

PS13028 - LIME/MICROMOBILITA'

Provvedimento n. 32027

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 2026;

SENTITO il Relatore, Presidente Saverio Valentino;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 18 novembre 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS/13028 nei confronti della società Lime Technology S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 18 novembre 2025, con il quale, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, è stato autorizzato un accertamento ispettivo presso i locali e gli uffici di Lime Technology S.r.l.;

VISTE la comunicazione del 18 febbraio 2026 e la comunicazione del 4 marzo 2026, con le quali è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 31 luglio 2026.

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Lime Technology S.r.l.¹ (C.F. 10439810960; di seguito "Lime", "Società" o "Professionista") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è una società che opera nel settore della micro-mobilità urbana per l'offerta di servizi di noleggio in *sharing* a flusso libero sul territorio comunale tramite monopattini con propulsione elettrica e biciclette a pedalata assistita (*e-bike*). La Società, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a 37.130.144 euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne l'offerta di un pacchetto di corse gratuite relative al servizio di micromobilità in *sharing*, che Lime ha riservato agli abbonati annuali al servizio di trasporto pubblico locale (di seguito, "TPL") di Roma Capitale ("Lime Transit" o il "Pass"), in attuazione degli obblighi dalla stessa assunti in sede di aggiudicazione di un bando comunale.

3. Tra giugno e settembre 2025, sono pervenute alcune istanze di intervento da parte di consumatori, che segnalavano la mancata o ritardata attivazione del Lime Transit². Le vicende descritte in tali reclami hanno trovato conferma anche su siti d'informazione dove sono state definite sintomatiche di un fenomeno diffuso nel Comune di Roma³.

4. In sede di avvio, al Professionista è stata contestata la frapposizione di ostacoli all'attivazione del Lime Transit idonei a impedire o limitare sensibilmente i diritti contrattuali degli aventi diritto al Lime Transit, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

5. Sulla base delle segnalazioni pervenute⁴ e alla luce delle informazioni acquisite⁵ ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, in data 25 novembre 2025, è stato comunicato⁶ al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS13028, volto a verificare la sussistenza delle condotte descritte in possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo.

6. In data 25 novembre 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede operativa di Lime sita in Roma⁷.

¹ [Lime Technology S.r.l.]

² [Cfr. docc. 1, 2, 3 e 7.]

³ [Cfr. occ. 17.]

⁴ [Cfr. docc. 1, 2, 3, 7, 9, 10, 11 e 26.]

⁵ [Cfr. doc. 17.]

⁶ [Cfr. doc. 15.]

⁷ [Cfr. doc. 22.]

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, che il Professionista ha riscontrato con comunicazione pervenuta il 15 gennaio 2026⁸, a seguito della proroga concessa⁹ su richiesta della parte¹⁰.

8. Con comunicazione pervenuta il 12 gennaio 2026, Lime ha presentato impegni¹¹ che, con comunicazione del 18 febbraio 2026, sono stati rigettati in considerazione dell'interesse dell'Autorità all'accertamento della condotta contestata¹².

9. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 12 dicembre 2025¹³ e 19 maggio 2026¹⁴.

10. In data 18 febbraio 2026, è stata comunicata la proroga del termine di conclusione del procedimento del procedimento¹⁵.

11. In data 18 maggio 2026, è stata comunicata alla Società la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio¹⁶.

12. In data 18 giugno 2026e a fronte della proroga concessa su richiesta del Professionista¹⁷, sono pervenute le controdeduzioni alla contestazione degli addebiti¹⁸.

13. In data 19 giugno 2026, è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione del Trasporto (di seguito, "ART"), posto che il procedimento riguarda un servizio di mobilità che viene presentato come collegato al TPL, in una prospettiva di trasporto intermodale dell'utenza urbana¹⁹. Il parere di ART è pervenuto in data 2 luglio 2026²⁰.

III.2. Le evidenze acquisite

14. Roma Capitale, nel 2023, ha avviato due distinte procedure ai fini dell'affidamento del servizio di noleggio in *sharing* tramite monopattini e biciclette a pedalata assistita (di seguito congiuntamente "Avviso Pubblico").

15. All'esito della suddetta procedura, Lime è stata autorizzata a offrire all'interno del Comune di Roma il servizio di *sharing* mediante monopattini e biciclette elettriche²¹, per il triennio 2023 - 2026.

16. A seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico, il Professionista ha messo a disposizione degli abbonati annuali al servizio TPL del Comune di Roma (*i.e.* abbonati Metrebus card) un'offerta annuale, denominata "Lime Transit Pass" (Lime Transit), che comprende un pacchetto mensile di corse gratuite, che ciascun utente può attivare, previo *download* dell'app di Lime e creazione di un account, tramite la presentazione di un'apposita richiesta, da formulare mediante il *webform* disponibile *online*, corredandola dei documenti comprovanti il possesso dei requisiti previsti per il riconoscimento del Lime Transit (la maggiore età e la titolarità dell'abbonamento annuale Metrebus).

17. In particolare, il Lime Transit prevede fino a ottanta corse mensili, della durata massima di 30 minuti ciascuna, con un massimale di tre corse giornaliere.²²

18. Come indicato nelle segnalazioni pervenute all'Autorità e come riportato da alcune testate *online*, il processo di attivazione del Lime Transit si è rivelato particolarmente lento e farraginoso, con utenti che hanno atteso mesi prima di ottenere una risposta e vedere il Pass attivato, dovendo comunque ricorrere a plurimi solleciti e invii di *e-mail*²³.

19. La documentazione acquisita ha evidenziato un sistematico ritardo nel rilascio del Lime Transit, nonché la frequente assenza di un riscontro alle comunicazioni inoltrate alla Società, soprattutto nei casi in cui la stessa non aveva dato corso alle richieste degli utenti, rigettando l'attivazione del Pass²⁴.

⁸ [Cfr. doc. 71.]

⁹ [Cfr. doc. 56.]

¹⁰ [Cfr. doc. 49.]

¹¹ [Cfr. doc. 69.]

¹² [Cfr. doc. 77.]

¹³ [Cfr. doc. 69.]

¹⁴ [Cfr. doc. 139.]

¹⁵ [Cfr. doc. 77.]

¹⁶ [Cfr. doc. 137.]

¹⁷ [Cfr. doc. 142.]

¹⁸ [Cfr. doc. 137.]

¹⁹ [Cfr. doc. 145.]

²⁰ [Cfr. doc. 151.]

²¹ [Cfr. Determinazione Dirigenziale n. QG/597/2023 del 24 maggio 2023 a valere sul triennio 1° luglio 2023 - 1° luglio 2026 e Determinazione Dirigenziale n. QG/1209/2023 del 12 ottobre 2023 a valere sul triennio 1° novembre 2023 - 1° novembre 2026.]

²² [Cfr. doc. 144.]

²³ [Cfr., *inter alia*, docc. 3, 7, 17, 11, 78 e 79.]

²⁴ [Cfr. doc. 22 (verbale e la relativa documentazione ispettiva ivi allegata).]

20. E', precisamente, emerso che, per il Lime Transit, il Professionista ha implementato un sistema di attivazione e gestione prettamente manuale. Le richieste pervenute dagli utenti sono state processate attraverso un foglio di calcolo²⁵, nel quale venivano inseriti manualmente i dati rilevanti. Parimenti, le successive verifiche circa la presenza dei requisiti per il rilascio del Lime Transit venivano svolte in modo manuale²⁶. Tale struttura organizzativa è risultato risultava in grado di processare una media di venti attivazioni a settimana²⁷.

21. Inoltre, è emerso che per svolgere queste attività di gestione e verifica delle richieste di attivazione, la Società abbia adibito una risorsa del proprio ufficio di amministrazione²⁸.

22. A tal riguardo, nel corso dell'ispezione è stata acquisita un'email²⁹ dove è espressamente menzionata l'esigenza di "rendere difficoltoso a sufficienza il processo di attivazione degli abbonamenti agevolati oggi gestito attraverso Lime Access". 1. Rendere canale di accesso alla promozione non ottimizzato, 2. evitare eccessivo burden manuale delle funzioni Ops da dedicare a questo. non abbiamo e non avremo un FTE dedicato (e se lo facciamo va ad abbatt[e]re ulteriormente EBITDA)".

23. In un altro scambio di e-mail³⁰, intercorso tra risorse interne del Professionista, è dato espressamente atto del rallentamento operato sulle richieste evase e si evince che la volontà interna alla Società fosse quella di calmierare il numero di attivazioni processate su base settimanale: "Ho cercato di mantenere una media settimanale di attivazioni intorno alle 20 unità, ma sta diventando sempre più difficile a causa dell'aumento costante delle richieste. Inoltre, dato che il numero di disattivazioni attualmente è piuttosto basso, ho cercato di limitare ulteriormente le nuove attivazioni per preservare un equilibrio sostenibile nel tempo. L'obiettivo di questa comunicazione è semplicemente informarvi della situazione: in questi casi, come da prassi, procediamo con l'attivazione degli utenti solo nel momento in cui la documentazione fornita risulta completa e corretta. Riesco a mantenere il numero di attivazioni sotto controllo anche perché, in molti casi, gli utenti non allegano subito tutta la documentazione necessaria. Questo mi consente di temporeggiare con le attivazioni, mantenendo così un certo controllo sul numero settimanale".

24. Inoltre, all'interno di un documento operativo acquisito nel corso dell'ispezione, sono menzionate talune iniziative mirate agli utenti del Lime Transit, quali la disattivazione automatica del Pass, in caso di attivazione avvenuta da almeno dei mesi, e la programmazione dell'invio automatico di mail per richiedere nuovamente ai clienti di allegare la ricevuta di pagamento dell'abbonamento TPL, già fornita in sede di attivazione³¹. In uno specifico paragrafo, dedicato "alla disattivazione settimanale" si riporta "Ogni lunedì, il file automatizzato di [...] viene aggiornato con l'elenco degli utenti il cui abbonamento è in scadenza nella settimana corrente. [...] verifica se, per ciascun utente, la promozione Lime Transit risulta [...] attiva da almeno 6 mesi. In caso positivo, procede con la disattivazione della promozione [...] Lime Transit. In caso negativo, l'utente riceve una mail dove gli viene richiesto di allegare ricevuta di pagamento aggiornata. L'attività viene ripetuta con cadenza settimanale".

25. Proprio a seguito dei continui ritardi, gli utenti hanno iniziato a condividere le loro esperienze sui *forum online* dedicati al Lime Transit, lamentando i predetti disagi³². Nei commenti è suggerito di inviare le richieste di attivazione e i relativi solleciti utilizzando la e-mail e inserendo per conoscenza il Comune di Roma, allo scopo di indurre il Professionista ad attivarsi³³.

26. Lime ha preso atto di tale fenomeno emergente: nella documentazione acquisita, infatti, sono presenti, infatti, comunicazioni interne nelle quali è condiviso appunto di dare "priorità assoluta"³⁴ alle richieste di attivazione trasmesse, via e-mail con il Comune di Roma in copia conoscenza³⁵.

27. Secondo i dati forniti in ispezione, il numero degli utenti attivi³⁶ con Lime Transit a novembre 2025 era [5.000–10.000]³⁷ e il numero complessivo di iscritti ai servizi di Lime era di [100.000–150.000]³⁸.

²⁵ [Cfr. doc. 22.23.]

²⁶ [Cfr. doc. 22 (verbale pag. 6 e allegato 22.17), dove si riporta che tra il mese di settembre e il mese di novembre erano giunte 1.100 richieste, di cui 200 erano state processate e il resto non esitate.]

²⁷ [Cfr. doc. 22.]

²⁸ [Cfr. ibidem e doc. , 69 (pag. 2) e 71 (pag. 9).]

²⁹ [Cfr. doc. 22.6.]

³⁰ [Cfr. doc. 22.17.]

³¹ [Cfr. doc. 22.20.]

³² [Cfr. doc. 22.]

³³ [Cfr. ibidem e doc. 144 (pag. 16).]

³⁴ [Cfr. doc. 22.20.]

³⁵ [Cfr. docc. 22 e 144 (pag. 16).]

³⁶ [Nel complesso degli utenti processati vanno considerati anche coloro i quali beneficiavano della precedente scontistica del 50%, riservata dalla Società agli abbonati Metrebus nel Comune di Roma [omissis], ai quali, per autonoma scelta di Lime, è stato automaticamente attivato, in sostituzione, il Lime Transit al momento in cui questo è stato lanciato.]

³⁷ [Cfr. doc. 22.3.]

³⁸ [Cfr. doc. 22.2.]

28. Nel periodo ottobre 2023 – dicembre 2025, sono pervenute al Professionista [30.000–40.000] richieste per l'attivazione del Lime Pass, di cui ne sono state processate circa [20.000–30.000], pari al [55–65]% del totale, con una quota residua pari a circa il [35–45]%, che risulta non essere stata processata nel periodo di riferimento³⁹. Il numero di richieste trasmesse al Professionista ha seguito una tendenza per lo più costante nel corso dei mesi da ottobre 2023 a dicembre 2025⁴⁰. A gennaio 2026, gli utenti attivi nel programma, al netto delle disattivazioni era pari a [5.000–10.000]⁴¹.

29. Il Professionista ha ricevuto, nel corso dell'offerta del Lime Pass, un numero pari a [50.000–60.000]⁴² messaggi, contenenti segnalazioni di varia natura. I sistemi di Lime non hanno previsto una classificazione automatica dei reclami, ma in base alle verifiche svolte dal Professionista stesso⁴³, circa [30.000–40.000] e-mail sono pervenute da indirizzi di posta elettronica associati a richieste di attivazione che Lime aveva giudicato non idonee all'attivazione. Inoltre, secondo i risultati della analisi effettuate dal Professionista, i mittenti univoci che avrebbero inviato una comunicazione sarebbero stati [10.000–20.000].

30. Dal lancio del Lime Pass fino a dicembre 2025, la Società ha provveduto alla disattivazione di circa [1.000–5.000] Pass, (pari al [20–30]% degli utenti attivi), per violazione dei Termini e Condizioni del servizio⁴⁴.

31. Nel corso del procedimento, anche in spontanea esecuzione degli impegni, il Professionista ha implementato una serie di misure volte a superare le condotte oggetto di contestazione. In particolare, secondo quanto comunicato nelle controdeduzioni difensive, Lime ha attuato talune misure incentrate principalmente nell'adozione di strumenti tecnici per la gestione del "Lime Transit" (i.e. una *dashboard* dedicata, l'accesso alle API di ATAC), e nella modifica della propria struttura organizzativa (i.e. il *reporting* periodico, incremento numero di risorse *full-time* e *part-time* adibite al Lime Transit).

32. Queste iniziative avrebbero condotto, in media, a un miglioramento dei tempi di lavorazione delle richieste di attivazione e all'azzeramento di quelle pendenti. Infatti, in base ai vari *weekly report*⁴⁵ prodotti dal Professionista, il tempo medio di gestione delle richieste di attivazione si sarebbe ridotto fino ad un massimo di [1–6] giorni lavorativi e il numero di istanze gestite oltre i [17–23] giorni si sarebbe fortemente contratto.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

33. Con riferimento alle richieste di attivazione, Lime ha specificato che il numero di richieste di attivazione ricevute nel periodo ottobre 2023 – dicembre 2025 (che il Professionista calcola in circa [20.000–30.000] utenti univoci eleggibili)⁴⁶ costituisce un dato che va circostanziato, alla luce di criticità emerse in fase di svolgimento del servizio, a valle dell'aggiudicazione da parte del Comune di Roma.

34. Il Professionista ha evidenziato che nel volume totale delle richieste vi sono anche duplicazioni, laddove la stessa persona ha richiesto l'attivazione disgiuntamente, indicando una prima volta i propri dati di utente ed una seconda volta quelli della Metrebus Card. Inoltre, [10.000–20.000] richieste di attivazione sono risultate invalide o irregolari, in quanto carenti o prive dei requisiti necessari per il rilascio del Pass⁴⁷.

35. Lime ha inoltre evidenziato che, tra dicembre 2025 e inizio gennaio 2026, tutti gli utenti in attesa, dopo avere presentato una richiesta di attivazione corredata da documentazione completa, sono stati attivati. La Società ha attribuito questo risultato all'assegnazione momentaneamente di risorse aggiuntive per la gestione del servizio *Lime Pass*, pur valutando questa iniziativa del tutto eccezionale e non operativamente realizzabile a regime.

36. Lime ha, altresì, sottolineato che il volume anomalo ed eccezionale di comunicazioni (circa [50.000–60.000]) in entrata ha generato un impatto significativo sull'operatività complessiva e, di conseguenza, sui tempi medi di lavorazione dei reclami⁴⁸.

37. Il numero di mittenti univoci (ossia, singoli individui) che hanno interagito con Lime tramite l'indirizzo dedicato è stato pari a [10.000–20.000]⁴⁹.

³⁹ [Cfr. doc. 71.]

⁴⁰ [Cfr. *ibidem*, allegato n. 1.]

⁴¹ [Cfr. *ibidem*.]

⁴² [Cfr. doc. 22.2.]

⁴³ [Cfr. doc. 71.]

⁴⁴ [Cfr. *ibidem*.]

⁴⁵ [Cfr. doc. 144, allegato n. 1.]

⁴⁶ [Pari al numero totale delle richieste ricevute ([30.000–40.000]) al netto di duplicati, richieste abusive e posizioni oggettivamente non eleggibili (cfr. doc. 144, pag. 26).]

⁴⁷ [Le cause di inidoneità (o, per alcune fattispecie, abusività) delle richieste sono legate all'invio di documentazione illeggibile o incompleta, o al tentativo di utilizzo di abbonamenti scaduti o di abbonamenti o altra documentazione di tipologia non ammessa ai fini della fruizione del Pass o che mostrasse palesemente la mancanza di uno o più requisiti per la richiesta del medesimo (cfr. doc. 71, pag. 5).]

⁴⁸ [Cfr. doc. 71, pag. 9.]

38. Infine, il Professionista ha spiegato che la scelta di non ricorrere a sistemi automatizzati di verifica, adottando invece una procedura manuale, è principalmente dovuta alla necessità di far fronte a specifiche necessità di controllo della documentazione prodotta dai richiedenti, che non potevano essere evase altrimenti, al fine di assicurare che il pass gratuito fosse effettivamente attivato a soggetti legittimati.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

39. Lime ha affermato che le criticità operative oggetto del procedimento sarebbero imputabili a problemi derivanti dalle dinamiche della gara svolta dal Comune di Roma per l'assegnazione del servizio di micromobilità.

40. Infatti, successivamente all'aggiudicazione, l'effettivo bacino degli aventi diritto sarebbe risultato superiore a quello preventivato nell'Avviso Pubblico.

41. Secondo Lime, precisamente, il flusso di richieste è risultato superiore a quello prevedibile al momento della pubblicazione dell'Avviso Pubblico: infatti il significativo scostamento tra il volume dei potenziali utenti del servizio indicato nell'Avviso Pubblico (200.000) e quello effettivamente rivelatosi dopo l'aggiudicazione (450.000), è stimabile in oltre il +225%⁴⁹. Questo incremento che sarebbe principalmente imputabile a una sottostima degli utenti da parte dell'Avviso Pubblico, nonché alla decisione del Comune di Roma di introdurre un abbonamento annuale agevolato per gli utenti di età inferiore ai 19 anni, che avrebbe, di per sé sola, determinato un incremento della base dei potenziali beneficiari quantificato in oltre 100.000 individui.

42. Il Professionista ha negato la sussistenza di una strategia preordinata a ostacolare l'accesso al Pass, ritenendo che le espressioni estratte dalle comunicazioni interne (*supra* par. 23 e 24) andrebbero contestualizzate. Lime ha osservato che i documenti citati, lungi dal provare un intento illecito, dimostrerebbero, al contrario, una mera presa d'atto della difficile sostenibilità operativa del servizio di *sharing*, alla luce delle problematiche emerse.

43. Analogamente, il Professionista ha sostenuto che il documento operativo interno, citato nella comunicazione di contestazione degli addebiti (*supra* par. 25), provverebbe soltanto le procedure che il Professionista ha dovuto adottare per rispondere alla esigenza di verificare periodicamente gli abbonamenti attivi, stante l'assenza di strumenti automatizzati connessi al *database* di ATAC.

44. Pertanto, Lime ha contestato che la condotta contestatagli possa essere qualificata come aggressiva, in quanto i ritardi di attivazione addebitatigli non possono essere automaticamente qualificati come ostacolo alla fruizione del Lime Transit, posto che essi attengono a profili gestionali, che non integrano, di per sé, una condotta coercitiva, oppressiva o volta a rendere irragionevolmente gravoso l'esercizio di un diritto del consumatore.

45. Sul punto, la Società ha evidenziato che il servizio del Lime Transit non sarebbe mai stato interrotto né sospeso, ma sarebbe stato solo attivato dopo il tempo delle verifiche necessarie e che i ritardi nell'attivazione del Lime Transit non avrebbero inciso sulla decisione commerciale del consumatore, trattandosi di un beneficio gratuito, accessorio e conseguente alla decisione, già compiuta, di sottoscrivere l'abbonamento Metrebus.

46. Lime, ha contestato anche che possa esserle imputata una condotta negligente in violazione dell'articolo 20 del Codice del consumo, in quanto i ritardi, assunti come indice della scorrettezza della sua condotta, dipenderebbero da fattori che non possono essergli imputati, quali l'incremento del bacino di potenziali aventi diritto, l'elevato numero di richieste irregolari, la necessità di verificare settimanalmente la eleggibilità degli utenti, nonché la contestuale necessità di gestire comunicazioni, solleciti e reclami degli utenti.

47. Inoltre, la Società ha sostenuto che una tempistica media di venti giorni per l'attivazione del servizio non potrebbe, di per sé, ritenersi in contrasto con canone di diligenza professionale, considerato che il beneficio del Lime Transit è fruibile nel corso di un abbonamento di durata annuale.

48. Secondo Lime, inoltre, la decisione di rigettare gli impegni presentati, in ragione di un interesse all'accertamento, avrebbe impedito all'Autorità di valorizzare il contenuto delle iniziative proposte, che, a suo parere, una volta implementate sarebbero state risolutive. Viepiù, il Professionista ha sottolineato che il rigetto della sua contestuale istanza di audizione avrebbe escluso ogni possibilità di confronto, omettendo così un passaggio istruttorio essenziale per la comprensione dell'adeguatezza delle misure proposte per risolvere le criticità contestate.

49. Il Professionista, inoltre, ha eccepito che gli impegni sarebbero stati, in ogni caso, rigettati pur in assenza di pratiche "*manifestatamente scorrette e gravi*", posto che la particolare "*gravità*" alla quale ha fatto riferimento la contestazione degli addebiti afferirebbe alla natura del servizio e non alle condotte contestate, che non avrebbero comportato esborsi o danni per gli utenti o un arricchimento per la Società.

50. Il Professionista ha, inoltre, rivendicato di essersi attivato per superare le criticità emerse, dando spontaneamente esecuzione agli impegni presentati nel corso del procedimento e implementando misure atte a migliorare la gestione delle richieste di attivazione del Lime Transit.

51. In particolare, la Società ha dichiarato di avere: i) evaso tutte le istanze di attivazione rimaste pendenti a dicembre 2025; ii) migliorato i processi di gestione, elaborazione e archiviazione delle richieste, predisponendo un nuovo sistema di tracciamento dei dati e di *reporting* delle richieste ricevute, nonché l'invio di risposte automatiche in caso di rigetto; iii) sviluppato una *dashboard* per la gestione automatizzata delle richieste concernenti il Lime Transit,

⁴⁹ [Cfr. *ibidem*, pagg. 13-14.]

⁵⁰ [Cfr. doc. 144, par. 56.]

che attinge direttamente al *database* di ATAC; iv) incrementato il numero di risorse assegnate alla gestione delle richieste relative al Lime Transit.

52. Tali misure avrebbero assicurato un abbattimento del numero di giorni occorrenti a processare le richieste, il quale infatti, nel corso delle settimane da gennaio a giugno 2026, è sceso ad una media di circa [1-6] giorni. Nello stesso arco di tempo anche il volume delle istanze che risultano gestite oltre i [17-23] giorni si è sensibilmente ridotto⁵¹.

53. In considerazione di quanto precede, secondo Lime per effetto delle misure implementate la condotta sarebbe comunque da considerare cessata a far data dalla prima settimana di gennaio 2026.

54. In subordine, Lime ha ritenuto che le iniziative assunte nel corso del procedimento per risolvere le criticità contestate dovrebbero condurre a una quantificazione della sanzione pari al minimo edittale. In tal senso, deporrebbero sia il fatto che la pratica in oggetto sarebbe principalmente riconducibile a un'inefficienza operativa dettata dalla natura innovativa del servizio e dall'elevata domanda degli utenti, sia la circostanza che la Società non ha subito precedenti procedimenti analoghi e ha manifestato un atteggiamento collaborativo.

55. Infine, il Professionista ha sostenuto che il volume delle segnalazioni acquisite al fascicolo sarebbe comunque limitato

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

56. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto su strada, in data 19 giugno 2026⁵² è stato richiesto il parere all'ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo e dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento.

57. Con parere pervenuto in data 2 luglio 2026, la suddetta Autorità ha affermato che il settore interessato dalle condotte contestate nel presente procedimento istruttorio non è, a oggi, oggetto di regolazione da parte dell'ART⁵³.

58. In ogni caso, il regolatore di settore ha sottolineato che le condotte oggetto del presente procedimento non avrebbero inciso sulla fruizione dei servizi sottoposti alla sua regolamentazione.

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

59. Il procedimento in esame ha accertato, in base alle evidenze acquisite, la sussistenza della pratica commerciale scorretta contestata in sede di avvio e consistente nell'aver frapposto ostacoli che hanno impedito o sensibilmente limitato la fruizione del pacchetto di corse gratuite Lime Transit, segnatamente in ragione della mancata adozione di adeguate misure organizzative in grado di far fronte alle domande di attivazioni provenienti dai consumatori titolari di un abbonamento annuale al servizio di TPL nella città di Roma (abbonamento Metrebus) cui era riservata l'offerta Lime Transit.

60. In particolare, è emerso che, a fronte dell'impegno assunto a esito della gara pubblica per l'affidamento del servizio di micro-mobilità, il Professionista non ha organizzato adeguatamente la propria attività al fine di gestire, con regolarità, le richieste di attivazione del Lime Transit; ciò ha influito negativamente sull'accesso al servizio, frapponendo un indebito ostacolo all'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori che intendevano fruire delle corse gratuite incluse nel Pass.

61. Si rileva, pertanto, che Lime ha offerto un Pass di corse, a condizioni corrispondenti a quanto la Società aveva proposto in sede di Avviso Pubblico per massimizzare le probabilità di aggiudicazione della gara, ma ha successivamente gestito il servizio in modo complessivamente carente sotto il profilo sia strutturale che organizzativo, con la conseguenza di non riuscire a soddisfare le richieste di attivazione degli aventi diritto e a fornire loro adeguato supporto all'accesso al servizio di micromobilità.

62. Nello specifico, il Professionista ha elaborato un flusso operativo attivabile dagli utenti tramite *webform*, la cui gestione (inclusa la verifica dei requisiti dei richiedenti e l'amministrazione dei reclami e delle disattivazioni⁵⁴) era affidata alla gestione manuale di una persona⁵⁵, senza che fosse, al contempo, previsto alcun meccanismo di effettivo supporto nella fase di attivazione o comunicazione del rigetto delle richieste presentate.

63. Tale carenza strutturale si è tradotta in ritardi continui e significativi nelle attivazioni degli utenti e in un processo di rilascio dei Pass conseguentemente defaticante, così come testimoniato dalle segnalazioni dei consumatori e riportato sui media⁵⁶, con tempi di attesa che in alcuni casi si sono prolungati per mesi, in assenza di riscontri, almeno fino a quando il Professionista non vi ha posto rimedio, come avvenuto tra dicembre 2025 e gennaio 2026.

⁵¹ [Cfr. doc. 71, allegato n. 1.]

⁵² [Cfr. doc. 146.]

⁵³ [Cfr. doc. 151.]

⁵⁴ [Cfr. docc. 22 pag. 5 e. 22.23.]

⁵⁵ [Cfr. docc. 69 e 71.]

⁵⁶ [Cfr. supra par. 3 e 4.]

64. In tal senso depongono i dati acquisiti al fascicolo istruttorio, dai quali emerge come circa il [35-45]% delle richieste giunte nel periodo intercorrente tra il lancio del servizio di micromobilità, a ottobre 2023, e il mese dicembre 2025 non fosse stato processato⁵⁷.

65. Peraltro, nel corso dei mesi, in risposta alle criticità emerse e ai reclami degli utenti, il Professionista ha poi deciso di dare preferenza alle istanze di attivazione che venivano trasmesse via mail, includendo il Comune di Roma (e/o dipartimenti ad esso riconducibili) in copia conoscenza.

66. La pratica descritta è qualificabile come aggressiva, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto l'organizzazione predisposta dal Professionista risulta conseguenza di decisioni idonee a imporre ai clienti del Lime Transit una procedura di attivazione caratterizzata da evidenti criticità e suscettibile di ostacolo significativamente l'esercizio dei loro diritti contrattuali.

67. Nello specifico, i ritardi causati dalle sopra descritte carenze strutturali risultano in grado di: i) disattendere il diritto dei consumatori ad accedere al Lime Transit e fruire integralmente delle corse gratuite dallo stesso previste; e ii) condizionare la scelta dei consumatori, i quali, nella prolungata attesa dell'attivazione e in assenza di riscontri, risultavano potenzialmente indotti a desistere dall'utilizzare le corse gratuite incluse nel Lime Transit.

68. Infatti, le comunicazioni interne all'azienda, acquisite in sede ispettiva, includono sia scambi interni alla Società in cui è stata espressamente rappresentata l'esigenza di limitare il processo di attivazione dei clienti (cfr. par. 23 e 24), sia documenti contenenti procedure consistenti in disattivazioni o richieste automatiche rivolte ai possessori del Lime Transit (cfr. par. 25).

69. Secondo Lime, le dichiarazioni incluse nelle *e-mail* interne sarebbero unicamente la prova della presa d'atto della difficile sostenibilità operativa del servizio di micromobilità, mentre le procedure interne dimostrerebbero la necessità, per la Società, di svolgere verifiche continue per assicurare la regolare erogazione del medesimo servizio. La prospettata lettura della documentazione e in atti non è, tuttavia, conforme al suo tenore letterale né al contesto in cui s'inseriscono. Lime, infatti, insiste per una lettura parcellizzata delle evidenze, mentre una loro lettura unitaria e sistematica restituisce dimostra inequivocabilmente che il Professionista abbia ostacolato la fruizione del Pass da parte dei consumatori.

70. Anche a volere seguire la lettura più indulgente proposta dal Professionista nelle sue difese, dalle richiamate *e-mail* emerge, comunque, che Lime abbia avuto, sin dalla fase di avvio del servizio di micromobilità, quantomeno la consapevolezza delle problematiche afferenti alla procedura di attivazione e cionondimeno, una volta constatata la difficoltà di far fronte ai controlli continuativi richiesti dalla gestione dei Lime Transit, non vi abbia posto rimedio. Al contempo, le queste *e-mail* interne evidenziano che il Professionista era del tutto consapevole del fatto che l'erogazione del servizio di micromobilità offerto necessitasse di elaborazioni e verifiche rapide al fine di potere gestire, con regolarità, il volume dei richiedenti l'accesso al Pass.

71. Nonostante questa consapevolezza, il Professionista non ha adottato alcuna misura per ovviare alle suddette criticità, lasciando consapevolmente che il flusso di attivazione rimanesse gravato da un numero di richieste non gestibile dalla struttura predisposta.

72. Alla luce di quanto precede, la scelta dei consumatori di avvalersi del servizio di trasporto intermodale e, in particolare, della micromobilità in *sharing* risulta indebitamente condizionata, in quanto limitata dai ritardi, se non disattesa nei casi segnalati di mancata attivazione.

73. Ed è proprio tale scelta di fruire delle corse gratuite, rispetto all'offerta ordinaria a pagamento a risultare, in ultima istanza, indebitamente condizionata dalla condotta del Professionista.

74. Sul punto, si evidenzia che la mancata o ritardata attivazione del Lime Transit ha determinato un beneficio diretto per la Società, in quanto i mezzi sono rimasti indisponibili per i consumatori che ne avrebbero beneficiato gratuitamente⁵⁸, ma, allo stesso tempo, disponibili per coloro che erano disposti a usufruirne a pagamento.

75. In tale ottica e diversamente da quanto sostenuto dal Professionista, anche l'ipotesi del ritardo nell'attivazione assume rilevanza in quanto, nel caso di specie, il servizio offerto da Lime aveva a oggetto un numero predeterminato di corse gratuite disponibili in correlazione con l'abbonamento annuale Metrebus. Di conseguenza, la tempestività con la quale i consumatori potevano accedere al Pass incideva sulla loro possibilità di fruire di tutte le corse incluse nel Lime Transit. Ne discende che la fruizione del Lime Transit è stata compromessa a causa della riduzione del tempo complessivo di utilizzo, associato alla durata annuale dell'abbonamento al TPL di ATAC, tanto più che, come visto al paragrafo 25, Lime aveva implementato un sistema di monitoraggio automatizzato per disattivare i Pass alla scadenza dell'abbonamento Metrebus.

76. Vieppiù, l'utente, nell'attesa prolungata di ricevere l'approvazione della propria istanza, è stato potenzialmente indotto a reiterare le richieste ovvero a desistere dalla fruizione delle corse gratuite, sicché in tale ultimo caso l'ostacolo all'uso del servizio diveniva definitivo.

77. A tal riguardo, vale osservare che Lime non ha assunto iniziative per tenere i consumatori indenni dai disservizi conseguenti le carenze ad essa imputabili, rinunciando ad implementare soluzioni in grado di assicurare che la durata e la quantità dei benefici del Lime Transit rimanessero immuni dai ritardi accumulati in fase di attivazione

⁵⁷ [cfr. *supra* par. 29.]

⁵⁸ [Nei limiti inclusi dalle condizioni del Lime Transit (cfr. *supra* par. 18).]

78. Per quanto concerne l'alto volume di istanze, anche duplicate, che il Professionista ha ricevuto, occorre rilevare che, nei casi in cui le richieste venivano pur gestite, ma rigettate, la decisione di non trasmettere comunicazioni informative al riguardo ha acuito la condizione di asimmetria informativa e incertezza nella quale il consumatore si è trovato ad agire, impendendogli di comprendere le ragioni del mancato rilascio del Pass. Ed è proprio tale circostanza che contribuisce a presentare reiterati reclami e inoltri delle stesse istanze, eventualmente anche ripetutamente non corrette, a detrimento non solo dei diritti dei consumatori, ma anche del funzionamento della esigua struttura preposta dal Professionista.

79. Tantomeno è accoglibile l'argomentazione del Professionista secondo cui, nel caso di specie, non sarebbe integrata una pratica scorretta ai sensi del Codice del consumo, in quanto il Lime Transit sarebbe un beneficio accessorio e aggiuntivo rispetto alla scelta commerciale già compiuta dal consumatore. Tale obiezione, infatti, non può essere accolta perché, altrimenti, dovrebbero ritenersi *de facto* esclusi dall'ambito di applicazione del Codice del consumo tutti i servizi "accessori aggiuntivi", sebbene tale limitazione alla sua cogenza non abbia alcun fondamento legale.

80. In proposito, preme osservare che il Professionista ha autonomamente deciso di distribuire il proprio prodotto/servizio attraverso l'offerta di corse gratuite associate alla Metrebus Card annuale e che il consumatore ha stipulato con Lime un contratto per fruire del servizio di noleggio in *sharing* in attuazione dell'obbligazione assunta dalla Società in sede di gara, segnatamente procedendo a scaricare l'app, effettuare la registrazione con creazione di un account personale, accettando le condizioni generali di contratto applicabili al servizio e trasmettendo a Lime la richiesta per ottenere l'attivazione del Lime Transit.

81. In sede di esecuzione del contratto il Professionista non può quindi spogliarsi della responsabilità derivante dalle norme che governano il rapporto consumeristico instaurato con gli utenti del Lime Transit. A prescindere dalla asserita gratuità e natura "accessoria e aggiuntiva" del servizio offerto ai clienti, quest'ultimo deve essere comunque reso in conformità alle regole consumeristiche, che nel caso di specie censurano il comportamento posto in essere da Lime, in quanto idoneo a frapponere ostacoli all'attivazione e al pieno utilizzo del servizio medesimo, risultando pertanto suscettibile di impedire la fruizione dei diritti contrattuali spettanti ai consumatori.

82. Fermo restando quanto precede, la struttura organizzativa assunta dal Professionista rispetto al rilascio del Lime Transit è altresì sintomatica di una negligenza professionale rilevante anche ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo.

83. Le risultanze istruttorie hanno, infatti, evidenziato che l'organizzazione predisposta da Lime non ha rispettato quel precipuo grado di efficienza che sarebbe stato legittimo attendersi dal Professionista, in qualità di operatore internazionale specializzato nel settore e pertanto consapevole della natura del servizio; specie in considerazione della prospettiva, in termini di volumi e oneri, di essere reinserito, in una dimensione intermodale, nel circuito dell'erogazione del trasporto pubblico locale, a seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico.

84. Al riguardo si rileva che il Professionista è stato autorizzato a svolgere il servizio di micromobilità, in virtù di una gara, nell'ambito della quale, in vista dell'ottenimento dei punti necessari all'aggiudicazione, ha presentato un'offerta e assunto obblighi, che avrebbero a loro volta richiesto una consapevole organizzazione, idonea a rispettarli⁵⁹.

85. Parimenti, il fatto che l'erogazione del Lime Transit, come affermato dalla stessa Lime, richiedesse, per sua natura, lo svolgimento di verifiche costanti, avrebbe dovuto suggerire l'adozione di una struttura in grado di svolgerle con regolarità, affinché i tempi di attesa rispondessero ad un principio di proporzionalità, che al contrario appare disatteso.

86. In tal senso, la scelta di adibire una risorsa⁶⁰ e un sistema integralmente manuale, pur in presenza di tecnologie che consentivano un accesso e una verifica automatizzata del database di ATAC, non risulta ragionevole né giustificabile in base all'indice di professionalità legittimamente attendibile da parte del Professionista.

87. La stessa Lime ha, infatti, dato conto di essere riuscita a gestire le richieste pendenti a dicembre 2025, destinando un numero marginalmente superiore di risorse e di avere successivamente implementato un accesso automatico ai dati di ATAC per assicurare continuità al flusso di attivazioni⁶¹.

88. La circostanza, lamentata dal Professionista, per cui il bacino di potenziali utenti si sarebbe rivelato superiore a quello originariamente prospettato dal Comune di Roma, non appare sufficiente a sollevare Lime dalla responsabilità di avere adottato un'organizzazione rivelatasi carente, considerato che il numero delle richieste effettivamente pervenute dal momento del lancio è stato comunque inferiore alla stima degli utenti potenziali fatta dal Comune di Roma.

89. A tal riguardo, vale evidenziare che rispetto ai 200 mila possessori di Metrebus Card originariamente indicati nell'Avviso Pubblico, Lime ha ricevuto un numero di poco inferiore a [30.000-40.000] richieste. Al netto delle istanze duplicate e delle richieste abusive i richiedenti unici, potenzialmente eleggibili, sarebbero stati poco più di [20.000-

⁵⁹ [Si fa presente che l'Avviso pubblico attribuiva 30 punti, pari al 30% del punteggio complessivo, in funzione delle condizioni economiche offerte agli abbonati al trasporto pubblico locale, segnatamente: un abbonamento settimanale, con prezzo inferiore a 10 euro, per un massimo di 15 corse di 30 minuti; e un abbonamento mensile, con prezzo inferiore a 30 euro, per un massimo di 80 corse di 30 minuti.]

⁶⁰ [Cfr. docc. 69 e 71.]

⁶¹ [Cfr. docc. 71 e 144.]

30.000]. Tale ammontare di richieste risulta equivalente ad una percentuale tra il [6-24]% rispetto al totale dei potenziali aventi diritto annunciati dal Comune di Roma.

90. Sicché, anche considerando l'incremento del bacino di utenza prospettato dal Professionista, l'impatto a esso attribuibile non appare significativo, quantomeno nell'ottica di esonerare Lime dall'adozione di una struttura e di misure che dovevano, in ogni modo, essere già idonee a gestire un volume di domande in linea con quello effettivamente registrato tra ottobre 2023 e dicembre 2025, o che avrebbero comunque dovuto essere prontamente adeguate, nel corso dei mesi, in considerazione di un *trend* di richieste costante e soprattutto dei ritardi progressivamente accumulati, anche alla luce delle difficoltà di gestione condivise internamente. In tal senso, anche la citata decisione del Comune di agevolare l'abbonamento Metrebus ai minori di 19 anni, eccepita dal Professionista quale sopravvenuto elemento d'incertezza sulla determinazione del bacino di utenti, non risulta apprezzabile, soprattutto in considerazione del fatto che solo una parte minoritaria di tali abbonati poteva usufruire del Lime Transit, essendo il servizio disponibile solo ai maggiorenni.

91. D'altronde, ferme le stime indicate nell'Avviso Pubblico prima dell'avvio del servizio, nei mesi immediatamente successivi a questo, Lime avrebbe dovuto constatare le proprie carenze organizzative e agire di conseguenza sulla propria struttura, che risultava gravemente sottodimensionata rispetto alle esigenze dei controlli richiesti da tale servizio, così come emergeva dal volume dei ritardi accumulati e dalle segnalazioni ricevute.

92. In questo senso anche il numero di messaggi ricevuti da parte degli utenti⁶², che lo stesso Professionista qualifica come anomalo per la sua entità, non pare idoneo a giustificare le difficoltà di gestione. Infatti, come detto, tali inefficienze appaiono riconducibili *ab origine* a un vizio della struttura organizzativa riservata al Lime Transit, oltre ad apparire in parte alimentate dall'incertezza causata dallo stesso Professionista con le proprie decisioni, *in primis* quella di non fornire comunicazioni in caso di rigetto e di accettare richieste di attivazione mediante mail (e non *webform*).

93. Per quanto concerne il rilievo da Lime circa il numero esiguo di segnalazioni ricevute dall'Autorità, si rileva che le istanze di intervento pervenute costituiscono un elemento segnaletico circa la possibile sussistenza dei fatti contestati e della potenziale lesività del comportamento posto in essere dal Professionista⁶³.

94. Sul punto, occorre evidenziare che a partire dalle segnalazioni direttamente ricevute è stato possibile riscontrare un più ampio volume di reclami rivolti alla Società⁶⁴ e al Comune di Roma, che ha avuto anche una sensibile eco sui media⁶⁵.

95. Le risultanze istruttorie danno, inoltre, conto di diversi reclami nei quali gli utenti lamentavano la mancata attivazione dopo diversi mesi, nonché il mancato riscontro ai solleciti inviati al Professionista.

96. Infine, con riferimento, all'obiezione circa la mancata valorizzazione degli impegni presentati dal Professionista, vale qui incidentalmente rilevare, che rimane nella piena discrezionalità dell'Autorità la valutazione di accettare o respingere gli impegni sottoposti nel corso del procedimento⁶⁶, ove ritenga prevalente l'interesse all'accertamento della pratica.

97. Vale, inoltre, ribadire in questa sede che l'audizione innanzi agli uffici configura un mezzo istruttorio a disposizione dell'Autorità al fine di acquisire, ove necessario, elementi conoscitivi; pertanto, il mancato svolgimento dell'audizione non può conculcare i diritti della parte, la quale, nell'ambito del procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette, ha a propria disposizione altri strumenti che assicurano la possibilità di rappresentare la propria posizione e articolare le proprie difese ai fini di un pieno contraddittorio procedimentale.

98. Alla luce dell'insieme delle considerazioni svolte, la condotta posta in essere da Lime, come descritta al punto II, integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale, aggressiva e idonea a condizionare indebitamente e in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

99. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

100. 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 27, comma 13, del Codice del consumo:

⁶² [Cfr. *supra* par. 30 e 37.]

⁶³ [Deve richiamarsi il consolidato orientamento secondo cui le pratiche commerciali scorrette consistono in illeciti di pericolo, con la conseguenza che "ai fini della configurabilità della fattispecie, è sufficiente l'astratta ripetibilità della condotta e la sua potenzialità lesiva in astratto, valutata *ex ante* e indipendentemente dagli effetti dannosi concretamente prodotti" (cfr. Tar Lazio, sez. I, 3 luglio 2023, n. 11055), risultando "del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta" rilevando, invece, "la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista" (cfr. Cons. St., sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152).]

⁶⁴ [Cfr. doc. 17.]

⁶⁵ [Cfr. docc. 124 e 134.]

⁶⁶ [Cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, 5 marzo 2015, n. 1104.]

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.

101. A tal riguardo, in delle argomentazioni esposte, la condotta in esame appare caratterizzata da un particolare grado di offensività, anche in ragione della sua natura e del suo carattere sistematico, avendo impedito o limitato sensibilmente l'esercizio dei diritti dei consumatori rispetto al servizio di micromobilità offerto dal Professionista.

102. Rispetto alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, anche delle caratteristiche del settore e in particolare della natura del servizio di micromobilità, che si inserisce, in una prospettiva intermodale, all'interno del sistema di TPL urbano presso la città di Roma.

103. In tal senso, la condotta del Professionista ha un impatto anche in termini di sostenibilità, avendo limitato la fruizione di un servizio complementare a quello pubblico e meno inquinante rispetto a forme alternative di mobilità privata.

104. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, si deve tenere conto della circostanza che la pratica è stata implementata nel territorio di Roma Capitale e che gli utenti incisi dalla stessa rappresentato una sottocategoria specifica, costituita dagli abbonati annuali al TPL del Comune di Roma che utilizzano servizi di micromobilità in *sharing*.

105. Riguardo alle condizioni economiche dell'impresa, nell'esercizio finanziario 2024, la Società ha registrato ricavi pari a oltre 37 milioni di euro e risulta appartenere a un rilevante gruppo internazionale.

106. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti la pratica commerciale descritta al punto II risulta posta in essere da Lime quantomeno a partire dal mese di ottobre 2023⁶⁷, momento coincidente con l'avvio della commercializzazione del Lime Transit, fino almeno a gennaio 2026, quando, in conseguenza delle misure implementate dal Professionista il numero delle richieste pendenti si sarebbe azzerato e il tempo medio di gestione drasticamente ridotto, risultando inferiore a [1-6] giorni lavorativi e, quindi, più in linea non solo con le esigenze di fruizione degli utenti, ma anche con quelle di certezza in merito all'avvenuta attivazione del Pass; nonché in considerazione della circostanza per cui tutte le richieste di attivazione rimaste pendenti a dicembre 2025 sono state gestite in virtù delle azioni intraprese dal Professionista.

107. Alla luce di quanto esposto, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti del Professionista in relazione alla condotta descritta al paragrafo II nella misura di € 1.850.000,00 (un milione ottocentocinquanta mila euro).

108. Meritano, tuttavia, positiva valutazione le azioni poste in essere dal Professionista, anche attraverso la spontanea attuazione degli impegni, al fine di eliminare le conseguenze della violazione contestata e superare i profili di scorrettezza evidenziati.

109. Pertanto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Lime Technology S.r.l. nella misura di € 1.400.000,00 (un milione quattrocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in oggetto, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla Lime Technology S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione, ove ancora in corso;

b) di irrogare alla società Lime Technology S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.400.000,00 (un milione quattrocentomila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione circa le azioni intraprese per assicurare una pronta gestione delle richieste di attivazione del Lime Transit e per preservare il diritto degli utenti alla tempestiva e piena fruizione delle corse gratuite ivi incluse, fornendo i dati relativi alla loro implementazione.

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al decreto legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

⁶⁷ [Cfr. doc. 71.]

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. 689/1981, 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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 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 VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Saverio Valentino