione che ne abbia interesse, può richiedere, attraverso comunicazione in formato elettronico, l'intervento dell'Autorità nei casi in cui ritenga sussistente una delle violazioni di cui al precedente articolo 1.
2. L'istanza di cui al comma 1 contiene:
 - a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici, indirizzo di posta elettronica e, ove disponibile, posta elettronica certificata;
 - b) elementi idonei a consentire una precisa identificazione delle condotte oggetto dell'istanza (in particolare, data o periodo di diffusione della condotta, mezzo di comunicazione utilizzato, luogo e modalità di attuazione), nonché del bene o servizio interessato;
 - c) ogni elemento ritenuto utile alla valutazione dell'Autorità, inclusi, ove disponibili, copia di eventuali reclami già inoltrati all'Operatore Economico e del loro esito, copia della corrispondenza intercorsa con il medesimo e/o della documentazione contrattuale con l'indicazione delle specifiche clausole oggetto della segnalazione, copia dei messaggi o della documentazione oggetto dell'istanza di intervento e l'indicazione circa il valore della transazione, informazioni circa eventuali giudizi pendenti.

3. Nell'istanza di intervento sono indicate eventuali esigenze di riservatezza. In tal caso, il segnalante trasmette anche una versione non riservata dell'istanza di intervento.

4. Gli elementi di cui al comma 2 del presente articolo, nonché i dati identificativi del soggetto denunciante, costituiscono elementi essenziali dell'istanza di intervento, in assenza dei quali l'Autorità riscontra la non ricevibilità della stessa, impregiudicata la possibilità per il denunciante di ripresentare l'istanza di intervento in forma completa. Resta ferma in ogni caso la possibilità per l'Autorità di procedere d'ufficio a ulteriori approfondimenti ai fini di un eventuale avvio di istruttoria.

Articolo 4

Provvedimenti pre-istruttori

1. La fase pre-istruttoria può essere chiusa per uno dei seguenti motivi:

a) irricevibilità ai sensi dell'articolo 3, comma 4;

b) archiviazione per inapplicabilità della legge per assenza dei presupposti richiesti dal decreto delegato recante disposizioni in materia di consumo;

c) archiviazione per manifesta infondatezza per l'assenza di elementi di fatto idonei a giustificare ulteriori accertamenti;

d) archiviazione per manifesta inidoneità della condotta a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio al quale è diretta, anche in ragione della dimensione minima della diffusione di un messaggio o di una clausola contrattuale o della localizzazione circoscritta di una condotta;

e) non luogo a provvedere per richieste di intervento non meritevoli di ulteriori approfondimenti, in quanto relative a condotte di portata e impatto limitati ovvero non rientranti tra le priorità di intervento dell'Autorità, in ragione degli obiettivi di razionalizzazione, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa. L'Autorità

può individuare con apposito atto le priorità di intervento che intende perseguire.

2. Qualora non venga avviato il procedimento nel termine di 180 giorni dalla ricezione dell'istanza di intervento, la fase pre-istruttoria si intende chiusa con non luogo a provvedere ai sensi della lettera e) del precedente comma. Resta impregiudicata la facoltà dell'Autorità di acquisire successivamente agli atti l'istanza di intervento per procedere d'ufficio a un approfondimento istruttorio, fondato su elementi sopravvenuti o su una diversa valutazione delle priorità di intervento.

3. È facoltà dell'Autorità inviare una comunicazione dell'avvenuta archiviazione o chiusura del procedimento preistruttorio.

Articolo 5

Avvio dell'istruttoria

1. Il responsabile del procedimento, valutati gli elementi comunque in suo possesso e quelli portati a sua conoscenza con l'istanza di intervento di cui all'articolo 3, previa autorizzazione del Collegio, avvia l'istruttoria al fine di raccogliere gli elementi utili alle valutazioni dell'Autorità circa l'esistenza delle violazioni di cui all'articolo 1 del presente regolamento.

2. Il responsabile del procedimento comunica l'avvio dell'istruttoria, alle Parti e ne informa gli altri soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 3.

3. La comunicazione di avvio di cui al comma 2 indica l'oggetto del procedimento e gli elementi essenziali in merito alle presunte infrazioni acquisiti d'ufficio o contenuti nell'istanza di intervento, il termine per la conclusione del procedimento, l'ufficio e la persona responsabile del procedimento, l'ufficio presso cui si può accedere agli atti, la possibilità di presentare memorie scritte o documenti, il termine entro cui le memorie e i documenti possono essere presentati, nonché il termine entro il quale è possibile esercitare il diritto di essere sentiti dinanzi agli uffici.

4. La sentenza che accerta la violazione dei diritti del consumatore prevede il rimborso da parte dell'Operatore economico all'interessato del diritto di pratica di cui all'art. 24 comma 5 del Decreto Delegato 29 ottobre 2024 n. 160.

Articolo 6

Termini del procedimento

1. Il termine per la conclusione del procedimento è di 180 giorni, decorrenti dalla data di protocollo della comunicazione di avvio.
2. L'Autorità può prorogare il termine fino ad un massimo di due mesi nei casi di cui all'art. 6 commi 3 e 4 della Legge 5 ottobre 2011 n. 160.
3. L'Autorità può prorogare il termine fino ad un massimo di sessanta giorni, in presenza di particolari esigenze istruttorie, nonché in caso di estensione soggettiva od oggettiva del procedimento. L'Autorità può altresì prorogare il termine, fino ad un massimo di sessanta giorni, nel caso in cui emergano sopravvenute esigenze istruttorie. Ove necessario, può essere disposta l'acquisizione, da altre istituzioni o enti pubblici, di informazioni essenziali ai fini della valutazione della fattispecie, con assegnazione di un termine non superiore a 30 giorni per la risposta. Il termine di conclusione del procedimento è conseguentemente prorogato fino a un massimo di 30 giorni.

Articolo 7

Misure cautelari

1. Qualora l'operatore ponga in essere comportamenti che possano comportare gravi rischi per i diritti dei consumatori o comunque contrari al decreto delegato recante disposizioni in materia di consumo, ai sensi dell'articolo 24, comma 1, del decreto n.160/2024, l'Autorità può disporre, nei cinque giorni successivi, su ricorso degli interessati o delle Associazioni dei consumatori e con provvedimento motivato e immediatamente esecutivo, la cessazione della condotta ritenuta illegittima e la rimozione degli effetti.

Articolo 8

Partecipazione all'istruttoria

1. I soggetti portatori di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui può derivare un pregiudizio diretto, immediato e attuale dalle infrazioni oggetto dell'istruttoria o dai provvedimenti adottati in esito alla stessa, possono chiedere di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente:
 - a) nome, cognome, denominazione o ragione sociale, residenza, domicilio o sede del richiedente nonché recapiti telefonici, di posta elettronica e posta elettronica certificata, se disponibile;
 - b) l'indicazione del procedimento nel quale si intende intervenire;
 - c) adeguata motivazione circa lo specifico interesse ad intervenire, con particolare riferimento al contributo che il richiedente può apportare all'istruttoria.
2. Il responsabile del procedimento, valutate la regolarità e la completezza della richiesta di partecipazione, comunica al richiedente che lo stesso può:
 - a) accedere agli atti del procedimento ai sensi del successivo articolo 10;
 - b) presentare memorie scritte, documenti, deduzioni e pareri.

Articolo 9

Accesso ai documenti, riservatezza delle informazioni e segreto d'ufficio

1. Il diritto di accesso ai documenti formati o stabilmente detenuti dall'Autorità nei procedimenti di cui al presente regolamento è riconosciuto nel corso dell'istruttoria dei procedimenti stessi ai soggetti cui è stato comunicato l'avvio del procedimento, nonché ai soggetti ammessi ad intervenire, nel rispetto della Legge 5 ottobre 2011 n. 160 e successive modifiche.
2. Qualora i documenti contengano informazioni riservate di carattere personale, commerciale, industriale e finanziario, il diritto di accesso è consentito, in tutto o in parte, nei limiti in cui ciò sia necessario per assicurare il contraddittorio.
3. I documenti che contengono segreti commerciali sono sottratti all'accesso. Qualora essi forniscano elementi di prova di un'infrazione o elementi essenziali per la difesa di un professionista, gli uffici ne consentono l'accesso, limitatamente a tali elementi.
4. Nel consentire l'accesso nei casi di cui ai commi 2 e 3 e nel rispetto dei criteri ivi contenuti, gli uffici tengono conto, adottando tutti i necessari accorgimenti, dell'interesse delle persone e degli Operatori Economici a che le informazioni riservate o i segreti commerciali non vengano divulgati.
5. Sono sottratte all'accesso le note, le proposte ed ogni altra elaborazione degli uffici con funzione di studio e di preparazione del contenuto di atti.
6. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite presentano agli uffici, al momento della produzione del documento o nei termini a tal fine assegnati dagli uffici medesimi, una apposita richiesta che contiene l'indicazione dei documenti o delle parti di documenti che si ritiene debbano essere sottratti all'accesso, specificandone i motivi e fornendo la versione non confidenziale dei documenti che si ritiene debbano essere sottratti solo in parte all'accesso. Laddove i soggetti interessati non procedano secondo le modalità sopra indicate, gli uffici possono presumere che i documenti non contengono informazioni riservate.
7. Gli uffici, ove non ritengano sussistenti gli elementi di riservatezza o di segretezza addotti a giustificazione delle richieste di cui al comma 6, ne danno motivata comunicazione agli interessati. Qualora essi forniscano elementi di prova di un'infrazione o elementi essenziali per la difesa di un'impresa, gli uffici ne consentono l'accesso, limitatamente a tali elementi.
8. Gli uffici possono disporre motivatamente il differimento dell'accesso ai documenti sino a quando non sia accertata la loro rilevanza ai fini della prova delle infrazioni e comunque non oltre la comunicazione della data di conclusione della fase istruttoria.
9. Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta scritta e motivata, sulla quale il responsabile del procedimento provvede entro i termini di cui all'art. 25 della Legge 5 ottobre 2011 n. 160.

Articolo 10

Richiesta di informazioni e audizioni

1. Il responsabile del procedimento acquisisce nel corso dell'istruttoria ogni elemento utile alla valutazione della fattispecie. A tal fine può richiedere informazioni e documenti ad ogni soggetto pubblico o privato.
2. Il responsabile del procedimento, ove ciò sia necessario ai fini della raccolta o della valutazione degli elementi istruttori, o venga richiesto da una delle parti, può disporre che le parti o i terzi siano sentiti in apposite audizioni nel rispetto del principio del contraddittorio, fissando un termine per il loro svolgimento.
3. Alle audizioni fissate ai sensi del comma 2 presiede il presidente dell'Autorità o altro Membro delegato. Le parti possono farsi rappresentare da un difensore munito di apposita documentazione giustificativa del potere di rappresentanza o farsi assistere da consulenti di loro fiducia.

4. Dello svolgimento delle audizioni è redatto verbale, contenente le principali dichiarazioni dei soggetti intervenuti alle audizioni. Il verbale è sottoscritto, al termine dell'audizione, anche digitalmente, dal responsabile del procedimento e dai soggetti intervenuti, ovvero da soggetti cui questi abbiano conferito apposita procura. Quando taluna delle parti non vuole o non è in grado di sottoscrivere il verbale ne è fatta menzione nel verbale stesso con l'indicazione del motivo. È consegnata una copia del verbale dell'audizione ai soggetti intervenuti che ne facciano richiesta.

5. Ai soli fini della predisposizione del verbale, può essere effettuata registrazione, su qualunque supporto ritenuto idoneo, delle audizioni.

Articolo 11

Ispezioni

1. L'Autorità autorizza le ispezioni proposte dal responsabile del procedimento presso chiunque sia ritenuto in possesso di documenti aziendali utili ai fini dell'istruttoria ai sensi delle funzioni attribuite dall'art. 11 comma 1 lettera b) del Decreto Delegato 20 ottobre 2024 n. 160. Nei confronti delle amministrazioni pubbliche si chiede previamente l'esibizione degli atti.
2. I funzionari dell'UO Ufficio Attività Economiche, con l'ausilio dei Corpi di Polizia, esercitano i loro poteri previa notifica del provvedimento ispettivo ai sensi dell'art. 22 comma 2 lettera h) punto 1) della Legge n.188/2011 e successive modifiche. Detto provvedimento precisa l'oggetto dell'accertamento e le sanzioni per il rifiuto, l'omissione o il ritardo, senza giustificato motivo, nel fornire informazioni ed esibire documenti richiesti nel corso dell'ispezione, nonché nel caso in cui siano fornite informazioni ed esibiti documenti non veritieri.
3. In ogni caso, non costituisce giustificato motivo di rifiuto o di omissione l'opposizione:
 - a) di vincoli di riservatezza o di competenza imposti da regolamenti aziendali o prescrizioni interne, anche orali;
 - b) di esigenze di autotutela dal rischio di sanzioni fiscali o amministrative;
 - c) di esigenze di tutela del segreto aziendale o industriale.
4. Per documento si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni ed informali, formati e utilizzati ai fini dell'attività dell'impresa, indipendentemente dal livello di responsabilità e rappresentatività dell'autore del documento, su qualsiasi forma di supporto o dispositivo.
5. I soggetti di cui al comma 2 dispongono dei seguenti poteri:
 - a) accedere a tutti i locali, terreni e mezzi di trasporto utilizzati dal soggetto interessato dall'indagine nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, con esclusione dei luoghi di residenza o domicilio estranei all'attività aziendale oggetto dell'indagine;
 - b) controllare, consultare, selezionare, prendere o ottenere copie di informazioni, dati o documenti, a prescindere dal loro supporto di conservazione;
 - c) acquisire le informazioni, i dati o i documenti per il periodo necessario e nella misura adeguata all'espletamento dell'ispezione;
 - d) richiedere informazioni e spiegazioni anche orali dei fatti, informazioni, dati o documenti relativi all'oggetto dell'indagine e registrarne le risposte.
6. Nel corso delle ispezioni, i soggetti interessati possono farsi assistere da consulenti di propria fiducia, senza tuttavia che l'esercizio di tale facoltà comporti la sospensione dell'ispezione.
7. Di tutta l'attività svolta nel corso dell'ispezione, con particolare riferimento alle dichiarazioni e ai documenti acquisiti, è redatto processo verbale.

Articolo 12

Onere della prova

1. Qualora il responsabile del procedimento disponga che l'Operatore Economico fornisca prove sull'esattezza dei dati di fatto connessi alla condotta, alla pratica commerciale o alla pubblicità, comunica tale incumbente istruttorio alle parti, indicando gli elementi di prova richiesti, la motivazione della richiesta stessa e il termine per la produzione della prova.

Articolo 13

Chiusura dell'istruttoria e richiesta dei pareri

1. Il responsabile del procedimento, allorché ritenga sufficientemente istruita la pratica, trasmette alle parti la comunicazione di contestazione degli addebiti e indica loro un termine, non inferiore a venti giorni, entro cui esse possono presentare all'Autorità controdeduzioni scritte in replica alla contestazione degli addebiti.
2. Il responsabile del procedimento rimette gli atti all'Autorità per l'adozione del provvedimento finale.

Articolo 14

Decisione dell'Autorità

1. All'esito dell'istruttoria, l'Autorità delibera l'adozione di uno dei seguenti provvedimenti finali:
 - a) decisione di no illiceità/scorrettezza o di chiusura del procedimento per insufficienza degli elementi probatori, o per una delle ragioni di cui all'articolo 4, comma 1, qualora i presupposti per l'adozione siano emersi solo nel corso dell'istruttoria;
 - b) decisione di accertamento della sussistenza delle violazioni di cui all'articolo 1 del presente regolamento, accompagnata da diffida e sanzione pecuniaria;
 - c) non luogo a provvedere per il venir meno dei presupposti per l'adozione della decisione.
2. Il provvedimento finale dell'Autorità contiene l'indicazione del termine e il soggetto presso cui è possibile ricorrere.
3. Il provvedimento finale dell'Autorità è comunicato alle parti e ai soggetti eventualmente intervenuti nel procedimento ed è pubblicato nel Bollettino mensile sul portale della Pubblica Amministrazione.
4. In caso di violazioni ancora in essere alla data di adozione della decisione di accertamento, l'Operatore Economico, nel termine stabilito nel provvedimento, fornisce all'Autorità una dettagliata e documentata relazione di ottemperanza alla diffida.

Articolo 15

Comunicazioni

1. Le comunicazioni previste dal presente regolamento sono effettuate tramite posta elettronica certificata (SERC) o, in caso di impossibilità, attraverso altro servizio di recapito con conferma scritta di ricevimento. In quest'ultimo caso le comunicazioni vengono effettuate al professionista presso l'ultima residenza, domicilio o sede conosciuti o comunque risultanti da pubblici registri. Se le comunicazioni non possono avere luogo, le stesse sono effettuate mediante pubblicazione di un avviso nel Bollettino pubblicato sul portale della Pubblica Amministrazione.
2. L'avvio del procedimento di inottemperanza è comunicato con le medesime modalità.

Articolo 16

Sanzioni

1. Nell'ambito dei poteri di controllo l'Autorità di vigilanza dei consumatori, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Delegato n. 160/2024, può irrogare sanzioni amministrative pecuniarie. In caso di violazioni plurime, per la definizione delle sanzioni amministrative si tiene conto della sanzione prevista per la violazione più grave che può essere aumentata sino al doppio.
2. Nello stabilire l'ammontare della sanzione amministrativa, l'Autorità di vigilanza dei consumatori è tenuta a considerare i criteri indicati dall'art. 6 del Decreto Delegato n. 206/2024.
3. Il termine triennale di cui all'art. 31 del Decreto Delegato n. 160/2024 decorre dal momento della cessazione del comportamento lesivo e non dal momento dell'accertamento della violazione.

Titolo III
DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Articolo 17
Disposizioni finali

1. Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione.

Presidente
Avv. Roberta Frascione



