

PS10785 - FACILE.IT-SWEEP PLUS 2016

Provvedimento n. 27023

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 8 agosto 2017 e le successive integrazioni del 25 e del 31 ottobre 2017, con le quali le società Facile.it S.p.A., Mutui.it - Mediazione creditizia S.p.A. e Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., hanno presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO le proprie comunicazioni del 10 novembre 2017 e del 14 dicembre 2017, con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, e dell'articolo 16, co. 5, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Facile.it S.p.A. (di seguito Facile.it), Mutui.it- Mediazione creditizia S.p.A. (di seguito Mutui.it) e Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. (di seguito Facile o anche le società del Gruppo Facile.it), controllante l'intero capitale sociale di Facile.it e di Mutui.it, in qualità di professionisti, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. Le società tramite il sito comparatore www.facile.it, svolgono l'attività di promozione e di commercializzazione di servizi di varia natura: finanziari, di telefonia mobile, di internet mobile, ADSL, Pay TV, di energia elettrica e gas naturale. I dati di Bilancio al 31 dicembre 2016 hanno registrato ricavi rispettivamente: per Facile.it, pari a circa 18,5 milioni di euro; per la società Mutui.it pari a circa 4,6 Milioni di Euro; invece, per la capogruppo Facile.it Broker di Assicurazioni i ricavi sono stati circa 15 Milioni di Euro¹.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti, consistenti nella diffusione di comunicazioni commerciali caratterizzate da carenze e ambiguità informative in ordine al confronto sui servizi e/o prodotti, diversi dai servizi e/o prodotti assicurativi, già oggetto di un precedente procedimento².

i) Ambiguità/omissioni informative sulle condizioni economiche di alcuni prodotti/offerte pubblicizzate nel sito comparatore

✓ La condotta informativa avrebbe riguardato il fatto che nel sito www.facile.it il professionista avrebbe omesso informazioni rilevanti sulle offerte comparate, circa le caratteristiche del mutuo, i termini di durata massima e di età del beneficiario³, oppure in relazione al massimo importo erogabile⁴. Analoghe criticità informative sarebbero state riscontrate nella sezione dedicata alle carte di credito, rispetto al sito ufficiale, in ordine alle effettive condizioni di utilizzo delle stesse, nonché contraddizioni informative circa i costi della carta⁵. Con riferimento all'assenza d'informazioni è stata, altresì, riscontrata sul sito del comparatore, l'indicazione di un TAN esemplificativo⁶. Il confronto effettuato sul sito comparatore non forniva un quadro complessivo, esaustivo ed oggettivo circa eventuali offerte speciali proposte ai fini di una comparazione obiettiva. Analoghe carenze informative hanno riguardato il settore delle TLC⁷ relativamente ai costi di attivazione del servizio e a contraddizioni informative rispetto al sito ufficiale del

¹ [Dati Infocamere.]

² [Cfr. il Provvedimento dell'8 aprile 2015 n. 25420 (Rif. PS9212 – Facile.it-comparatore RC auto, in Boll. n. 14/2005.)]

³ [Docc. 8 e 10: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 10-11-2016.]

⁴ [Docc. 8 e 10: Estrazioni del sito www.facile.it svolte il 27-10-2016.]

⁵ [Doc. 8 e 10: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 10-11-2016.]

⁶ [Doc. 8 e 10: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 10-11-2016.]

⁷ [Doc. 2: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it dell'8-11-2016.]

singolo gestore telefonico⁸. In senso analogo sono state riscontrate omissioni informative sulle offerte ADSL⁹; sulla
tassa di concessione governativa¹⁰; sulla durata minima del vincolo ad un'offerta o del periodo entro cui aderire alla
promozione¹¹. Analoghe carenze informative sono state ravvisate, ad esempio, nel servizio ADSL¹² e riguardo ai costi
delle chiamate satellitari e internazionali.

✓ Nel settore energetico, criticità informative avrebbero riguardato le omesse informazioni circa: i supplementi per
talune forme di pagamento, il periodo per il quale il "prezzo" è "fisso", il fatto che solo una componente del prezzo al
kwh/mc era effettivamente fissata per un certo periodo, gli eventuali corrispettivi fissi richiesti per l'applicazione di
determinate condizioni tariffarie, nonché le eventuali penali per il mancato rispetto dei tempi di recesso. Inoltre, nel
settore energetico le offerte risultavano comparabili esclusivamente sulla base della spesa totale, ma non delle sole
componenti non regolate.¹³

ii) Non corrispondenza tra l'offerta reclamizzata nel sito comparatore e quella presente nel sito ufficiale dell'operatore

✓ In particolare, nel settore TLC vi sarebbe stata l'impossibilità a rinvenire l'offerta pubblicizzata nel sito
comparatore sul sito ufficiale dell'operatore¹⁴ o anche difformità del prezzo del servizio, come per l'ADSL.

iii) Claim di convenienza non adeguatamente motivati ovvero potenzialmente ingannevoli

✓ Il sito avrebbe riportato affermazioni di asserito risparmio riguardo alle offerte proposte a seguito delle
comparazioni effettuate, quali ad esempio, nel settore energetico e del gas, "Tariffe gas confronta e risparmi fino a
250€ sulla bolletta del gas" e "Tariffe luce Scopri le offerte fino a 150€ sulla bolletta"¹⁵. Con specifico riferimento alla
sezione dei mutui, poi, era indicato il claim "risparmia fino a 15.000€", senza alcun parametro oggettivo in base al
quale valutare il risparmio.

✓ Riguardo alle offerte di energia elettrica e gas naturale, l'ammontare dei risparmi ottenibili era esaltato
attraverso claim quali: "Quanto è possibile risparmiare passando a un'offerta del mercato libero? Il risparmio massimo
stimato da Facile.it è di 400€ l'anno, rispettivamente 250€ sul gas e 150€ sull'elettricità", senza indicare o rinviare a
parametri di confronto oggettivi e verificabili su cui valutare l'asserita convenienza economica. Inoltre, il vantato
risparmio appariva determinato in maniera oscura e, per alcune categorie di consumatori, ingannevole. Gli asseriti
risparmi, tuttavia, non erano calcolati rispetto ai prezzi effettivamente pagati per l'energia dal consumatore che
avrebbe utilizzato il sito, ma rispetto ad un benchmark che non era pubblicato sulla piattaforma comparativa e che
appariva di natura convenzionale, dato che i risparmi non variavano al cambio del fornitore corrente specificato nelle
informazioni fornite prima di accedere alla comparazione.

iv) Perimetro di comparazione e punteggio di qualità del servizio

✓ Riguardo ai claim di asserito primato, sarebbe risultato assente il perimetro di comparazione quando venivano
inseriti claim del tipo "i migliori lavorano con noi" o "N. 1 in Italia". Tali affermazioni non erano supportate da indici di
riferimento, quote di mercato, criteri seguiti per il punteggio di valutazione sulla qualità. Ciò sarebbe stato verificato
per quasi tutte le sezioni di comparazione dei prezzi dei servizi¹⁶.

✓ Inoltre, erano inseriti i punteggi di qualità, espressi con le stellette, senza alcun riferimento ai criteri o ai
parametri seguiti per ottenere il punteggio espresso sulla qualità del servizio reso da Facile.it, ad esempio nella sezione
mutui¹⁷. In senso non dissimile la valutazione di qualità del servizio di Facile.it era contenuta, ad esempio, nella
sezione dei Conti correnti¹⁸. Il punteggio espresso in cinque stellette era, altresì, riferito infine alla Pay - TV, col claim
"Vota il nostro servizio...",¹⁹.

v) Identità del soggetto con il quale si conclude il contratto

✓ Con riferimento all'identità del soggetto con il quale si sarebbe concluso il contratto, criticità sembravano
sussistere, altresì, sulla procedura di preventivazione dei servizi di Telefonia e/o Internet e di quelli energetici²⁰. La

⁸ [Doc. 2: Rilievo dell'8/11/2016.]

⁹ [Doc. 2: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it dell'8-11-2016.]

¹⁰ [Doc. 2: Rilievo del 7-11-2016.]

¹¹ [Doc. 2: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it dell'8-11-2016.]

¹² [Doc. 2: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it dell'8-11-2016.]

¹³ [Doc. 7: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 2 marzo 2017.]

¹⁴ [Doc. 2: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it dell'8-11-2016.]

¹⁵ [Doc. 7: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 2-3-2017.]

¹⁶ [Doc. 8: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 27-10-2016, doc. 4: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 6-11-2016 e doc. 9: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 6-11-2016.]

¹⁷ [Doc. 11: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 10-11-2016.]

¹⁸ [Doc. 4: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 6-11-2016.]

¹⁹ [Doc. 4: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 6-11-2016.]

²⁰ [Doc. 11: Rilievo d'ufficio dal sito www.facile.it del 7 e 8-11-2016.]

confusione sarebbe avvenuta, altresì, in merito ai preventivi *on line* effettuati nella sezione dei servizi finanziari, energetici, Internet e Pay-TV e di telefonia mobile e fissa, come è stato lamentato da una segnalazione di un consumatore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 7 luglio 2017 e con successiva estensione soggettiva del 28 settembre 2017, è stato comunicato alle società del Gruppo Facile.it l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/10785. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte delle società coinvolte fossero suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, del Codice del Consumo, in quanto in relazione alle condotte descritte **sub punti (i-v)**, i suindicati professionisti avrebbero adottato una condotta contraria alla diligenza professionale in ordine alle sottaciute e ambigue o ingannevoli informazioni rilevanti per una ponderata scelta economica dei consumatori in modo tale da far loro assumere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbero preso.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio ed alla successiva estensione soggettiva dell'istruttoria, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto ai professionisti, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire, tra l'altro, informazioni e relativa documentazione sui seguenti profili:

- per ciascun settore di attività oggetto di comparazione il funzionamento e le procedure del sito comparatore *www.facile.it* e i criteri seguiti per le modalità di calcolo del processo di preventivazione;
- i rapporti commerciali intercorrenti con i gestori e/o le compagnie comparate, nonché i relativi criteri di scelta degli stessi operatori;
- le modalità, i criteri e i parametri di riferimento su cui si basa l'asserito risparmio, ad esempio, nel calcolo dei mutui, o anche delle tariffe telefoniche ed energetiche;
- i parametri di riferimento su cui sono basati i punteggi espressi con le stellette per indicare la qualità dei servizi messi a confronto;
- gli script e/o le direttive interne impartiti agli operatori di call center nelle proposte di vendita di beni e/o servizi quali la telefonia, i servizi energetici;
- il volume/valore delle vendite in forma aggregata dei principali servizi offerti nel periodo compreso tra ottobre 2016 e i primi sei mesi dell'anno 2017, per ciascun servizio comparato.

5. Il 28 luglio 2017 i professionisti hanno prodotto una memoria difensiva, successivamente integrata l'8 e il 9 agosto 2017.

6. In data 8 agosto 2017 le società del Gruppo Facile hanno trasmesso una prima versione del formulario d'impegni.

7. Il 25 settembre 2017 si è svolta l'audizione richiesta dalle Parti.

8. In data 9 ottobre 2017 è stata trasmessa una richiesta di integrazione degli impegni in quanto quelli presentati sono stati ritenuti dall'Autorità solo parzialmente idonei a rimuovere i profili della pratica commerciale contestata.

9. Il 25 ottobre 2017 le Parti hanno prodotto un Formulario con le modifiche agli impegni, successivamente integrato il 31 ottobre 2017, con una versione consolidata degli stessi.

10. In data 10 novembre 2017 è stata trasmessa la comunicazione di proroga del termine del procedimento, stabilita dall'Autorità nella riunione dell'8 novembre 2017.

11. Il 13 novembre 2017 è stata trasmessa la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria.

12. Il 24 novembre 2017 le società del Gruppo Facile.it hanno trasmesso le memorie conclusive.

13. Il 7 novembre 2017 sono state trasmesse le richieste di parere all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), alla Banca d'Italia, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, Cod. Consumo.

14. In data 11 dicembre 2017 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, Cod. Consumo.

15. Il 14 dicembre 2017, è stata comunicata alle società del Gruppo Facile.it la proroga del termine di conclusione del procedimento di 15 giorni, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento.

16. In data 22 dicembre 2017 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

17. In data 18 gennaio 2018 è pervenuto il parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex AEEGSI).

18. In data 22 gennaio 2018 è pervenuto il parere della Banca d'Italia.

19. In data 25 gennaio 2018 le società del Gruppo Facile.it hanno trasmesso una versione consolidata e rettificata del Formulario degli impegni all'esito del parere espresso dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, ex AEEGSI).

2) Gli elementi acquisiti

20. Dalla documentazione prodotta dal professionista²¹ risulta quanto segue:

- le procedure standard seguite in merito al processo di comparazione dei prezzi e tariffe dei servizi, quali: ADSL, telefonia mobile, PayTv, carte di credito, conti correnti, conti deposito, mutui, prestiti, luce & gas, prevedono dapprima una scheda in cui il potenziale acquirente inserisce i propri dati in un apposito form che, una volta compilato, genera una pagina *web* successiva coi risultati della ricerca per i privati, e *per la clientela business*. La pagina risultati include i fornitori/provider con cui Facile.it S.p.A. ha in essere uno specifico accordo di collaborazione;²²
- una volta ottenuti i risultati, è riportata una scheda di ciascun prodotto con le informazioni sull'operatore, il dettaglio dell'offerta e un *link* al sito del provider con le specifiche condizioni economiche del servizio;
- circa **l'asserito risparmio**²³, è possibile evincere dalla documentazione agli atti che è calcolato confrontando l'offerta *[omissis]*^{*}, per ciascuna tipologia di servizio avente le medesime caratteristiche, includendo canoni e costi di attivazione. *[omissis]*.
- dai contratti stipulati con i partner in merito ai settori comparati (telefonia; ADSL; Pay-TV), risultano diverse tipologie di contratti: *[omissis]* (c.d.insertion order).

3) Gli impegni del professionista

21. Con nota pervenuta in data 8 agosto 2017 e successive integrazioni del 25 e del 31 ottobre 2017, da ultimo precisate il 25 gennaio 2018, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

22. Nell'ottica di uniformare le informazioni degli altri servizi rispetto ai prodotti assicurativi, oggetto di una precedente decisione di accoglimento d'impegni²⁴, le misure correttive proposte - che nella loro versione definitiva sono allegate al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - prevedono:

Impegno n. 1: Informativa relativa alle singole promozioni disponibili su *facile.it*. Integrazione dell'informativa relativa ai singoli servizi resi disponibili su *facile.it* - inserimento di pagine "COME FUNZIONA" relative alle modalità di confronto effettuate per singolo servizio - Indicazione delle imprese oggetto di confronto - Illustrazione dei *claim* di convenienza.

a) L'aggiunta di informazioni rilevanti per gli utenti, all'interno dello specchio di ciascuna delle offerte presentate nei risultati comparativi e nelle schede del *'dettaglio dell'offerta'*, incluse quelle relative al TAEG (in caso di comparazione di servizi finanziari), secondo le attuali modalità di visualizzazione;

b) la creazione di una pagina denominata *"Come funziona"* per ciascuno dei servizi, riprendendo integralmente - anche *"con riferimento alle modalità di rappresentazione grafica"* - quanto già predisposto per il servizio di comparazione assicurativo alla URL <https://www.facile.it/come-funziona.html>.

Alle pagine create *ad hoc* si potrà accedere con un link diretto dalle *home page* di ciascuna sezione, quali: ADSL; Telefonia; Carte di Credito; Conti Correnti; Conti deposito; Pay TV; Luce & gas; Mutui; Prestiti.

✓ All'interno delle singole pagine *"Come funziona"* saranno:

- i. illustrate le modalità di esecuzione dell'attività di comparazione specifiche per ciascuno dei Servizi;
- ii. indicati con apposito elenco tutti gli operatori con cui è in essere rapporto di collaborazione e riportate - laddove disponibili e necessarie al fine di completare la comunicazione sul Sito o ricavabili da dati pubblici e certificati - le quote di mercato dei singoli operatori;
- iii. indicate le modalità di adesione alle offerte disponibili;
- iv. indicate le modalità di inoltro dei reclami, di cui apposita informativa è data all'interno del sito in pagine *ad hoc*;
- v. indicate le modalità di calcolo del risparmio, distinte sulla base delle caratteristiche dei singoli servizi oggetto di comparazione, ove effettivamente reclamizzato un risparmio.

✓ La pagina *"Come Funziona"* manterrà la struttura già adottata per la descrizione sul Sito del funzionamento del servizio di comparazione nel settore assicurativo.

c) In aggiunta a quanto precede, le Società si impegnano a indicare, con caratteri grafici di adeguata evidenza, che il servizio di comparazione è reso gratuitamente agli Utenti, essendo eventualmente soggetto a remunerazione da parte delle imprese le cui offerte sono oggetto di comparazione. Tale informazione sarà inserita sia all'interno delle homepage relative ai singoli servizi, sia all'interno delle singole pagine *"Come Funziona"*.

d) Le Società introdurranno, all'interno delle pagine dei risultati delle comparazioni, specifici messaggi in modalità mouse-over, in cui verrà riportata l'identità del soggetto che procederà al contatto dell'Utente, ai fini dell'adesione alle

²¹ [Doc. 15bis (all. nn. 1-9): relazione sul funzionamento del sito comparatore Facile.it.]

²² [La documentazione in atti dimostra una procedura omogenea per ciascuno dei servizi interessati che consente una ricerca filtrata, con modalità opt-in.]

²³ [Doc. 15bis All. da n. 1 a n. 9.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

²⁴ [PS9212, Provvedimento dell'8 aprile 2015 n. 25420.]

single offerte, precisando se si tratta di un operatore telefonico incaricato da Facile.it o dalla società al cui servizio l'Utente intende aderire.

Impegno n. 2: Integrazione dell'informativa del Sito facile.it con illustrazione del significato e della portata dei claims di convenienza

✓ Al fine di dare maggior chiarezza sulla portata dei *claim* relativi al risparmio o a sconti (quali: "Sconti Speciali", "Sconto", "Offerta Esclusiva", "risparmia ..."), le Società inseriranno l'indicazione della natura del risparmio, precisando pertanto:

- se il risparmio derivi dal confronto tra le offerte disponibili; o
- se il risparmio derivi invece da sconti rispetto al prezzo di listino di specifici servizi o da altri fattori (come ad esempio dal confronto con il regime di Maggior Tutela nel mercato dell'energia).

La suddetta indicazione, esplicitativa della natura del risparmio, sarà fornita attraverso l'inserimento di una nota - visualizzabile in modalità "mouse-over" o pop-up o attraverso l'inserimento di un link o di una nota legale -, posta in corrispondenza dei *claim* di risparmio posti nelle homepage dei singoli servizi e nelle pagine dei risultati delle singole attività di comparazione.

✓ Per il caso specifico delle comunicazioni relative ai servizi "energia", si prevede:

- l'inserimento dei parametri del confronto su cui è basata la convenienza economica; e
- l'inserimento di *benchmarks* e di chiarimenti sul calcolo del risparmio, all'interno dell'apposita sezione, attraverso un collegamento e/o link alla pagina del sito dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente- ARERA), ove viene pubblicato il prezzo applicato per il Servizio di Maggior Tutela, preso come parametro di riferimento;
- l'inserimento, in corrispondenza del *claim* di risparmio (ad esempio "risparmia fino a X€* sulla bolletta"), di un asterisco che rinvia alla precisazione del tipo: "Risparmio pari alla differenza tra la spesa annua prevista dalle offerte più economiche proposte dalle aziende partner e la spesa annua derivante dall'applicazione [del regime di maggior tutela (in caso di offerta Luce) o del servizio di Tutela (nel caso dell'offerta Gas)]";
- sempre in corrispondenza del *claim* di risparmio, potrebbe essere inserita una precisazione del tipo: "Risparmio dato dal confronto tra costo annuo dell'offerta rispetto al costo per il medesimo cliente in regime di Maggior Tutela (per Luce) e del Servizio di Tutela (per Gas). Scopri come funziona il nostro servizio e come calcoliamo il risparmio", nel rispetto delle modalità grafiche e di spazio consentite dal Sito.

In aggiunta a quanto precede, Facile.it indicherà in maniera specifica se la singola offerta posta in comparazione sia da considerarsi quale esclusiva di Facile.it e non rinvenibile sul sito dell'operatore, laddove tale precisazione sia consentita dagli impegni di natura commerciale assunti con l'operatore.

Impegno n. 3: Integrazione dell'informativa del sito facile.it, con riferimento al perimetro di comparazione (i.e. le compagnie partner e non partner, relative quote di mercato, eventuali provvigioni, ecc.)

✓ Viene garantita una maggior visibilità all'informativa legata all'identificazione dei partner offerenti i servizi posti in comparazione, attraverso:

- lo sviluppo di una apposita sezione, all'interno di ciascuna delle pagine dei singoli servizi ("homepage di sezione" per servizi ADSL e Telefonia, Luce&Gas, Conti, Mutui e Prestiti e Pay TV), nonché di un apposito capitolo all'interno di ciascuna pagina "Come funziona", contenente il numero e l'elenco delle imprese con cui sussistono accordi di partnership ai fini della comparazione. In caso di un elevato numero di *partners*, l'intera lista sarà visualizzabile attraverso un apposito link posto all'interno della suddetta sezione;

- in aggiunta, a supporto di eventuali *claim* di primato relativi ai partner commerciali, verranno riportate, all'interno delle singole pagine "Come Funziona", le quote di mercato detenute da ciascun singolo operatore convenzionato, sulla base ove disponibili di dati pubblici e/o ufficiali, accompagnate dall'indicazione della relativa fonte di provenienza e/o dei metodi obiettivi di calcolo. Ad esempio per:

- Luce&Gas: Fonte: Dati ARERA (Già AEEGSI) "Monitoraggio Retail - Rapporto 168/2017/I/COM", con aggiornamento annuale sulla base di quanto verrà rilevato dall'Autorità in questione;
- ADSL: Fonte: Documento AGCOM "Osservatorio sulle Comunicazioni n.1/2017";
- Telefonia: Fonte: Documento AGCOM "Osservatorio sulle Comunicazioni n.1/2017".

✓ Per i servizi per i quali il dato relativo alle quote di mercato detenute da ciascun partner non sia disponibile o ricavabile da fonti pubbliche, Facile.it si impegna ad indicare le fonti private di rilevamento delle quote di mercato o gli oggettivi criteri e riferimenti di calcolo delle stesse.

Impegno n. 4: Integrazione dell'informativa con riferimento al punteggio di qualità del servizio.

✓ Ogni Utente, registrato o non, può lasciare un voto (l'accesso e la fruizione dei servizi del Sito, indipendentemente dall'acquisto dei servizi oggetto di comparazione, sono gratuiti e aperti a tutti);

✓ lo stesso Utente può lasciare più voti su pagine diverse (homepage di sezione);

✓ lo stesso Utente può lasciare un solo voto su una determinata pagina durante una sessione. Se chiude il browser e lo riapre potrebbe lasciare un secondo voto;

✓ tutti i voti lasciati vengono salvati sul database di Facile.it e definiscono insieme ai voti assegnati in fase di creazione della pagina il totale mostrato;

- ✓ in corrispondenza del punteggio mostrato verranno indicati i criteri in base ai quali sarà espresso il giudizio, congiuntamente alla data relativa all'ultimo aggiornamento ("il dato è aggiornato al..., ore: XX.XX"); nello specifico, verrà riportato che il numero di stellette attribuito al servizio riguarderà un giudizio,
*** Insufficiente; ** Sufficiente; ***Medio; ****Buono; *****Ottimo.**
- ✓ **Circa i tempi**, gli impegni sopra decritti saranno attuati entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione degli stessi.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

23. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda l'attività di promozione e commercializzazione, tra l'altro, di prodotti e servizi di telefonia mobile, di internet mobile, ADSL e Pay Tv, ed è stata diffusa attraverso Internet, in data 7 e 11 dicembre 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 1- *bis* e comma 6, del Codice del Consumo.

24. Con parere pervenuto in data 22 dicembre 2017, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che:

- con riferimento alla normativa di settore di cui alla richiesta di parere ai sensi dell'articolo 27 comma 1- *bis* del Codice del consumo, la delibera n. 331/09/CONS del 25 giugno 2009, pone obblighi in capo ai motori di calcolo che vogliono ricevere l'accreditamento dell'Autorità per la comparazione dei prezzi dei servizi di comunicazione elettronica offerti dagli operatori, mentre la delibera n. 252/16/CONS disciplina il percorso per la realizzazione di un motore di comparazione da parte dell'Autorità stessa;
- con riferimento alla richiesta di parere ai sensi dell'articolo 27 comma 6 del Codice del consumo, la condotta in esame riguarda possibili carenze informative riscontrabili nei contenuti diffusi tramite *Internet*, che costituisce il terzo mezzo di comunicazione di massa per livello di penetrazione;
- il mezzo Internet costituisce strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere all'Autorità.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (EX AEEGSI)

25. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore di fornitura di energia e del gas, in data 7 novembre 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente-ARERA, (già Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, ossia ex AEEGSI), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

26. Con parere pervenuto in data 18 gennaio 2018, la suddetta Autorità, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ha ritenuto che in alcuni passaggi del formulario degli impegni con particolare riferimento alla nota illustrativa del risparmio conseguibile nel caso di adesione ad una offerta gas, Facile.it utilizza impropriamente l'espressione "*regime di maggior tutela*". In realtà, per quanto attiene al regime di fornitura alle condizioni economiche stabilite dall'Autorità, ed in accordo ai provvedimenti dell'Autorità stessa, deve parlarsi di "*servizio di tutela*" proprio per distinguere quest'ultimo dalla fornitura analoga per il settore elettrico.

27. Si è rilevato, inoltre, che gli *screenshot* relativi ai parametri di confronto su cui si basano i *claim* di convenienza economica delle offerte da pubblicarsi sul sito sembrerebbero prevedere l'asterisco dedicato a tale precisazione solo per le offerte di fornitura di gas e non anche per quelle di energia elettrica.

VI. PARERE DI BANCA D'ITALIA

28. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore finanziario e dei contratti di mutuo, in data 7 novembre 2017 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

29. Con parere pervenuto in data 22 gennaio 2018, la suddetta Autorità ha ritenuto che "gli impegni proposti dai professionisti in relazione all'attività di confronto, promozione e commercializzazione di prodotti bancari e finanziari sul proprio sito non rilevano ai fini delle vigenti disposizioni di legge e regolamentari in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Non si ravvisano, pertanto, motivi ostativi alle determinazioni riservate a codesta Autorità".

VII. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

30. In via preliminare si evidenzia che l'ultima versione del testo degli impegni trasmessi dalle società del Gruppo Facile.it è stata redatta con l'obiettivo di rendere uniformi ed omogenee tutte le sezioni del sito Facile.it con le informazioni già presenti per i servizi e i prodotti assicurativi, oggetto del procedimento PS9212, concluso con il provvedimento di accoglimento d'impegni dell'8 aprile 2015, n. 25420.

31. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 7 luglio 2017 e nella successiva estensione

soggettiva del 29 settembre 2017. Si rileva in premessa che le indicazioni contenute nel sito sulla convenienza delle offerte confrontate e sul perimetro di comparazione apparivano basarsi su elementi oggettivi veritieri. Le criticità rilevate all'epoca dei fatti contestati afferivano alla mancanza di informazioni più dettagliate volte a precisare e circoscrivere la portata delle affermazioni pubblicitarie. Sulle caratteristiche delle singole offerte, le informazioni mancanti non erano in generale afferenti alle condizioni economiche, che erano oggetto di diretta comparazione e, comunque, erano reperibili sui siti degli operatori a cui veniva fatto rimando nell'indicazione di ciascuna offerta riportata nella pagina dei risultati.

32. Considerando l'idoneità degli impegni da ultimo prodotti, si rileva quanto segue:

✓ **Impegno n. 1: Informativa relativa alle singole promozioni disponibili su facile.it. Integrazione dell'informativa relativa ai singoli servizi resi disponibili su facile.it – inserimento di pagine "COME FUNZIONA" relative alle modalità di confronto effettuate per singolo servizio – Indicazione delle imprese oggetto di confronto. Illustrazione dei claim di convenienza.**

33. Si tratta di un impegno generale circa la completezza informativa delle varie offerte confrontate sulla piattaforma di Facile.it e sul funzionamento del sito. Il link che rimanda l'utente per ogni sezione alla pagina "Come funziona", in analogia al settore assicurativo, consentirà di conoscere su quali parametri di riferimento si basa la comparazione. Verrà, inoltre, illustrato il significato degli sconti, unitamente a quello della natura del risparmio e, all'interno della stessa pagina, verranno fornite indicazioni sul perimetro di confronto e sulla rappresentatività delle offerte comparate (quote di mercato delle società messe a confronto, numero ed elenco dei partner con i quali intercorre con il sito di facile.it un rapporto contrattuale). Le informazioni avranno adeguato risalto grafico e testuale, come richiesto nell'invito a integrare gli impegni. Inoltre, le informazioni fornite circa la gratuità del servizio di comparazione e le precisazioni sviluppate con modalità mouse-over all'interno di ogni singola offerta sull'identità del soggetto con cui il professionista procederà a contattare il potenziale acquirente del servizio (ossia se si tratta di un operatore incaricato da Facile.it o dalla società partner commerciale a cui l'utente intende aderire)²⁵, consentiranno agli utenti di avere piena consapevolezza dell'identità del soggetto con cui verrà eventualmente concluso il contratto.

✓ **Impegno n. 2: Integrazione dell'informativa del Sito facile.it con l'illustrazione del significato e della portata dei claim di convenienza**

34. Il secondo impegno presentato dalle società risulta tale da far venire meno le criticità contestate in avvio relativamente alla possibile mancanza di chiarezza sulla portata dei *claim* di risparmio presenti sul sito. Tali asserzioni saranno precisate attraverso l'inserimento, in corrispondenza di ciascun *claim* di convenienza riportato nella pagina iniziale di ogni servizio comparato e nelle pagine dei risultati delle comparazioni, di asterischi di rinvio a note informative collocate nelle stesse pagine o di finestre in modalità *mouse-over* o *pop-up*, che permetteranno di ottenere le informazioni adeguate circa i criteri ed i parametri sui quali saranno basate le affermazioni di convenienza economica. Inoltre, le ulteriori informazioni collocate nella pagina "Come funziona", quali le precisazioni volte a chiarire i parametri su cui è basato il risparmio (ad esempio, con le indicazioni del fatto che il risparmio derivi dal confronto tra le offerte disponibili; o se derivi invece da sconti rispetto al prezzo di listino, o ancora da offerte esclusive di Facile.it non rinvenibili sul sito dell'operatore), rendono le misure idonee ad informare i consumatori sull'effettiva portata e convenienza economica delle offerte dei servizi comparati. Per il settore energetico, il professionista in linea con il parere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente- ARERA- nel distinguere tra il "servizio di maggior tutela" (per la luce) e il "servizio tutela" (per il gas), ha effettuato ulteriori precisazioni sui criteri seguiti per il calcolo del risparmio.

✓ **Impegno n. 3: Integrazione dell'informativa del sito facile.it, con riferimento al perimetro di comparazione (i.e. le compagnie partner e non partner, relative quote di mercato, eventuali provvigioni, ecc.)**

35. L'inserimento dell'elenco dei partner all'interno della pagina "Come funziona", congiuntamente all'indicazione delle quote di mercato delle imprese confrontate, permetterà di definire con esattezza il perimetro di confronto, rispetto all'intero mercato italiano di ciascun settore. Inoltre, per alcuni settori regolamentati (come la Telefonia, l'ADSL, l'energia, il gas), il rinvio alle fonti pubbliche (dati ARERA - già AEEGSI - e AGCOM) costituirà un riferimento veritiero ed attendibile. Diversamente, in assenza di dati pubblici ufficiali, le misure prevedono l'elenco delle imprese con le quali intercorre un rapporto commerciale e contrattuale con Facile.it e il calcolo di quote di mercato da fonte privata con l'indicazione della stessa. Il complesso di tali informazioni consentirà al consumatore di valutare in maniera ponderata l'attendibilità delle comparazioni che gli vengono proposte.

✓ **Impegno n. 4: Integrazione dell'informativa con riferimento al punteggio di qualità del servizio.**

36. L'inserimento della decodifica del numero di "stellette" attribuito al servizio selezionato, unitamente all'indicazione dell'ultima data di aggiornamento, sono da ritenersi una misura idonea per chiarire il punteggio attribuito al servizio e il significato da attribuirvi. Si evidenzia, altresì, che si tratta di una valutazione circa la qualità del servizio di comparazione offerto da Facile.it e non sui contenuti delle offerte proposte.

²⁵ [Cfr. impegno n. 1, sub lett. d), supra.]

37. Alla luce delle suesposte 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 dalle società Facile.it S.p.A., Mutui.it - Mediazione creditizia S.p.A. e Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Facile.it S.p.A., Mutui.it - Mediazione creditizia S.p.A. e Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Facile.it S.p.A., Mutui.it- Mediazione creditizia S.p.A. e Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti da ultimo in data 31 ottobre 2017, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Facile.it S.p.A., Mutui.it- Mediazione creditizia S.p.A. e Facile.it Broker di assicurazioni S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano 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 dalle Parti 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 5.000.000 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 SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chiappa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS10785 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 7 luglio 2017 con successiva estensione soggettiva del 28 settembre 2017 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Facile.it S.p.A., Facile Broker Assicurazioni S.p.A. e Mutui.it – Mediazione creditizia S.p.A., in materia di piattaforme di comparazione di prezzi e/o tariffe di servizi, quali: finanziari, telecomunicazioni, Pay TV, Gas ed energia, Facile.it S.p.A., Facile Broker Assicurazioni S.p.A. e Mutui.it – Mediazione creditizia S.p.A. ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegnano, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità di seguito indicate ed entro **60 giorni** dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione delle stesse:

Impegno n. 1: Informativa relativa alle singole promozioni disponibili su facile.it. Integrazione dell'informativa relativa ai singoli servizi resi disponibili su facile.it – inserimento di pagine "COME

FUNZIONA” relative alle modalità di confronto effettuate per singolo servizio – Indicazione delle imprese oggetto di confronto - Illustrazione dei claim di convenienza

In ragione delle considerazioni generali fornite dall’Autorità relativamente alla comunicazione del Sito , al fine di far venire meno i profili astrattamente ipotizzati come illeciti dall’Autorità, con il presente atto le Società si impegnano ad apportare al Sito le integrazioni di seguito illustrate, anche al fine di uniformare la comunicazione del Sito relativa ai Servizi (utilizzando come riferimento i servizi assicurativi, oggetto di precedente analisi da parte dell’Autorità e di impegni da parte delle Società coinvolte in detto procedimento) e di fornire agli Utenti una comunicazione ancora più strutturata e coerente.

Si precisa al riguardo che, taluni degli impegni sotto riportati vanno anche oltre l’ambito di contestazione di cui al Provvedimento e aggiungono, per scelta proattiva delle Società, elementi tali da aumentare la trasparenza e la chiarezza del Sito nell’ottica di incrementare il livello di supporto agli Utenti nella ricerca dell’offerta maggiormente corrispondente alle relative esigenze.

Impegno n. 2: Integrazione dell’informativa del Sito facile.it illustrando il significato e la portata di claims di convenienza

Al fine di rendere maggior chiarezza sulla portata dei *claim* relativi al risparmio o a sconti (quali: “Sconti Speciali”, “Sconto” “Offerta Esclusiva”, “risparmia ...”), le Società presentano il proprio impegno ad inserire l’indicazione della natura del risparmio, precisando pertanto:

- se, come per le assicurazioni, il risparmio derivi dal confronto tra le offerte disponibili; o
- se il risparmio derivi invece da sconti rispetto al prezzo di listino di specifici servizi o da altri fattori (come ad esempio il confronto con il regime di Maggior Tutela nel mercato dell’energia).

La suddetta indicazione, esplicativa della natura del risparmio, sarà fornita attraverso l’inserimento di una nota - visualizzabile in modalità “mouse-over” o pop-up o attraverso l’inserimento di un link o di una nota legale-, posta in corrispondenza (e quindi vicino ai) dei *claim* di risparmio posti nelle homepage dei singoli servizi e nelle pagine dei risultati delle singole offerte comparate.

Per il caso specifico delle comunicazioni relative ai servizi “energia”, si prevede, ad esempio:

- l’inserimento di parametri di confronto su cui è basata la convenienza economica; e
- l’inserimento di *benchmarks* e chiarimenti sul calcolo del risparmio, all’interno dell’apposita sezione, attraverso l’inserimento di un collegamento e/o link alla pagina del sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente-ARERA (già Autorità dell’Energia Elettrica, Gas e Sistema Idrico), ove viene pubblicato il prezzo applicato per il Servizio di Maggior Tutela, preso come parametro di riferimento;
- Inserimento, in corrispondenza del *claim* di risparmio (ad esempio “risparmia fino a X€* sulla bolletta”) di un asterisco che rinvia alla precisazione del tipo: “Risparmio pari alla differenza tra la spesa annua prevista dalle offerte più economiche proposte dalle aziende partner e la spesa annua derivante dall’applicazione [del regime di maggior tutela (in caso di offerta Luce) o del Servizio di Tutela (nel caso dell’offerta Gas)]”.

Tali informazioni saranno riportate nelle seguenti modalità grafiche:

PROPRIMARE È FACILE

ASSICURAZIONI IMITER PRESTITI CONTI E CARTE PAY TV GAS E LUCE ARRE TARIFFE TELEFONICHE CORRICOLO SCONTI

Offerte Luce e Gas: confronto tariffe energia

TARIFFE GAS
Confronta e risparmi fino a **150€** sulla bolletta del gas

Confronto offerte GAS >

TARIFFE LUCE
Scopri le offerte e risparmi fino a **100€** sulla bolletta

Confronto offerte LUCE >

* Risparmio pari alla differenza tra la spesa annua prevista dalle offerte più economiche proposte dalle aziende partner e la spesa annua derivante dall’applicazione del regime di maggior tutela (per Luce) e del Servizio di Tutela (per GAS).²

Scopri come funziona il nostro servizio e come calcoliamo il risparmio.

Ad ulteriore titolo esemplificativo, in corrispondenza del *claim* di risparmio di seguito riportato,

	Fornitore: Sorgenia	Spesa mensile:	
	Prodotto: Next Energy Luce	€ 38,09	
	Tipologia contratto: Prezzo fisso (cos'è)	€ 457,03/anno	
	Tipo di tariffa: Monoraria	risparmia € 98/anno	
	Pagamento: Addebito bancario		
Prezzo/kWh: € 0,0637		Gratis e senza impegno	
<input checked="" type="checkbox"/> Vantaggio Prezzo all-inclusive			

INFORMAZIONI COMPAGNIA ▼ DETTAGLI PRODOTTO ▼

sarà inserita una precisazione del tipo: "Risparmio dato dal confronto tra costo annuo dell'offerta rispetto al costo per il medesimo cliente in regime di Maggior Tutela. Scopri come funziona il nostro servizio e come calcoliamo il risparmio", nel rispetto delle modalità grafiche e di spazio consentite dal Sito.

In aggiunta a quanto precede, Facile.it si impegna ad indicare in maniera specifica se l'offerta posta in comparazione sul Sito, sia da considerarsi quale esclusiva di Facile.it e non rinvenibile sul sito dell'operatore, laddove tale precisazione sia consentita dagli impegni di natura commerciale assunti con l'operatore.

Impegno n. 3: Integrazione dell'informativa del sito facile.it, con riferimento al perimetro di comparazione (i.e. le compagnie partner e non partner, relative quote di mercato, eventuali provvigioni, ecc.)

Al fine di rendere maggiormente intuibile e identificabile il *range* di comparazione offerto, Facile.it, riprendendo quanto già precedentemente indicato, si impegna a garantire maggior visibilità all'informativa legata ai partner offerenti i servizi posti in comparazione.

Sarà quindi implementata una apposita sezione, all'interno di ciascuna delle pagine descrittive dei singoli servizi ("homepage di sezione" per servizi ADSL e Telefonia, L&G, Conti, Mutui e Prestiti e Pay TV) nonché apposito capitolo all'interno di ciascuna pagina "Come funziona", contenente il numero e l'elenco delle imprese con cui sussistono accordi di partnership ai fini della comparazione. In caso di un elevato numero di partners, l'intera lista sarà visualizzabile attraverso un apposito link posto all'interno della suddetta sezione.

In aggiunta, a seconda del servizio interessato, a supporto di eventuali claims di primato relativi ai partner commerciali, verranno riportate, all'interno delle singole pagine "Come Funziona", le quote di mercato detenute da ciascun singolo operatore convenzionato, sulla base di dati certificati se pubblici e/o ufficiali, accompagnate dall'indicazione della relativa fonte di provenienza e/o dei metodi obiettivi di calcolo. Ad esempio per:

- Luce&Gas: Fonte: Dati ARERA (Già AEEGSI) "Monitoraggio Retail – Rapporto 168/2017/I/COM", con aggiornamento annuale sulla base di quanto verrà disposto dall'Autorità in questione;
- ADSL: Fonte: Documento AGCOM "Osservatorio sulle Comunicazioni n.1/2017";
- TLC: Fonte: Documento AGCOM "Osservatorio sulle Comunicazioni n.1/2017";
- i servizi per i quali il dato relativo alle quote di mercato detenute da ciascun partner non sia disponibile o ricavabile da fonti pubbliche, Facile.it si impegna ad indicare le fonti private di rilevamento delle quote di mercato o gli obiettivi criteri e riferimenti di calcolo delle stesse.

Impegno n. 4: Integrazione dell'informativa con riferimento al punteggio di qualità del servizio.

Il Sito mette a disposizione degli Utenti uno strumento di valutazione del servizio di comparazione messo a disposizione da Facile.it (presente in ciascuna singola homepage di sezione dei Servizi).

Tale servizio permette di esprimere una valutazione generale con le seguenti modalità e specifiche:

- ogni Utente, registrato o non, può lasciare un voto (l'accesso e la fruizione dei servizi del Sito –indipendentemente dall'acquisto dei servizi oggetto di comparazione sono gratuiti e aperti a tutti);
- lo stesso Utente può lasciare più voti su pagine diverse (homepage di sezione);
- lo stesso Utente può lasciare un solo voto su una determinata pagina durante una sessione. Se chiude il browser e lo riapre potrebbe lasciare un secondo voto;
- tutti i voti lasciati vengono salvati sul database di Facile.it e definiscono insieme ai voti assegnati in fase di creazione della pagina il totale mostrato;

Vota il nostro servizio: ★★★★★

Valutazione media: 4,7 su 5 (basata su 230 voti)

A seguito delle eccezioni mosse in sede di avvio del procedimento, Facile.it si impegna a integrare la suddetta comunicazione con l'indicazione dei criteri sulla base dei quali deve essere espresso il giudizio (congiuntamente all'indicazione della data relativa all'ultimo aggiornamento della pagina), come risultante dalla seguente immagine:

Vota il nostro servizio: ★★☆☆☆

Valutazione media: 3,8 su 5 (basata su 422 voti)

* Insufficiente, ** Sufficiente, *** Medio, **** Buono, ***** Ottimo

Chiediamo ai nostri utenti di valutare il servizio sulla base della sua accessibilità, funzionalità e semplicità.

Il dato è aggiornato al 12/10/2017 ore 00:00