

Provvedimento

PS1931 - MAICO-CONVENZIONE ASL1

<i>tipo</i>	Chiusura istruttoria
<i>numero</i>	19785
<i>data</i>	23/04/2009

PUBBLICAZIONE

<i>Bollettino n.</i>	18/2009
----------------------	---------

▼ [Procedimento collegato \(esito\)](#)

📄 - Ingannevole

▼ [Testo Provvedimento](#)

PS1931 - MAICO-CONVENZIONE ASL1

Provvedimento n. 19785

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 aprile 2008;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito Codice del Consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette", 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;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

Segnalante:

Azienda Sanitaria n. 1 Imperiese (ASL 1).

Professionista:

Maison Bioacustica Italia S.r.l. (di seguito anche Maison), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede in Sanremo (IM), Via Matteotti, 208 (C.A.P. 18038). Sulla base del più recente bilancio fornito, la società ha realizzato nel 2007 ricavi di circa 225.000 euro, con una perdita di circa 12.000 euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

In data 21 luglio 2008 è pervenuta da parte dell'Azienda Sanitaria n. 1 Imperiese (ASL 1) una segnalazione avente ad oggetto la presunta scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla Maison Bioacustica Italia S.r.l. (di seguito anche Maison), *sub specie* azione ingannevole, sostanziata nella diffusione di un messaggio pubblicitario volto a reclamizzare la vendita di un apparecchio acustico. Il messaggio pubblicitario segnalato, diffuso a tutta pagina sul settimanale "L'Eco della Riviera", il giorno 12 giugno 2008, è intitolato: "Ritorna l'udito ritorni alla vita". Subito sotto, con caratteri più grandi rispetto al testo del messaggio è riportata la seguente affermazione: "La Maico è convenzionata con la Azienda Sanitaria Locale per la fornitura gratuita degli apparecchi acustici". In particolare, sotto il titolo "Salute e benessere. Novità nel settore delle protesi acustiche. Dalla ricerca Maico un prodotto rivoluzionario" viene reclamizzata "la nascita" di un apparecchio acustico "che funziona come l'orecchio umano". Tale messaggio inoltre, descritto fra l'altro come una (rivoluzionaria protesi...che grazie alle 16.000 regolazioni per secondo fornisce [...] un totale conforto senza la necessità di programmi, né regolazione di volume). Nella richiesta di intervento, il segnalante afferma che il professionista in questione non sarebbe in possesso della convenzione, così come pubblicizzata nel suddetto messaggio.

III. RISULTANZE ISTRUTTORIE

A seguito della predetta richiesta di intervento, in data 25 novembre 2008, è stato comunicato alle parti l'avvio del procedimento ai sensi dell'articolo 27 comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, in quanto la condotta segnalata avrebbe potuto integrare un'ipotesi di violazione degli articoli 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, idonea a condizionare il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle caratteristiche e condizioni di quanto affermato nel suddetto messaggio.

In particolare, il tenore del messaggio in oggetto avrebbe potuto far ritenere che la Maison, per il prodotto commercializzato (apparecchio acustico), abbia ottenuto da parte di un organismo pubblico - Azienda Sanitaria n. 1 Imperiese -, l'autorizzazione a fornire apparecchi acustici in convenzione con la stessa inducendo in errore i consumatori circa le modalità, riguardo al prezzo, di ottenimento dell'apparecchio stesso.

Contestualmente alla comunicazione dell'avvio ed al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione circa la sussistenza della pratica commerciale scorretta oggetto del procedimento, è stato richiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Decreto, e dell'articolo 12 del Regolamento, di fornire le seguenti informazioni e relativa documentazione: contratti e/o convenzioni stipulati con la (ASL 1) per la fornitura gratuita degli apparecchi acustici così come pubblicizzato nella diffusione del messaggio pubblicitario diffuso sul settimanale "L'Eco della Riviera", il giorno 12 giugno 2008.

Con memoria pervenuta in data 15 dicembre 2008, la società Maison, allegando relativa documentazione, ha rappresentato quanto segue:

- di essere il distributore ufficiale ed autorizzato per la Liguria dei prodotti a marchio Maico, produttore internazionale di apparecchi acustici e di avere come oggetto sociale, fra l'altro, le attività di commercio di protesi acustiche e relativi accessori;
- Maico Liguria, di cui Maison è distributore autorizzato, compare nell'elenco dei fornitori autorizzati dall'ASL 1 e risulta avere come sede a San Remo, Corso Matteotti 208, ossia proprio la sede di Maison, come si evince dalla copia fotostatica dell' "Elenco dei Fornitori autorizzati D.M. n. 332/99" dell'Azienda USL 1 Imperiese (allegata alla memoria), dai dati riscontrabili dalla visura camerale della società, dalla carta intestata e dal sito internet dell'operatore. Ciò dimostra che la società Maison Bioacustica Italia S.r.l., in qualità di distributore autorizzato Maico, è riconosciuta dall'ASL denunciante come proprio fornitore autorizzato;
- il professionista ritiene che il termine convenzione utilizzato nel messaggio pubblicitario "nella pratica commerciale denominata anche patto o accordo, non è necessariamente fatta per iscritto, anche se la scrittura è mezzo efficace per documentare i termini dell'accordo ed evitare future contestazioni". D'altra parte, "una convenzione può essere conclusa anche in modo tacito, quando i soggetti adeguano spontaneamente il loro comportamento a certe regole, pur senza essersi formalmente impegnati a farlo";
- in ogni caso, la società afferma di avere effettivamente e costantemente fornito protesi acustiche, a cittadini aventi diritto, a carico del servizio sanitario nazionale e, in particolare, a

quelli che fanno capo all'ASL segnalante. Più precisamente, la società "fornisce al pubblico protesi acustiche e, nel caso in cui si trovi innanzi alla prescrizione medica fatta ad un consumatore avente diritto, procede a supportarlo nelle pratiche necessarie per ottenere il rimborso diretto della prestazione da parte della ASL di riferimento ed in particolare presso la ASL di Imperia che si trova nel bacino d'utenza della società";

– a conferma di quanto affermato, Maison allega la documentazione descritta al punto successivo, nonché copia di una lettera datata 3 giugno 2008, ricevuta dalla ASL 1 nella quale è riportato che: "facendo seguito ad altre richieste di ricevere le schede progetto per apparecchi riconducibili, vi comunichiamo [...], in quell'occasione l'asl comunicava altresì le procedure necessarie per ottenere il pagamento delle fatture con importi superiori a 10.000,00 euro". Tale lettera, secondo Maison, in aggiunta all'ulteriore documentazione allegata alla memoria, conferma che la ASL 1 la riconosce come proprio fornitore autorizzato;

– Maison ritiene che pertanto sussistano i requisiti contrattuali necessari per qualificare il rapporto come convenzione. L'azienda agisce in virtù del riconoscimento della funzione di fornitore ASL sulla base di un protocollo condiviso ed ottiene regolarmente dall'ASL stessa i rimborsi per prescrizioni fatte a singoli pazienti aventi diritto;

– a prescindere dall'eventuale differenza tra il termine "fornitore in convenzione" o "fornitore autorizzato", Maison Biacustica Italia S.r.l. ritiene di avere dimostrato senza dubbio che, nel momento in cui ha diffuso il messaggio promozionale segnalato, fosse in grado di fornire quanto pubblicizzato alle condizioni reclamizzate, "naturalmente nei limiti dell'appropriatezza prescrittiva che è insita in ogni prescrizione del servizio sanitario nazionale qualunque sia il suo sanitario. E' il caso di precisare che la fornitura di presidi acustici può avvenire solo sulla base di prescrizioni mediche ed ha già acquisito dal medico molte informazioni necessarie per ottenere il rimborso";

– a giudizio del professionista, l'unica omissione del messaggio pubblicitario avrebbe potuto essere la frase "agli aventi diritto", ma "è un termine sottinteso ogni volta che venga chiesta una prestazione al servizio sanitario nazionale";

– la società scrivente, a seguito della contestazione dell'Autorità, ha immediatamente modificato il proprio messaggio, cambiando il termine "convenzionata" con "abilitata".

Il professionista a supporto della propria memoria difensiva ha prodotto, fra l'altro, la seguente documentazione:

– elenco delle aziende autorizzate dalla Maico in Liguria, tra cui risulta Maison Bioacustica Italia, corso Matteotti, 208, Imperia;

– elenco dei fornitori della Azienda USL 1 Imperiese autorizzati alle protesi acustiche, tra cui risulta Maico Liguria, avente sede all'indirizzo della società Maison;

– alcuni ordini delle ASL 1 Imperiese e ASL 2 Savonese relative alla fornitura di protesi acustiche riguardanti il periodo settembre 2007 – febbraio 2008;

– lettera ASL 1/bi acustici del 3 giugno 2008 con richiesta di informazioni tecniche;

– protocollo ausili acustici ASL 1;

– fatture emesse nel periodo 2007/2008 all'ASL 1 Imperiese, riferite ad autorizzazioni a favore di utenti specificati, per fornitura di protesi acustiche;

– fatture emesse nel periodo 2007/2008 all'ASL 2 Savonese, riferite ad autorizzazioni a favore di utenti specificati, per fornitura di protesi acustiche;

– fattura emessa nel 2008 dall'ASL Cuneo a favore di paziente indicato;

– elenco bonifici ricevuti dall'ASL 1 imperiese;

– elenco bonifici ASL Savonese;

– schede contabili fornitori ASL 1 e ASL savonese;

– messaggio oggetto del presente procedimento diffuso sul settimanale "L'Eco della Riviera", del giorno 12 giugno 2008.

Con lettera del 18 dicembre 2008, sono state richieste alla Maison ulteriori informazioni e, in particolare, se la protesi descritta nel messaggio pubblicitario (*rivoluzionaria protesi...che grazie alle 16.000 regolazioni per secondo fornisce [...] un totale conforto senza la necessità di programmi, né regolazione di volume*) rientri tra i dispositivi cd. "riconducibili", ossia forniti dal sistema sanitario nazionale non a titolo gratuito e per i quali è quindi necessario un contributo dell'assistito, nonché l'entità percentuale di tale contributo.

A seguito della suddetta richiesta la società non ha fornito direttamente informazioni, ma, con comunicazione del 23 febbraio 2009, lo studio legale della stessa ha informato che:

– "[...] la lunga esperienza professionale maturata nel campo delle audioprotesi .. consente di

dare una risposta di carattere generale al quesito [...] Sulla base della [sua] esperienza [lo studio legale può] infatti affermare che la totalità dei prodotti degli operatori commerciali presenti sul mercato delle audioprotesi ha le caratteristiche dei cosiddetti "riconducibili" che altro non sono che la rispondenza dei prodotti alle caratteristiche di cui al D.M. 332/99 e del nomenclatore tariffario". Per quanto concerne la percentuale del contributo a carico dell'assistito, *"il nomenclatore prevede la quota (variabile in relazione al tipo di apparecchio) che rimane in carico al SSN ed in favore, quindi, dei soggetti aventi diritto".*

Con lettera pervenuta in data 3 febbraio 2009, il professionista ha precisato altresì che l'annuncio in esame è stato pubblicato, oltre che nel mese di giugno 2008, anche il giorno 14 agosto 2008, mentre dall'11 settembre 2008 al 12 febbraio 2009 è stato pubblicato, sempre sul giornale *"L'Eco della Riviera"*, il nuovo messaggio così come corretto dall'operatore.

Con memoria pervenuta in data 19 gennaio 2009, l'ASL 1 ha rappresentato che la prassi seguita dall'Azienda, volta a fornire gli apparecchi acustici è la seguente:

- il paziente si reca dal medico specialista di branca, nel caso di specie l'Otorinolaringoiatra, il quale, effettuati i rilievi clinici previsti, rilascia specifica prescrizione su un apposito modulo;
- la *"Struttura Protesica"* verifica la presenza dei requisiti necessari (invalidità specifica acquisita, rispetto dei tempi minimi di rinnovo, ecc.) e, se presenti, rilascia l'autorizzazione;
- con questa, il paziente si reca presso uno dei tanti punti vendita presenti sul territorio nazionale;
- una volta ottenuta la protesi, il paziente torna dal medico specialista per il collaudo della stessa e, successivamente a detto collaudo, la ditta venditrice potrà emettere fattura che sarà pagata dalla ASL.

In ordine alle modalità di iscrizione all'albo dei fornitori, l'ASL 1 afferma che:

- l'iscrizione all'albo dei fornitori non è curata dalle singole ASL, ma dalla Regione;
- di non essere a conoscenza *"se la Ditta Maico (Maison Biacustica) fosse inserita nell'albo e, comunque, non è stata sospesa"*;
- di non avere sottoscritto con alcun venditore alcuna convenzione o accordo, fatta eccezione per gli aggiudicatari di procedura pubblica di vendita (nella quale non rientrano le protesi acustiche);
- di avere sottoscritto nel 2006 un accordo procedurale con l'Associazione Nazionale Audioprotesisti che, in un suo punto sottolinea come le protesi acustiche fornite debbano essere corredate da apposita scheda tecnica standard contenente i dati relativi al paziente, all'autorizzazione ed all'ausilio medesimo, con descrizione e relativi codici in allegato, oltre alla eventuale scelta espressa dall'utente di un prodotto diverso da quello a Nomenclatore Tariffario ma ad esso riconducibile per omogeneità funzionale, e in questo caso dovrà essere evidenziata la cifra a carico dell'utente. Nella scheda la scelta dovrà essere esplicita e dovrà essere altresì sottoscritta la presa d'atto, che, del caso, le riparazioni saranno a carico dell'utente. Tale scheda dovrà essere redatta in triplice copia (una per l'utente, una per l'azienda e una per il fornitore). La ditta fornitrice provvederà ad annotare tutti gli interventi predeterminati di controllo e revisione del presidio fornito sulla scheda in suo possesso e su quella del paziente e darne tempestiva comunicazione all'azienda;
- di avere sospeso alcune fatture della Maico, in quanto la società non ha presentato la scheda tecnica.

In data 2 marzo 2009 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria. A seguito di detta comunicazione, in data 11 marzo 2009 è pervenuta dalla Maison Bioacustica Italia S.r.l. una memoria conclusiva nella quale ribadisce:

- di essere un'impresa che opera nel campo del commercio di protesi acustiche e relativi accessori, apparecchi audio, video, computer nonché articoli sanitari;
- di essere distributore ufficiale ed autorizzato per una parte della Liguria dei prodotti a marchio Maico, produttore internazionale di apparecchi acustici;
- come già evidenziato e documentato nella memoria del 15 dicembre 2008, il rapporto contrattuale con l'ASL era reale in quanto la società risulta nell'elenco dei fornitori autorizzati, e che la stessa ha usualmente fornito apparecchiature acustiche ai pazienti aventi diritto a carico ASL;
- tutti gli apparecchi acustici messi in commercio da Maico sono autorizzati secondo le normative statali ed europee e sono dunque riconducibili nei limiti del nomenclatore;
- la segnalante (ASL 1) ha anch'essa formalizzato la procedure sopra illustrate individuando, in data 16 dicembre 2005, un *"Protocollo ausili acustici"* mediante il quale indica i comportamenti

e gli obblighi che gli operatori del settore devono porre in essere per intrattenere con lei rapporti di fornitura che avviene sempre con prescrizione medica ed è attentamente vagliata dalla segnalante;

- la medesima amministrazione segnalante con delibera n. 743 del 16 dicembre 2005 ha adottato un "Regolamento aziendale per la fornitura di beni per l'assistenza protesica" con il quale in particolare all'articolo 7 fissa le condizioni attraverso le quali si autorizza la fornitura mediante ditte esterne nel caso in cui il dispositivo prescritto non sia nella disponibilità di essa amministrazione;
- tali atti sono strumentali rispetto alla formazione degli elenchi delle ditte autorizzate e l'inclusione negli elenchi è subordinata al rispetto degli obblighi previsti nei suddetti atti; l'operatore, avendo rispettato quanto previsto nel Protocollo e nel Regolamento aziendale, è stata inclusa negli elenchi dell'Asl Imperia 1;
- la convenzione in questo settore deriva direttamente dalla normativa di riferimento in base al concetto della riconducibilità e della partecipazione al prezzo da parte del SSN (D.M. 332/99);
- esiste una prassi consolidata in base alla quale le aziende operanti nel settore, si assumono gli oneri e le attività necessari a perfezionare la pratica di rimborso nei confronti del SSN a favore degli utenti/pazienti;
- le aziende ASL in generale e quella segnalante in particolare sono del tutto consapevoli della prassi esistenti nel settore ed adottano, come l'ASL Imperiese segnalante, protocolli e delibere aziendali con le quali disciplinano gli incombenzi amministrativi e commerciali riferibili al mercato delle audioprotesi;
- l'ASL 1 Imperiese ha riconosciuto la qualifica di fornitore autorizzato alla convenuta,
- infine si evidenzia che l'operatore spontaneamente ha provveduto ad integrare il messaggio pubblicitario in esame cambiando la dicitura "convenzionata" con "abilitata" e con l'aggiunta della dicitura "agli aventi diritto" per sgombrare il campo da qualsiasi motivo di possibile fallace interpretazione sebbene ciò non fosse necessario in quanto è sottinteso che le prestazioni del SSN sono a favore solo dei soggetti che ne hanno diritto.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Poiché il messaggio oggetto del presente provvedimento è stato diffuso a mezzo stampa, in data 13 marzo 2009 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Con parere pervenuto in data 10 aprile 2009, la suddetta Autorità ha ritenuto che il messaggio in esame costituisce una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera d), del Decreto Legislativo n. 206/05, sulla base delle seguenti considerazioni:

- la pratica commerciale in oggetto, diffusa sui mezzi di comunicazione, raggiungendo gruppi più ampi di consumatori, pur in presenza di una "diffusione prettamente locale del messaggio" può suscitare negli stessi enormi aspettative, atteso che la natura del prodotto pubblicizzato ha ricadute sulla sensibilità e vulnerabilità dei soggetti chiaramente individuabili in ragione del loro stato di salute ovvero, nel caso in esame, affetti da patologie dell'apparato uditivo per i quali la promozione di una "rivoluzionaria protesi acustica" - come si legge nel testo del messaggio in esame - ha un'alta attenzione;
- il segnalante ha precisato di non aver sottoscritto con alcun venditore alcuna convenzione o accordo, fatta eccezione per gli aggiudicatari di procedura pubblica di vendita, nella quale non rientrano le protesi acustiche;
- il professionista in esame nell'illustrare il prodotto in questione, enfatizza la circostanza che la "Maico" è convenzionata con l'Azienda Sanitaria Locale per la fornitura di apparecchi acustici, salvo poi precisare nelle memorie che *"il termine convenzione, nella pratica commerciale denominata anche patto o accordo, non è necessariamente fatta per iscritto; [...] una convenzione può essere conclusa anche in modo tacito, quando i soggetti adeguano spontaneamente il loro comportamento a certe regole, pur senza essersi formalmente impegnati a farlo"*;
- il termine convenzione, nell'ambito della complessiva formulazione del messaggio in questione, appare idoneo ad indurre nell'utente medio, destinatario del messaggio, il convincimento che per la fornitura e i rimborsi degli apparecchi prodotti dall'operatore pubblicitario sia previsto dalla ASL in questione un regime privilegiato;
- la scorrettezza del comportamento contestato non può essere esclusa dalla circostanza che i

consumatori, ovvero i pazienti aventi diritto a carico ASL, siano in grado di apprendere, in un momento successivo al primo contatto pubblicitario, le informazioni circa l'iter da seguire per la fornitura degli apparecchi acustici per il tramite della Azienda Sanitaria Locale;

- inoltre il messaggio in esame fa leva sullo stato di bisogno dei soggetti destinatari di tale tipologia di informazione pubblicitaria, avuto riguardo alle caratteristiche del prodotto e alle potenzialità evidenziate con l'apposito titolo: *"E' nato l'apparecchio acustico che funziona come l'orecchio umano [...] Lo indossi e lo dimentichi"*;
- il messaggio pubblicitario contestato inoltre, in quanto capzioso nella sua formulazione, è idoneo ad informare correttamente i destinatari sulle modalità di fornitura dell'apparecchio acustico in questione;
- pertanto il messaggio pubblicitario in esame, nella sua presentazione complessiva, risulta idoneo ad indurre in errore le persone alle quali è rivolto o da esso raggiunte, in quanto fa ritenere che il prodotto commercializzato abbia ottenuto da parte di un organismo pubblico - l'Azienda sanitaria n. 1 Imperiese - l'autorizzazione a fornire il suddetto prodotto in convenzione con la stessa, inducendo in errore i consumatori circa le modalità di acquisizione o di ottenimento dell'apparecchio stesso e, pertanto, a causa della sua ingannevolezza, pare suscettibile di pregiudicare il comportamento economico ai sensi dell'articolo 21 del Decreto Legislativo n. 206/05, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146 dei destinatari, inducendoli e/o condizionandoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

La pratica commerciale oggetto di valutazione concerne il comportamento posto in essere dalla società Maison, sostanziatosi nella diffusione di un messaggio pubblicitario intitolato *"Ritorna l'udito ritorni alla vita"*, volto a reclamizzare l'acquisto di apparecchi acustici, riportato sul settimanale *"L'Eco della Riviera"*, il giorno 12 giugno 2008. Il suddetto messaggio invita i consumatori a usufruire della prestazione offerta, in regime di *"convenzione"* con l'Azienda Sanitaria Locale, dalla società descrivendo le caratteristiche prestazionali attraverso la seguente indicazione *"La Maico è convenzionata con la Azienda Sanitaria Locale per la fornitura gratuita degli apparecchi acustici"*. Il tenore del messaggio oggetto del presente provvedimento - in particolare, l'utilizzo del termine *"convenzione"* contestualmente al termine *"fornitura gratuita"* - fa ritenere che il prodotto commercializzato (apparecchio acustico) abbia ottenuto, da parte di un organismo pubblico, l'autorizzazione a fornire il suddetto prodotto in convenzione, potendo in tal modo indurre in errore i consumatori circa le modalità economiche di fruizione dell'apparecchio stesso.

Dalle risultanze istruttorie è emerso, al contrario, che non esiste un regime di convenzione per la fornitura di apparecchi acustici. In particolare, dall'istruttoria svolta risulta che la fornitura di protesi acustiche è garantita dal Sistema Sanitario Nazionale e regolamentata dal cosiddetto Nomenclatore Tariffario previsto dall'articolo n. 26 della legge 833 del 23 dicembre 1978 e dal Decreto ministeriale n. 332 del 1999, secondo le modalità e a tutti i soggetti ivi indicati. Il Nomenclatore Tariffario fornisce, tra l'altro, le indicazioni per effettuare correttamente la prescrizione protesica, le tariffe e i tempi minimi per la sostituzione delle protesi. Gli apparecchi sono destinati gratuitamente in comodato d'uso agli aventi diritto, ovvero ai pazienti con notevoli problemi di udito (ipoacusia *superiore* ai 65 dB nell'orecchio migliore) o a quelli con minori problemi (ipoacusia *inferiore* ai 65 dB), ma portatori anche di altre patologie certificate che raggiungano in cumulo un terzo di invalidità (34%). Inoltre, il vigente Nomenclatore non prevede limiti minimi di perdita uditiva per la concessione della protesi acustica. Le aziende USL adottano specifici regolamenti aziendali per l'assistenza protesica. Nel caso di specie, il Regolamento per la fornitura di beni per l'assistenza protesica è stato adottato in data 16 dicembre 2005 dalla Azienda USL 1 Imperiese. Forma parte integrante di tale Regolamento il *"protocollo Ausili Acustici"*, il quale fissa regole, procedure, e impegni sia da parte dei fornitori che dell'azienda USL. In particolare il citato protocollo prevede, fra l'altro, che ci sia un *"albo dei fornitori di apparecchi acustici cui gli utenti potranno rivolgersi per l'acquisto degli ausili. L'azienda metterà a disposizione degli utenti, presso tutte le sedi competenti (ospedali, uffici protesi, ambulatori) questo elenco aggiornato delle Ditte aderenti al protocollo, l'utente potrà ritirarne una copia e scegliere liberamente fra le ditte presenti"*. Nello stesso, in particolare, è previsto che le ditte fornitrici siano tenute *"[...] all'espressa*

accettazione delle regole ivi definite".

Come emerso dalle risultanze istruttorie, dunque, la società Maison Biacustica risulta inserita in tale albo. Come affermato dalla stessa ASL 1, tuttavia, l'inserimento nel citato albo non equivale in alcun modo ad un regime di convenzione che per tale prestazione non è prevista dalla disciplina settoriale. Non a caso, infatti, su tale punto il professionista ha esclusivamente esibito *"l'elenco fornitori autorizzati D.M. n. 332/99 PROTESI ACUSTICHE"* redatto dall'Azienda USL 1 Imperiese.

Pertanto, il termine *"convenzionato"*, insieme al termine *"gratuito"*, inserito nel messaggio oggetto di contestazione è idoneo a indurre il consumatore ad effettuare una scelta commerciale che non avrebbe altrimenti preso, nella misura in cui fa ritenere che il punto vendita del professionista in questione benefici di un regime di convenzione con l'Azienda USL 1 e viene pertanto percepito dagli assistiti come *"autorizzato"* alla fornitura medesima. Infine, dalla documentazione esibita dal professionista nella propria memoria difensiva del 12 gennaio 2009, nonché da comunicazione del 18 febbraio 2009, lo specifico il messaggio oggetto del presente provvedimento, diffuso sul settimanale *"L'Eco della Riviera"* nei giorni 12 giugno e 14 agosto 2008, risulta essere stato modificato. In particolare, dal mese di settembre 2008 la dicitura contestata *"La Maico è convenzionata con la Azienda Sanitaria Locale per la fornitura gratuita degli apparecchi acustici"* è stata modificata nel modo seguente: *"La Maico è abilitata alla fornitura gratuita di apparecchi acustici agli aventi diritto"*.

In conclusione, per quanto attiene al messaggio oggetto di segnalazione, va rilevato che l'uso combinato dei termini *"gratuito"* e *"convenzione"* presenti nel titolo associato alla descrizione dell'apparecchio acustico è sicuramente idoneo ad influenzare le scelte di acquisto dei consumatori. Conferma di ciò, è l'autonoma decisione di modificare il messaggio, in particolare con l'inserimento della specificazione *"agli aventi diritto"*. Rimane comunque da segnalare che, seppure la precisazione da ultimo introdotta riduca il livello di decettività del messaggio in questione, il mantenimento del termine *"gratuito"* anche nel nuovo messaggio non ne sana l'ingannevolezza. Infatti, poiché il prodotto descritto minuziosamente nel messaggio *de quo* presenta indiscutibilmente le caratteristiche di *"apparecchio riconducibile"* - per il quale è sempre richiesto un contributo all'acquisto, anche *"agli aventi diritto"* - lo stesso, pur modificato, continua ad essere decettivo, potendo far prefigurare l'ottenimento gratuito del particolare, innovativo apparecchio acustico pubblicizzato. A questo riguardo, si rileva che, il professionista, su precisa richiesta circa la riconducibilità del particolare apparecchio acustico oggetto del messaggio pubblicitario, non ha fornito risposte, né ha esibito documentazione. Pertanto, alla luce delle considerazioni svolte, la pratica commerciale in esame, costituita dal messaggio pubblicitario diffuso sull'*"L'Eco della Riviera"*, nei giorni 12 giugno e 14 agosto 2008, intitolato: *"Ritorna l'udito ritorni alla vita"*, volto a reclamizzare l'acquisto di apparecchi acustici risulta in violazione dell'articolo 21, comma 1, lettera d) del Codice, in quanto, nella sua presentazione complessiva, è idonea ad indurre in errore il consumatore medio in ordine alle condizioni di fruizione del servizio pubblicizzato, con particolare riferimento al termine *"convenzionato"*.

La pratica risulta altresì scorretta, ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, il quale considera in ogni caso ingannevole la pratica commerciale che consiste nell'asserire, contrariamente al vero, che un professionista, le sue pratiche commerciali o un suo prodotto sono stati autorizzati, accettati o approvati, da un organismo pubblico o privato o che sono state rispettate le condizioni dell'autorizzazione, dell'accettazione o dell'approvazione ricevuta. Infatti, la circostanza che il messaggio rechi il termine *"convenzionato"* in assenza di tale regime di convenzione deve essere considerato senz'altro ingannevole. Né tale valutazione può essere modificata dalla circostanza, riferita dal professionista, per cui egli, pur non essendo convenzionato ASL, è iscritto all'albo dei fornitori di apparecchi acustici dell' ASL n. 1 Imperiese.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Decreto Legislativo n. 206/05, una pratica commerciale è scorretta *"se è contraria alla diligenza professionale ed è falsa od idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge od al quale è diretta"*. Nel caso di specie, la contrarietà alla diligenza professionale e l'idoneità a falsare il comportamento economico dei consumatori della pratica oggetto di valutazione deriva dalla riscontrata natura ingannevole della stessa ai sensi dell'articolo 21 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206. In particolare, quanto alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra nel caso di specie da parte del

professionista il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, con riferimento alla prospettazione delle condizioni economiche ed al regime di convenzione prospettato. Per quanto attiene, inoltre, all'idoneità della pratica a falsare in misura apprezzabile le scelte dei consumatori, si osserva che il termine "convenzionato", nella misura in cui induce il consumatore a ritenere che la società sia autorizzata a svolgere tale funzione dall'ASL è suscettibile di alterare la decisione commerciale del consumatore, nella misura in cui può indurre il consumatore a preferire un determinato punto vendita rispetto ad altri. Tale informazione sul servizio, infatti, può costituire uno dei parametri cui fanno riferimento i consumatori allorché compiono proprie valutazioni sull'opportunità di fornirsi di un apparecchio acustico.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 26, comma 7, del Decreto Legislativo n. 206/05, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146, con la decisione che accoglie il ricorso, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 a 100.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. Nel caso di specie, infatti, la condotta è stata posta in essere prima del 21 settembre 2007, data di entrata in vigore dei medesimi Decreti Legislativi n. 145/07 e n. 146/07.

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 26, comma 12, del Decreto Legislativo n. 206/05, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146: 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.

Con riguardo alla gravità della violazione, si deve tenere conto nella fattispecie in esame dell'ampiezza e della capacità di penetrazione del messaggio, che, essendo stato diffuso attraverso un giornale ad uscita settimanale (L'Eco della Riviera), è suscettibile di aver raggiunto un numero rilevante di consumatori, mentre per quanto riguarda la durata della violazione, si ritiene necessario considerare che il messaggio è stato diffuso per un breve periodo di tempo, ed esattamente (come precisato dall'operatore con comunicazione del 18 febbraio 2009) nelle date 12 giugno e 14 agosto 2008.

Alla luce dei predetti criteri, la sanzione da applicare alla società Maison Bioacustica Italia S.r.l. può essere determinata in misura pari a 65.000 € (sessantacinquemila euro).

In ragione, tuttavia, della circostanza attenuante derivante dal parziale ravvedimento operoso relativo alla modifica del messaggio effettuata a settembre 2008, nonché della perdita di bilancio, si ritiene di irrogare alla Maison Bioacustica Italia S.r.l. una sanzione pari a 55.000 € (cinquantacinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che il messaggio pubblicitario in esame è idoneo a indurre in errore i consumatori in ordine alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, con riferimento alla prospettazione delle condizioni economiche ed al regime di convenzione prospettato, potendo, per tale motivo, pregiudicarne il comportamento economico;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Maison Bioacustica Italia S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera d), e 23 comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) che alla società Maison Bioacustica Italia S.r.l., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 55.000 € (cinquantacinquemila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera *b*) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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'articolo 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'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 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'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 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