

29 luglio 2013 18:08

ITALIA: Titel e altri. Antitrust: reiterazione pratica commerciale scorretta: 145.000 euro di multa sospesa da Tar Lazio

*****Aggiornamento:** il Tar del Lazio ha respinto il ricorso delle società Titel, Pafal, Web Europe e Technoschool contro il provvedimento sanzionatorio dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato qui sotto riportato. [Qui la sentenza del Tar](#). Le società hanno proposto appello al Consiglio di Stato che, nelle more del giudizio di merito, [ha respinto la richiesta di sospensione](#) degli effetti del provvedimento dell'Agcm, che pertanto rimane valida ed efficace.

VISTA la propria delibera n. 23744 del 18 luglio 2012, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale, posta in essere da maggio 2008 fino ai primi mesi del 2012 da: Pafal S.r.l., Alfabet S.r.l., Alfabyte S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l. (di seguito Pafal, Alfabet, Alfabyte, Titel, Tecnoschool e Web Europe), le quali attraverso attività di telemarketing, visite a domicilio, volantini e il sito Internet, hanno promosso corsi di formazione

informatica con modalità ingannevoli ed omissive;

VISTA la propria delibera n. 24231 del 20 febbraio 2013, con la quale l'Autorità ha contestato alle sole società Pafal, Titel, Tecnoschool e Web Europe la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 23744 del 18 luglio 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I.

PREMESSA

1.

Con provvedimento n. 23744 del 18 luglio 2012, notificato in data 31 luglio 2012, l'Autorità ha deliberato che le condotte poste in essere nel periodo maggio 2008 -primi mesi del 2012 da Pafal, Alfabet, Alfabyte, Titel, Tecnoschool e Web Europe, sei società che fanno capo alla famiglia Tittozzi, hanno integrato una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 21, lettere b) e d), e 22 del Codice del Consumo, vietandone la diffusione o la continuazione.

2.

Tali condotte consistevano, in particolare, nell'aver diffuso, tramite telemarketing, visite al domicilio dei consumatori, un opuscolo informativo e il sito internet www.titel.it, informazioni ingannevoli e omissive finalizzate a pubblicizzare dei corsi di informatica a pagamento. In particolare, durante la telefonata per chiedere un appuntamento al domicilio del consumatore venivano fornite informazioni oscure e poco trasparenti circa le caratteristiche dei corsi promossi. Le medesime informazioni venivano fornite anche nel corso della successiva visita a domicilio, durante la quale venivano sottoposti ai consumatori contratti a titolo oneroso, dal costo variabile da circa 2.600 euro a circa 3.300 euro, da stipulare, spesso, previa sottoscrizione di un finanziamento; analogamente, nel dépliant e nel sito internet venivano prospettati, contrariamente al vero, periodi di stage presso note imprese di informatica e il rilascio di titoli aventi valore legale, così come altre certificazioni informatiche riconosciute a livello ministeriale, spendibili ai fini della ricerca di un'attività lavorativa o presso il sistema scolastico.

3.

Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

4.

Con successive richieste di intervento pervenute nel periodo ottobre -novembre 2012- alcuni consumatori hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato e, in particolare, il fatto di essere stati contattati telefonicamente nelle date 8, 15 e 27 agosto 2012, di non essere stati informati, durante la conversazione telefonica, dei costi dei corsi d'informatica, resi noti solo successivamente durante la visita a domicilio fissata con l'agente commerciale e che, alla fine dell'incontro, sarebbero stati convinti a firmare i contratti di adesione ai corsi di informatica con la prospettiva di ottenere una sicura occupazione dopo avere svolto uno stage presso aziende convenzionate.

5.

In data 7 dicembre 2012 sono pervenute le integrazioni di due consumatori che hanno trasmesso la copia dei contratti firmati rispettivamente l'8 agosto 2012 e il 18 settembre 2012 con le società Techoschool e Web Europe, aventi ad oggetto l'adesione ai corsi impartiti dalle predette società con il marchio "Titel" e "secondo l'esclusiva metodologia Pafal®".

6.

Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità, nelle date 28 novembre 2012 e 1° febbraio 2013, attraverso il sito internet www.titel.it, è altresì emerso che, nonostante le modifiche grafiche e testuali apportate dai professionisti nel sito, risultano ancora persistenti i principali profili già censurati dall'Autorità con la delibera del 18 luglio 2012 n. 23744, quali: 1) l'utilizzo del termine "Master" e le relative certificazioni rilasciate alla fine di alcuni corsi di formazione informatica, come pure la reclamizzata certificazione "P.E.K.I.T." che viene descritta come idonea ad attestare " [...]

le tue competenze in ambito informatico ed è riconosciuta a livello internazionale da tutte le aziende ed enti [...]" [enfasi aggiunta], invitando l'utente a scoprire "Quali sono i master con questa certificazione"; 2) il riferimento alle indimostrate "500 ore di stage" lavorativi presso le aziende affiliate, prospettando opportunità di lavoro attraverso il claim "Durante le 500 ore di stage avrai l'occasione di conoscere le dinamiche aziendali, di farti notare per le tue competenze e magari farti assumere al termine dello stage". La pagina Internet dedicata agli stage contiene, peraltro, un

invito a collegarsi tramite link ad una pagina web successiva per conoscere l'elenco delle aziende affiliate che dai rilievi svolti il 1° febbraio 2013 risulta essere una pagina non disponibile on line.

7.

La pratica commerciale presenta i medesimi profili di scorrettezza già accertati.

8.

Pertanto, con provvedimento del 20 febbraio 2013, n. 24231, l'Autorità ha contestato alle società Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l. di aver violato la delibera del 18 luglio 2012 n. 23744.

9.

Successivamente alla data di avvio di inottemperanza sono pervenute ulteriori denunce in merito alle condotte contestate alle suddette società

II.

LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

10.

Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera n. 23744 del 18 luglio 2012 è stato comunicato da ultimo il 13 marzo 2013.

Le Parti con memoria pervenuta l'8 aprile 2013, nel ribadire nel merito della pratica la non scorrettezza della stessa (pri

mo contatto telefonico per fissare la prima visita dell'agente "senza impegno" non equivalente ad una promessa di gratuità, utilizzo atecnico del termine "Master" e valenza internazionale della certificazione informatica P.E.K.I.T.), hanno prodotto:

(i)

alcune convenzioni stipulate in data 24 aprile 2012, 17 e 21 maggio 2012 e 14 giugno 2012, con una farmacia e tre aziende da cui risulta la disponibilità dei titolari ad "accogliere in stage i candidati formati dalla Fondazione Sviluppo Europa

(...)", senza alcuna evidenza documentale del concreto svolgimento degli stage;

(ii)

un Bando di concorso per Dirigente Tecnico del Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca (di seguito MIUR) tratto dal sito www.mininterno.net, per reclutare, attraverso titoli ed esami, dirigenti scolastici per la scuola. Dal Bando risulta che, ai fini del punteggio è considerata "la partecipazione a corsi di formazione, della durata di non meno di 20 ore (2), organizzati da soggetti qualificati e/o enti accreditati (D.M. n. 177/2006, Direttiva [MIUR] n. 90/2003), [sottolineatura aggiunta] (lettera g), del bando di concorso). La nota n. 2, richiamata nella lettera g), dello stesso bando, indica che tra i "

corsi di formazione" sono "compresi i percorsi formativi mirati alla conoscenza di competenze informatiche comprovate dall'ottenimento delle relative certificazioni di tipo ECDL-Microsoft-Office Specialist –IC3-MCAS-Elpass-ICL-P.E.K.I.T." [sottolineatura aggiunta].

11.

Nell'audizione tenutasi il 29 maggio 2013, i professionisti hanno rappresentato che: -le società non sono enti

accreditati presso il MIUR; -il termine “master” non essendo accompagnato dall’aggettivo “universitario” risulta in linea con quanto disposto dalla normativa in materia (D.M. 3 novembre 1999, n. 509, art. 3); -la certificazione P.E.K.I.T. è accreditata presso i principali vendor internazionali (quali: Microsoft, ma anche Autodesk, Prometric, Pearson Vue, Tesi Automazione, ecc.) per il solo canale relativo alla formazione-certificazione (esclusa quindi la parte commerciale dei prodotti). La procedura per ottenere l’accreditamento presso il vendor internazionale comporta da parte dell’Ente che intende accreditarsi una richiesta on line dietro il pagamento di una somma. Una volta accettata la domanda di accreditamento previa verifica delle credenziali (idoneità dei locali, attrezzature, livello di professionalità dei docenti, ecc.), la richiesta del soggetto formatore accreditato è pubblicata sul sito del vendor; -per quanto riguarda gli stage, il loro numero allo stato è estremamente ridotto.

III.

ULTERIORI ELEMENTI ISTRUTTORI

12.

In data 29 aprile 2013 è stata inviata al MIUR una richiesta di informazioni in merito all’effettivo accreditamento presso il Ministero delle società coinvolte nel procedimento di inottemperanza, come prescritto nel D.M. 10 luglio 2000, n. 177, unitamente alla richiesta di chiarimenti circa il riconoscimento della certificazione P.E.K.I.T. da parte del MIUR ed alla relativa spendibilità del titolo.

13.

In data 8 maggio 2013 il MIUR ha risposto rappresentando che: -le società interessate dal procedimento non sono soggetti qualificati o accreditati dal MIUR in quanto non rientrano tra gli enti di formazione accreditati/qualificati ai sensi della Direttiva [MIUR] n. 90/03 sulle procedure amministrative di accreditamento per la formazione per il personale docente della scuola [di cui al D.M. 10 luglio 2000, n. 177]; -la certificazione P.E.K.I.T. di cui al bando prodotto dalle Parti, pur avendo una sostanziale equipollenza alla certificazione ECDL (cd patente europea), non è prevista nel D.M. del 21

settembre 2012, n. 81, così come tutte le altre certificazioni informatiche, quale titolo valutabile nei concorsi per l’accesso ai ruoli del personale docente. La suddetta attestazione può essere inserita nell’Anagrafe della professionalità docente; -

la “Tabella di ripartizione del punteggio dei titoli valutabili nei concorsi per l’accesso ai ruoli del personale docente della scuola dell’infanzia primaria e secondaria di I e II grado” prodotta dal Ministero non riporta la certificazione P.E.K.I.T. tra i titoli valutabili tra quelli per l’attribuzione del punteggio ai docenti scolastici che partecipano ai concorsi indetti dal MIUR.

I V.

VALUTAZIONI

14.

Oggetto del presente procedimento è l’inottemperanza alla delibera del 18 luglio 2012, n. 23744 relativa alle condotte poste in essere dalle quattro società Pafal, Titel, Tecnoschool e Web Europe, facenti capo alla famiglia Tittozzi. Le condotte a suo tempo sanzionate riguardavano, nello specifico, la vendita di corsi di informatica attraverso l’invito da parte di un operatore del call center a fissare un appuntamento “senza impegno” con un agente della società, il quale induceva

successivamente i destinatari a sottoscrivere contratti per aderire ai corsi di formazione proposti. Il procedimento ha avuto ad oggetto altresì l’utilizzo improprio del termine “Master” nel sito www.titel.it e la falsa prospettazione della relativa spendibilità dei titoli rilasciati alla fine dei corsi d’informatica a fini occupazionali, ivi compresa la certificazione informatica P.E.K.I.T. reclamizzata come dotata di “riconoscimenti internazionali”.

15.

In merito all’attività di telemarketing, tutte le segnalazioni agli atti confermano il carattere ambiguo e fuorviante del contenuto della conversazione telefonica con cui viene effettuato l’aggancio iniziale dei consumatori da parte degli operatori del call center delle società interessate. Nel ribadire quanto accertato nel provvedimento di scorrettezza n. 23744 del 118 luglio 2012, e contrariamente a quanto sostenuto dalle Parti, l’uso della locuzione “senza impegno” lascia intendere al destinatario che l’incontro con l’agente presso il proprio domicilio sia meramente informativo senza che poi consegua la stipula di un contratto a titolo oneroso.

16.

Riguardo all’utilizzo del termine “Master” nel sito www.titel.it i professionisti lasciano ancora erroneamente intendere che siano reclamizzate offerte formative di livello universitario. Ciò in contrasto con la normativa vigente che stabilisce il principio, già ricordato nel provvedimento del mese di luglio 2012 di accertata ingannevolezza, secondo cui solo gli istituti di livello universitario rilasciano i titoli qualificabili come “di primo e di secondo livello”

quali, appunto, la laurea e la laurea specialistica, il diploma di specializzazione o “master”, nonché il dottorato di ricerca.

Da quanto emerge agli atti del procedimento e per stessa ammissione delle Parti, queste non sono riconosciute o accreditate presso il MIUR come enti autorizzati a erogare corsi e a rilasciare titoli qualificati come “Master”.

17.

Considerazioni analoghe valgono per la certificazione P.E.K.I.T che viene esaltata con estrema enfasi sul sito come “

riconosciuta a livello internazionale da tutte le aziende ed enti [...]”. Si tratta, in realtà, di una certificazione ideata dalla Parti di carattere semplicemente commerciale, rilasciata a seguito della frequenza di un programma didattico informatico per il quale è stato ottenuto l'accreditamento presso i vendor internazionali di prodotti informatici sulla base di una

richiesta on line puramente volontaria da parte del soggetto formatore che intenda ottenere la certificazione a fini formativi. Pertanto, l'asserito riconoscimento di “livello internazionale” conferito alla certificazione P.E.K.I.T.

riguarda solo le abilità o competenze informatiche conseguite alla fine dei corsi formativi, così come per altre analoghe certificazioni informatiche europee.

18.

Né vale a supportare l'asserito riconoscimento ufficiale indicato nel sito internet www.titel.it, il fatto che la certificazione P.E.K.I.T. sia stata inserita in un bando di concorso per dirigenti scolastici del MIUR. A tale proposito si osserva che l'unico bando che ha previsto tale certificazione ai fini del punteggio, prodotto in atti, prevede al punto g) altresì il requisito dell'accreditamento dell'ente formatore presso il MIUR, ai sensi del D.M. 10 luglio 2000 n. 177, accreditamento di cui le Parti sono sprovviste. Quest'ultima circostanza risulta dunque vanificare e ridimensionare anche il valore effettivo attribuito alla suddetta certificazione, ai fini della sua spendibilità.

19.

In relazione agli stage lavorativi dai contratti forniti dalle Parti nel corso dell'istruttoria è emerso che i titolari di pochissime aziende hanno dato la loro disponibilità a ospitare gli allievi dei corsi formativi reclamizzati, senza che siano state prodotte evidenze documentali attestanti l'effettivo svolgimento degli stage presso aziende e, come confermato in sede

di audizione con la Parti, gli stage sono estremamente ridotti.

20.

In base alle suesposte considerazioni le condotte realizzate dalle società Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l. integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità nel provvedimento n. 23744 del 18 luglio 2012.

.....

26.

Tutto ciò considerato, si ritiene di irrogare a:

-Pafal S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 40.000 € (quarantamila euro);

-Titel S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 15.000 € (quindicimila euro).

-Tecnoschool S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 45.000 € (quarantacinquemila euro);

-Web Europe S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 45.000 € (quarantacinquemila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che i comportamenti delle società Pafal S.r.l., Titel S.r.l., Tecnoschool S.r.l. e Web Europe S.r.l., consistiti nell'aver violato la delibera del 18 luglio 2012, n. 23744, costituiscono inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare alla società Pafal S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 € (quarantamila euro);

c) di comminare alla società Titel S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);

d) di comminare alla società Tecnoschool S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 45.000 € (quarantacinquemila euro);

e) di comminare alla società Web Europe S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 45.000 € (quarantacinquemila euro).

.....