

PS13030 - BIRD/MICROMOBILITA'

Provvedimento n. 32028

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 PS13030 nei confronti della società Bird Rides Italy 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 Bird Rides Italy 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.

VISTA la comunicazione del 4 marzo 2026, con la quale è stato ampliato l'oggetto del procedimento PS13030 nei confronti della società Bird Rides Italy S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Bird Rides Italy S.r.l.(C.F. 10508510962; di seguito "Bird", "Società" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è una società attiva nella fornitura di servizi di noleggio in *sharing* di monopattini con propulsione elettrica (di seguito il "Servizio di Micromobilità"). La Società, nel 2024, ha realizzato un fatturato superiore ai 7,6 milioni di euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Sulla base delle segnalazioni di consumatori, degli elementi acquisiti nell'ambito del procedimento, delle informazioni fornite dalla Società e dell'attività istruttoria svolta, sono state contestate a Bird due distinte pratiche commerciali in possibile violazione del Codice del consumo, consistenti:

a) nell'aver frapposto ostacoli alla fruizione di un pacchetto di corse gratuite (di seguito, "Pass") per la micromobilità in sharing offerta da Bird, rivolto ai titolari di un abbonamento annuale al servizio di trasporto pubblico locale (di seguito, "TPL") nella città di Roma (abbonamento Metrebus), idonei a impedire o limitare sensibilmente i diritti contrattuali degli aventi diritto al Pass, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo;

b) nell'aver disattivato arbitrariamente l'account Bird degli utenti (di seguito, "account") in assenza di chiare e complete informazioni fornite *ex ante* ai consumatori nella documentazione contrattuale in ordine alle circostanze al verificarsi delle quali potrebbe avere luogo un blocco dell'account, nonché aver disattivato l'account in mancanza di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinare il blocco del suo *account* e senza garantire alcun contraddittorio al consumatore prima di procedere alla disattivazione, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo

Tale condotta di disattivazione arbitraria degli *account*, applicata dal Professionista su tutto il territorio nazionale, è stata particolarmente rigorosa e puntuale nei confronti degli utenti fruitori del Pass associato all'abbonamento Metrebus.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

3. Sulla base degli elementi in atti¹, in data 18 novembre 2025² è stato comunicato alla Società l'avvio del procedimento istruttorio PS/13030 in relazione alla condotta *sub a)*, in possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo.

4. In data 25 novembre 2026³, è stato svolto un accertamento ispettivo presso una sede operativa del Professionista.

¹ [Cfr. Doc nn. 1, 2 e 12.]

² [Cfr. Doc n. 13.]

³ [Cfr. Doc. n. 18.]

5. In data 9 gennaio 2026⁴, Bird ha riscontrato la richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio del procedimento e ha presentato impegni⁵ che, sono stati rigettati, con comunicazione del 18 febbraio 2026, ritenendo sussistere l'interesse dell'Autorità all'accertamento della condotta contestata⁶.
6. La Società ha avuto accesso agli atti il 19 dicembre 2025 e il 26 maggio 2026⁷.
7. In data 4 marzo 2026⁸, è stato comunicato al Professionista l'ampliamento dell'oggetto del procedimento PS/13030 con riferimento alla condotta *sub b*), in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.
8. Il 23 marzo 2026 si è svolta l'audizione con il Professionista⁹.
9. In data 18 maggio 2026¹⁰, è stata comunicata a Bird la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, assegnandole un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentare al Collegio.
10. In data 22 giugno 2026¹¹, a seguito della proroga concessa¹² su richiesta del Professionista¹³, sono pervenute le sue controdeduzioni al Collegio.
11. In data 23 giugno 2026¹⁴, è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, 2ART"), ai sensi dell'articolo 17 comma 2, del Regolamento che è pervenuto il successivo 1° luglio 2026¹⁵.

III.2. Le evidenze acquisite

12. Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso quanto segue.

Condotta commerciale sub a)

13. 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").
14. All'esito della suddetta procedura, Bird è stata autorizzata a offrire all'interno del comune di Roma il servizio di *sharing* mediante monopattini¹⁶, per il triennio 2023 - 2026.
15. A seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico, Bird si è impegnata a offrire ai titolari di un abbonamento annuale Metrebus fino a tre corse giornaliere gratuite da 30 minuti ciascuna per un massimo di ottanta corse mensili.
16. Dalla documentazione in atti risulta che Bird abbia frapposto ostacoli alla fruizione del suddetto pacchetto di corse, ossia del Pass. In base alle informazioni fornite dal Professionista è emerso che un numero significativo di consumatori non abbia usufruito del servizio di micromobilità in *sharing* offerto da Bird, pur avendo fatto richiesta di attivazione del Pass. In particolare, tra settembre e dicembre 2023, solo il [39-54]%* dei consumatori che hanno richiesto l'attivazione del Pass¹⁷, pari a [2.600-3.600] utenti, ha effettuato almeno una corsa, mentre nel corso del 2024, la stessa percentuale è stata del [55-69]%, pari a [27.000-34.000] utenti¹⁸.
17. Inoltre, è emerso che nel periodo luglio 2024-dicembre 2025¹⁹, la Società ha ricevuto un numero rilevante di reclami/comunicazioni da parte di consumatori riguardanti l'attivazione del Pass. Nello specifico, sono stati inviati [14.000-18.500] reclami/comunicazioni nel periodo luglio-dicembre 2024, a fronte di [24.100-31.800] richieste di attivazione ricevute nello stesso periodo. Ancora, tra gennaio e novembre del 2025, Bird ha ricevuto [26.000-34.000] reclami/comunicazioni a fronte di [38.000-48.000] richieste di attivazione.

⁴ [Cfr. doc. n. 36.]

⁵ [Cfr. *ibidem*.]

⁶ [Cfr. doc. n. 63.]

⁷ [Cfr. docc. nn. 32 e 66.]

⁸ [Cfr. doc. n. 47.]

⁹ [Cfr. doc. n. 54.]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 63.]

¹¹ [Cfr. doc. n. 69.]

¹² [Cfr. doc. n. 67.]

¹³ [Cfr. doc. n. 65.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 69.]

¹⁵ [Cfr. doc. n. 71.]

¹⁶ [Cfr. Determinazione Dirigenziale n. QG/597/2023 del 24 maggio 2023 a valere sul triennio 1° luglio 2023 – 1° luglio 2026.]

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

¹⁷ [Cfr. doc. n. 36.]

¹⁸ [Cfr. *ibidem*.]

¹⁹ [Cfr. *ibidem*. I dati relativi ai reclami/comunicazioni degli utenti sono disponibili solo a partire da luglio 2024.]

18. Riguardo ai tempi medi di attivazione del Pass, il periodo tra giugno e settembre 2024 è stato caratterizzato da un intervallo pari a [12-18] giorni²⁰, significativamente superiore rispetto al tempo comunicato agli utenti in sede di presentazione della promozione sia sul sito internet del Professionista che sulla pagina *web* di Roma Capitale dedicata alla micromobilità²¹ (pari a [5-10]-[7-14] giorni²²).

19. Ancora, nel periodo settembre 2023-aprile 2025, Roma Servizi per la Mobilità ha ricevuto [195-250] reclami in merito alla difficoltà di attivazione dei servizi di *sharing* offerti da Bird, a fronte del possesso di un abbonamento Metrebus²³.

20. La pratica *sub a)* è confermata anche da diversi documenti acquisiti in sede ispettiva che descrivono le criticità e i limiti organizzativi della gestione dell'attività di *customer care* dedicata al Pass.

21. In particolare, in uno scambio di *e-mail* del marzo 2024 alcuni dipendenti della Società discutono delle difficoltà che si presenteranno nei successivi mesi riguardo all'attivazione dei Pass, riconducibili all'indisponibilità del personale del *customer care* adibito alla sua attivazione dello stesso. Nella stessa conversazione è sottolineato che tale indisponibilità durerà per almeno [1-4]/[3-7] mesi, oltre alle difficoltà associate a possibili soluzioni alternative²⁴.

È stato, inoltre, acquisito un successivo scambio di *e-mail* del settembre 2024 tra un dipendente di Bird e uno degli operatori a cui è stato affidato il processo di attivazione dei Pass. Rivolgendosi a quest'ultimo, il dipendente lamenta significative e ripetute riduzioni del numero di Pass attivati durante il periodo estivo. Inoltre, lo stesso dipendente segnala la presenza di richieste di attivazione che attendono di essere evase da più di [1-3] settimane²⁵.

22. Ancora, è stato acquisito un altro scambio di *e-mail* tra alcuni dipendenti di Bird dell'ottobre 2025²⁶, nel quale, in riferimento alla mancata attivazione del Pass a un utente, il servizio di *customer care* è definito, dallo stesso Professionista, "penoso".

23. Nel corso degli accertamenti ispettivi sono stati acquisiti anche diversi reclami inviati dagli utenti alla Società e/o a uffici del Comune di Roma Capitale riguardanti la mancata attivazione del Pass o il suo mancato rinnovo²⁷, oltre alle segnalazioni inviate dai consumatori all'Autorità²⁸.

24. Infine, poiché il Professionista ha previsto per il Pass una validità di trenta giorni, richiedendo quindi un rinnovo dello stesso a cadenza mensile da parte degli utenti, il disservizio legato alla pratica *sub a)* si è ripetuto a ogni nuova richiesta di attivazione effettuata fino a scadenza dell'abbonamento annuale Metrebus.

Condotta commerciale sub b)

25. Dalla documentazione agli atti, è emerso che il Professionista abbia bloccato gli *account* degli utenti in assenza di un'informativa fornita ai consumatori nella documentazione contrattuale circa i motivi e le cause che potrebbero determinare il blocco dell'*account*, nonché in mancanza di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinarne il blocco e di contraddittorio circa la causa del blocco: questi comportamenti sono stati attuati nei confronti di tutti gli utenti di Bird.

26. In sede ispettiva sono state acquisite diverse *e-mail* in cui alcuni consumatori lamentano la disattivazione improvvisa e ingiustificata del proprio *account*²⁹. I dipendenti di Bird, rispondendo alle richieste del *team* legale (interno) della Società riguardo i motivi che hanno determinato la disattivazione dei predetti *account*, nonché l'esistenza di eventuali comunicazioni che abbiano preceduto la stessa, affermano che nei Termini e Condizioni non

²⁰ [Cfr. *ibidem*.]

²¹ [Cfr. <https://romamobilita.it/muoversi-a-roma/mobilita-sharing/>]

²² [Cfr. doc. n. 12.]

²³ [Cfr. docc. nn. 57 e 62.]

²⁴ [Cfr. doc. n. 18.1. In particolare, nella conversazione un dipendente di Bird scrive: "Our SME priorities will be from this end of month on handling tickets until we are able to ramp up additional headcount in our new BPO. We are looking at [1-4]-[3-7] months until we are able to recruit more SMEs and only then will we be able to support again with additional tasks, such as ATAC.". Ribadendo successivamente: "There is just not enough human power to help now. The team needs to prioritize the Rider volume rather than any ad-hoc tasks". Nella predetta conversazione SME sta per "Subject Matter Expert" e identifica i membri del *customer care* formati per specifiche richieste, mentre BPO sta per "Business Partner Operator" e identifica il *customer care*.]

²⁵ [In particolare, il dipendente di Bird scrive: "[...] and the records of activities in August (talking about number of fresh requests processed, not tickets), I see a significant drop in activities in the second half of august, from around [170-280] to [40-110] per day.". Nella stessa conversazione, il dipendente scrive alcuni giorni dopo: "Any feedback on the above? I still see a low number of requests approved per day, and a large backlog.". Alcuni giorni dopo il dipendente scrive ancora al predetto destinatario "[...] Just FYI - we currently have [2.400-3.200] requests pending, around [750-1.100] of which sitting there for more than [1-3] weeks." (cfr. doc. n. 18.3).]

²⁶ [Cfr. doc. n. 18.17.]

²⁷ [Cfr. docc. nn. 18.2, 18.7, 18.11, 18.20, 18.22, 18.56, 18.57, 18.60, 18.62, 18.63.]

²⁸ [Cfr. docc. nn. 1, 24, 28, 29, 39 e 49.]

²⁹ [Cfr. docc. nn. 18.5, 18.10, 18.15, 18.21, 18.58, 18.73, 18.74, 18.75 e 18.76.]

sono descritti né i motivi che possono determinare la disattivazione dell'account, né sono previste comunicazioni per avvisare il consumatore del blocco dello stesso³⁰.

27. Nello stesso scambio di e-mail il servizio legale (intero) sottolinea più volte i rischi legati all'assenza di un'informativa fornita ai consumatori circa i motivi e le cause che potrebbero determinare il blocco dell'account, nonché i rischi relativi alla mancanza di avvisi al consumatore che precedano il blocco dello stesso³¹.

28. Inoltre, sono stati acquisiti successivi scambi di e-mail³², nei quali sempre il team legale (interno) di Bird evidenzia ripetutamente i rischi legati alla pratica *sub b)* derivanti da possibili violazioni del codice del consumo, suscettibili di essere indagate dalle autorità nazionali. Lo stesso team legale sottolinea che le condizioni contrattuali non specificano il numero di foto che devono essere caricate dagli utenti sull'account una volta terminata la corsa, né quali siano i criteri che potrebbero determinare il blocco dell'account a causa del mancato caricamento³³.

29. In ogni caso, il team legale (interno) ribadisce ai dipendenti di Bird, in più di una conversazione, che la sospensione dell'account di per sé potrebbe rappresentare misura sproporzionata, suscettibile d'integrare una violazione del Codice del consumo³⁴.

30. Ancora riguardo la pratica *sub b)* è emersa l'esistenza di una *policy* aziendale volta ad attuare una disattivazione degli account particolarmente rigorosa e puntuale nei confronti degli utenti fruitori del Pass.

31. Nello specifico, in sede ispettiva sono stati acquisiti diversi scambi di e-mail tra i dipendenti di Bird e il team legale (interno) della Società riguardanti le richieste di cancellazione dei dati personali a seguito del blocco del proprio account da parte di alcuni consumatori. Riguardo alle predette richieste, il servizio legale di Bird evidenzia la necessità di procedere alla cancellazione dei dati, mentre i dipendenti dell'i Bird cercano una possibile soluzione alternativa, sostenendo che, attraverso la cancellazione totale dei dati, i titolari di un abbonamento Metrebus potrebbero riattivare il proprio account e continuare a usufruire del Pass, quando il blocco degli account sta determinando una significativa riduzione dei costi e delle perdite legate al Pass³⁵.

³⁰ [In particolare, in uno scambio di e-mail (cfr. doc. n. 18.21), avvenuto a marzo/aprile 2025, il team legale interno della Società afferma: "[...] Did we communicate with the user in any way or provide him with a warning before deactivating his account? Do we clearly communicate to the user that end photos are obligatory in the App, for example? As we discussed during our call, from a legal perspective, there is significant risk in not issuing a warning or at least providing a clear explanation for the deactivation. This is concerning from a consumer protection law, especially given that this user is now threatening to report the issue to the consumer authority". La risposta del dipendente di Bird al precedente messaggio è la seguente: "[...] except for the change in the rental agreement, the procedure is still the same we discussed in our call, so the user was not informed about the ride end photo". Ancora, il servizio legale interno di Bird, in risposta a quanto affermato dal dipendente, scrive: "The update of the rental terms is not live yet, as we were waiting for further internal feedback after today's meeting to which you are also invited [...]. As we also discussed before, in the current terms there is no clear obligation to upload ride-end photos, hence our suggestions to include it, at least to have some legal grounds to justify the block, even if not entirely sufficient, in our view, from a legal perspective. Also, I read this rider in March did 44 rides and only 9 without ride end photos? Then, this could better justify a warning rather than a permanent blocking. As we said, there is a risk that these consumers can challenge our terms as unfair before local regulators in Italy, something that can open further unwanted discussions/investigations. Its difficult to estimate the likelihood of this risk at present, but having more balanced terms and prior warnings (before blockage) could be regarded as more fair towards consumers. [...]".]

³¹ [Cfr. doc. n. 18.21.]

³² [Cfr. docc. nn. 18.5 e 18.10.]

³³ [Cfr. docc. nn. 18.75 e 18.76. Nello specifico, in una conversazione tra i dipendenti del Professionista e il servizio legale (interno), riguardante un'ulteriore sospensione dell'account di un utente, il servizio legale ribadisce: "[...] Correct me if I am wrong, but as of now, I understand that there is no clear indication about how many photos should be uploaded, or the specific criteria leading to a termination/ban following failure to provide photos for each ride. We have only inserted, for easy handling of the local team and in order to find a sort of justification for the ongoing bans, a general indication of the obligation to upload a photo after each ride and the possibility for Bird to terminate the service in case this is not done, see extracts from the attached Rental Agreement as follows:

•It is mandatory to upload a photo of the Vehicle properly parked at the end of each rider, as requested in the App.]

³⁴ [Cfr. ibidem. Nello specifico, in una conversazione tra i dipendenti del Professionista e il servizio legale (interno), riguardante un'ulteriore sospensione dell'account di un utente, il servizio legale ribadisce: "[...]

•It is mandatory to upload a photo of the Vehicle properly parked at the end of each rider, as requested in the App. [...]

Yet, the termination itself, as already mentioned several other times earlier during our internal discussions, can be regarded as an arbitrary disproportionate measure, questionable from a consumers' law point of view and maybe even under possible scrutiny by local authorities. Not just because we include this in our Rental Agreement, then we are entitled to do whatever we like, especially when dealing with consumers, this being true both under an Italian and EU law perspective.

It would be much better to have a system of gradual warnings after one or more photos are not uploaded correctly in order for the consumer to rectify, rather than a permanent ban/termination". (enfasi presente nei documenti originali).]

³⁵ [Cfr. doc. n. 18.15. In particolare, nella conversazione tra i dipendenti del Professionista e il team legale (interno), riguardante il trattamento dei dati personali degli utenti, il servizio legale evidenzia: "So I understand that Bird collects and stores personal information for the ATAC pass application (e.g., ID documents, card serial numbers, receipts, date of birth) via Google Forms/Sheets and that some data (e.g., MetreBus card serial numbers) is kept even after cancellation/deregistration, as it might be considered useful for fraud prevention. Apart from all other data which appear to be clearly personal data under GDPR, even the MetreBus or ATAC pass data, if linked (or possibly linked) to an individual, can be considered as personal data under GDPR, so the same rules and rationals that we have been discussing so far in relation to the continuous keeping of personal data beyond cancellation/deregistration will apply also to this case. Whats the specific concerned fraud we would like to avoid? If the keeping of those ATAC pass data is only primarily aimed at avoiding creation of a new account with the same pass, then I am afraid this may conflict with GDPR's data minimization and storage limitation principles and it may not be justified (as we have also already discussed with other personal data like the device ID". Al precedente messaggio risponde un dipendente della Società affermando: "[...] we saw an increase of GDPR related requests from

32. Inoltre, in sede ispettiva è stata acquisita un'e-mail inviata a novembre 2025 in cui un dirigente della Società intima ai dipendenti di Bird di sospendere la disattivazione degli *account* degli utenti titolari di un abbonamento Metrebus in quanto il Garante per la protezione dei dati Personali avrebbe inviato alla Società una richiesta d'informazioni circa il trattamento dei dati personali degli utenti Bird. Anche in questo caso, i dipendenti della Società cercano di identificare una soluzione alternativa per mantenere i benefici della politica di disattivazione degli *account* associati alla Metrebus Card, consistenti in una sostanziale riduzione dei costi e delle perdite³⁶.

33. Infine, sono stati acquisiti in sede ispettiva diversi reclami inviati dai consumatori alla Società relativi alla disattivazione improvvisa e priva di adeguate motivazione del proprio *account*³⁷, oltre alla segnalazione inviata da un consumatore all'Autorità³⁸.

34. Nel corso del procedimento, anche in spontanea esecuzione degli impegni, il Professionista ha implementato una serie di misure volte a superare le criticità derivanti dalle condotte *sub a)* e *sub b)* oggetto del presente provvedimento.

35. In particolare, Bird ha: i) automatizzato e migliorato l'intero processo di attivazione del Pass; ii) istituito una task force dedicata esclusivamente alla gestione delle richieste relative al Pass; iii) ridotto il tempo di elaborazione ed evasione delle richieste di attivazione (fino a 5 [4-7] giorni lavorativi); iv) migliorato i canali di comunicazione con la clientela; v) introdotto misure di ristoro nei confronti dei consumatori che abbaino subito ritardi superiori a [12-18] giorni nell'attivazione del Pass³⁹.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

36. Con riferimento alla condotta *sub a)*, Bird ha specificato⁴⁰ che il Pass rappresenta un *unicum* nel panorama nazionale italiano, il cui costo ricade esclusivamente sul Professionista. A tal riguardo, la Società ha rappresentato di aver erogato nel periodo settembre 2023-novembre 2025 circa [1,4-1,9] milioni di corse gratuite attraverso il Pass, pari a circa [il 28-38%] del totale delle corse effettuate nello stesso periodo.

37. Riguardo al numero di consumatori che non ha effettuato alcuna corsa a fronte della richiesta di attivazione del Pass nel periodo settembre 2023 - dicembre 2024, Bird ha sostenuto⁴¹ che il fenomeno è riconducibile a due fattispecie. La prima, include gli utenti che, una volta ottenuto il Pass, hanno deciso di non effettuare alcuna corsa. La seconda, riguarda le richieste inviate da utenti titolari di un abbonamento Metrebus, ma privi dei requisiti necessari per accedere al servizio.

38. Con riferimento al numero di comunicazioni/reclami ricevuti inerenti all'attivazione del Pass, il Professionista ha sottolineato⁴² che le predette comunicazioni includono il numero complessivo di comunicazioni inviate dagli utenti

ATAC pass banned users - this is clearly a way to work around our perimeter and still get the promotion (this increased to up to [150k€ - 210k€] per week, and with bans we reduced it to [75k€ - 115k€] and keep reducing every day). Any change we make to the process of banning, which is now giving good results, should balance GDPR needs and the need to ban users and reduce the bleeding".

Sempre nello scambio di e-mail, è ulteriormente ribadita, da parte del team legale, la necessità di procedere alla cancellazione dei dati degli utenti: "Here is what we're going to do for Italy:

Regular Users and Ride Pass Users:

we are able, under EU GDPR law, to keep some data for legitimate purpose such as:

o Ride histories (in case there are accident claims for investigative purposes) - up to [1,5-3] years.

o Credit Card numbers for accounting purposes - up to 10 years. [...]

So, when an Italian rider requests data deletion, we will delete all data (such as name, surname, and any other personal identifying information).

We will keep all ID numbers for the Ride Pass/Metro Bus Rome program for [2-5] months. After [2-5] months, we will delete all information associated with the Rome Ride pass account. [...]"

A cui fa seguito la risposta di un dipendente di Bird che replica: [...] With the current process of banning that we implemented to reduce contra spending (from [28k\$-42 k\$] / day to [12k\$-19 k\$] / day so far), if we delete data after just [2-5] months from submission, I see two main risks:

- Once I delete customer emails, ATAC cards and personal data, we won't be able to know which requests come from banned users / cards

- In case of any litigation with the Italian antitrust authority (we already had one, and many threaten it with this banning process), we won't be able to provide the necessary evidences of why we banned users (for example, counterfeit IDs, parents' IDs, etc.) Since from what I read in your email there is no reference to a three months period for data deletion, would you consider deleting documents and data after 12 months from submission instead?"

³⁶ [Cfr. docc. nn. 18.73 e 18.74. In particolare, un dirigente della Società afferma: "[...] Per our Legal team, we need to cease ATAC bans/suspensions for the time being, starting from the time of this email."

A cui fa seguito la risposta di un dipendente di Bird che afferma: "[...] Given the high contra impact, the high cost impact and how banning positively reduced both in the past month, do you think we have some middle ground where we can meet? What is the issue with banning?"

³⁷ [Cfr. docc. nn. 18.21, 18.47, 18.51, 18.59 e 18.70.]

³⁸ [Cfr. doc. n. 2.]

³⁹ [Cfr. doc. n. 73.]

⁴⁰ [Cfr. doc. n. 36.]

⁴¹ [Cfr. ibidem.]

⁴² [Cfr. ibidem.]

relativamente al Pass, comprese le richieste di informazioni e chiarimenti circa le modalità e i requisiti di attivazione dell'offerta.

39. Riguardo ai tempi di evasione della richiesta di attivazione del Pass, la Società ha affermato⁴³ che pur non essendo in grado di fornire dati puntuali, il tempo massimo di attivazione non ha mai superato il termine comunicato ai consumatori attraverso i propri canali online, pari a [5-10]-[7-14] giorni. Allo stesso tempo, il Professionista ha sostenuto che nel corso del periodo in esame si sono verificati casi che hanno richiesto tempi di attivazione superiori al limite di [5-10]-[7-14] giorni, sostanzialmente riconducibili a quattro casistiche: documentazione incompleta o non conforme fornita dal consumatore, richieste multiple, tentativi di accesso fraudolento e/o da parte di minori e picchi di richieste ricevute nel periodo estivo 2024.

40. In aggiunta, il Professionista ha sostenuto⁴⁴ che le segnalazioni dei consumatori presenti nel fascicolo istruttorio, così come i reclami acquisiti in sede ispettiva non corrispondano a condotte ostruzionistiche implementate da Bird nell'attivazione del Pass, essendo tutte riconducibili a errori commessi dai consumatori nella procedura di richiesta del Pass, a problematiche documentali (documenti scaduti o non leggibili) o irregolarità nella richiesta (abbonamento scaduto o differente da quello che dà diritto al Pass).

41. Infine, la Società ha sottolineato⁴⁵ che, il 28 gennaio 2025, l'Autorità ha disposto l'archiviazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera c), del Regolamento sulle procedure istruttorie, della denuncia di un singolo consumatore che lamentava la mancata attivazione del Pass nel corso del 2024, anche a fronte delle informazioni fornite dalla Società riguardo alle iniziative intraprese per la soluzione del singolo reclamo e delle informazioni fornite in merito alle modalità e alle tempistiche di attivazione del Pass.

42. Con riferimento alla condotta *sub b)*, Bird ha sostenuto⁴⁶ che l'assenza di informazioni fornite *ex ante* ai consumatori nella documentazione contrattuale circa i motivi che avrebbero potuto dar luogo alla disattivazione dell'account è riconducibile al fatto che la stessa è una mera traduzione dell'inglese dei termini applicati da Bird negli altri Paesi in cui opera. Inoltre, la peculiarità contrattuale del servizio offerto ai titolari di un abbonamento Metrebus non è stata adeguatamente descritta nella documentazione contrattuale a causa delle ridotte dimensioni aziendali della Società.

43. Ancora riguardo alla disattivazione degli *account* dei consumatori titolari di un Pass, la Società ha sostenuto che la gratuità dell'offerta avrebbe incentivato gli utenti ad attuare comportamenti poco responsabili, in particolare circa le modalità di parcheggio. Tali comportamenti sarebbero alla base della disattivazione degli *account*⁴⁷.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

44. Bird, nelle memorie finali, ha inizialmente ribadito⁴⁸ che le tematiche oggetto della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio erano già state esaminate da codesta Autorità e archiviate ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lett. c), del Regolamento sulle procedure istruttorie con delibera del 28 gennaio 2025, anche alla luce delle informazioni fornite dal Professionista riguardo le iniziative intraprese per la trattazione e la soluzione del reclamo del singolo consumatore segnalante.

45. In riferimento alla condotta *sub a)*, la Società ha richiamato⁴⁹ la caratteristica dell'iniziativa promozionale oggetto del procedimento, sottolineando che al fine di ottenere il massimo punteggio in sede di bando, Bird abbia deciso di offrire il Pass a titolo totalmente gratuito ai titolari di un abbonamento Metrebus, senza alcuna sovvenzione da parte dell'Amministrazione. Di conseguenza, il Pass non costituirebbe un servizio a pagamento gravato da limitazioni, ma un beneficio concesso in assenza di corrispettivi, il cui costo ricade esclusivamente sul Professionista, rilevando altresì che l'offerta gratuita è di ampiezza tale da soddisfare le esigenze di mobilità ordinaria dell'utenza.

46. Inoltre, ad avviso del Professionista, i ritardi nell'attivazione del Pass non devono essere considerati un ostacolo intenzionalmente frapposto all'esercizio dei diritti dei consumatori, ma la conseguenza di difficoltà organizzative e della necessità di verifiche volte a prevenire abusi e comportamenti fraudolenti⁵⁰.

47. Successivamente, Bird ha ribadito⁵¹ che la percentuale di utenti che non ha effettuato alcuna corsa nel periodo settembre 2023-dicembre 2024, pur avendo fatto richiesta di attivazione del Pass, sottostima il numero di Pass effettivamente attivati. Infatti, un tasso di mancato utilizzo della promozione, di per sé, non equivale a un ostacolo

⁴³ [Cfr. *ibidem.*]

⁴⁴ [Cfr. *ibidem.*]

⁴⁵ [Cfr. *ibidem.*]

⁴⁶ [Cfr. doc. n. 53.]

⁴⁷ [Cfr. *ibidem.*]

⁴⁸ [Cfr. doc. n. 68.]

⁴⁹ [Cfr. *ibidem.*]

⁵⁰ [Cfr. *ibidem.*]

⁵¹ [Cfr. *ibidem.*]

frapposto dal Professionista alla fruizione delle corse gratuite, quanto piuttosto una scelta dei consumatori o un'assenza dei requisiti necessari per accedere al servizio.

48. Ancora, riguardo al numero di comunicazione/reclami ricevuto dalla Società riguardanti la mancata attivazione del Pass nel periodo luglio 2024-dicembre 2025, Bird ha ribadito⁵² che tale dato non corrisponde a un numero di reclami in senso proprio, ma comprende la totalità dei reclami/comunicazioni ricevute riguardanti il Pass, incluse molte richieste relative alla procedura di attivazione della promozione. Al riguardo, inoltre, il Professionista fornisce un esame di ciascun reclamo acquisito al fascicolo, attribuendo sempre al consumatore la causa del ritardo o della mancata attivazione del Pass lamentati nelle denunce.

49. Anche rispetto agli elevati tempi medi di attivazione del Pass riferibili al periodo giugno-settembre 2024, la Società ha evidenziato che i predetti ritardi sono circoscritti a un periodo limitato, caratterizzato da un forte incremento della domanda di attivazione del Pass e dal simultaneo affidamento in *outsourcing* del processo di attivazione dello stesso.

50. Riguardo ai reclami pervenuti a Roma Servizi per la Mobilità nel periodo settembre 2023 – aprile 2025, pari a [195-250] reclami, Bird ha sottolineato⁵³ l'esiguità del dato rispetto al numero di corse gratuite erogate nello stesso periodo dalla Società, pari a [1,4-1,9] milioni.

51. In merito alla durata della condotta *sub a*), il Professionista ha sostenuto che il decorrere di una condotta qualificabile come illecito non potrebbe precedere la data di archiviazione della suddetta segnalazione, ossia iniziare prima del 28 gennaio 2025. Inoltre, la stessa condotta sarebbe cessata in data 20 marzo 2026, contestualmente all'attuazione spontanea e integrale degli impegni presentati dalla Società il 9 gennaio 2026 e rigettati dall'Autorità per interesse all'accertamento con delibera del 18 febbraio 2026.

52. In riferimento alla condotta *sub b*), Bird ha ribadito⁵⁴ che i blocchi degli *account* rappresentavano la conseguenza di azioni concrete poste in essere dagli utenti in violazione delle regole, di abuso o di elusione del beneficio.

53. Ancora circa la gravità della condotta *sub b*), la Società ha evidenziato⁵⁵ che le condizioni contrattuali tuttora applicate da Lime Technology S.r.l. (di seguito, "Lime" ed EmTransit S.r.l., di seguito "Dott"), entrambe attive nella fornitura del servizio di micromobilità nel territorio di Roma Capitale, sono sostanzialmente sovrapponibili a quelle contestate a Bird in sede di estensione oggettiva. In particolare, sia Lime che Dott prevedono nelle proprie condizioni contrattuali la possibilità di sospendere l'account degli utenti in modo ampiamente discrezionale, in assenza di adeguate informazioni fornite *ex ante* ai consumatori e senza alcun sistema sanzionatorio graduato. Ne consegue che il parallelismo contrattuale tra più operatori nel settore della micromobilità escluda il connotato di particolare gravità attribuito alla condotta *sub b*).

54. Riguardo alla durata della condotta *sub b*), Bird ha sottolineato che la documentazione acquisita in sede ispettiva circa i blocchi degli *account* è interamente riferibile al 2025. Di conseguenza, l'inizio della pratica non potrebbe precedere lo stesso anno. Inoltre, la condotta *sub b*) sarebbe cessata in data 20 aprile 2026, essendo state modificate le clausole contrattuali oggetto della comunicazione di estensione oggettiva del procedimento istruttorio, attraverso l'adozione di una nuova versione delle condizioni di noleggio.

55. Infine, con riferimento alla quantificazione dell'eventuale sanzione, Bird ha evidenziato [*omissis*]⁵⁶.

56. In base alle suddette argomentazioni, Bird ha sostenuto che l'irrogazione di una sanzione [*omissis*]⁵⁷.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

57. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto su strada, in data 23 giugno 2026⁵⁸ 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, nonché dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento.

58. Con parere pervenuto in data 1° luglio 2026, l'ART ha affermato che il settore interessato dalle condotte contestate nel presente procedimento istruttorio non è, a oggi, oggetto di propria regolazione e che, in ogni caso, esse non avrebbero inciso sulla fruizione dei servizi sottoposti alla sua regolamentazione⁵⁹.

⁵² [Cfr. *ibidem*.]

⁵³ [Cfr. *ibidem*.]

⁵⁴ [Cfr. *ibidem*.]

⁵⁵ [Cfr. *ibidem*.]

⁵⁶ [*omissis*].

⁵⁷ [*omissis*].

⁵⁸ [Cfr. doc. n. 69.]

⁵⁹ [Cfr. doc. n. 71.]

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

59. Con riferimento alla condotta *sub a)*, le evidenze acquisite nel corso del procedimento dimostrano che il Professionista ha posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo. In particolare, le inefficienze organizzative nella gestione delle richieste degli utenti riguardo l'attivazione del Pass e i ritardi nell'attivazione dello stesso integrano comportamenti ostruzionistici, in quanto volti a frapporre ostacoli idonei a impedire o limitare sensibilmente i diritti contrattuali degli abbonati Metrebus, consistenti nella facoltà di fruire delle corse gratuite associate al Pass, secondo quanto oggetto di un impegno assunto, in sede di gara pubblica, con il Comune di Roma e con l'utenza in possesso di un abbonamento annuale per il TPL (carta Metrebus).

60. Nello specifico, i dati forniti da Bird⁶⁰ confermano l'esistenza di una prassi aziendale che non ha garantito una gestione efficace degli impegni assunti nei confronti degli utenti titolari di un abbonamento Metrebus. Infatti, nel corso del 2023, solo il [39-54]% degli utenti, pari a [2.600-3.600] consumatori, che ha richiesto l'attivazione del Pass ha effettuato almeno una corsa con i mezzi di micromobilità in *sharing* offerti dalla Società, mentre nel 2024 tale percentuale è aumentata, ma in modo non significativo, attestandosi al [55-69]%, pari a [27.000-34.000] consumatori.

61. Riguardo alle argomentazioni difensive fornite da Bird, si evidenzia innanzitutto che il Professionista non è stato in grado di fornire una risposta puntuale alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio in merito al numero di Pass attivati nel periodo di riferimento. Nello specifico, Bird ha rappresentato che l'unica metrica di cui la Società tiene traccia è quella relativa al numero di utenti che, dopo l'attivazione del Pass, hanno effettuato almeno una corsa⁶¹. Di conseguenza, l'assenza di un valore puntuale circa il numero di Pass effettivamente attivati non può essere utilizzata, in sede difensiva, per sostenere che il numero di utenti a cui è stato attivato il Pass è certamente superiore rispetto ai dati forniti dalla Società, riferibili esclusivamente agli utenti che hanno effettuato almeno una corsa dopo l'attivazione della promozione.

62. Tanto più che, appare inverosimile ipotizzare che migliaia di consumatori a cui era stato attivato il Pass nel periodo settembre 2023 - dicembre 2024 abbiano spontaneamente deciso di non effettuare alcuna corsa in monopattino, pur avendo portato a termine con successo l'attivazione del Pass tramite il proprio *account*.

63. La stessa considerazione vale circa le migliaia di consumatori che avrebbero continuato a inoltrare a Bird una richiesta di attivazione del Pass in assenza dei requisiti necessari per accedere alla promozione, tanto più che il Pass doveva essere rinnovato su base mensile nel periodo di riferimento. In quest'ottica, appare inverosimile ipotizzare che migliaia di consumatori perseverassero nella richiesta di attivazione del Pass ogni mese a fronte della mancata attivazione dello stesso per l'assenza dei requisiti necessari per accedere all'offerta.

64. Ulteriore conferma degli ostacoli frapposti alla fruizione del Pass è rappresentata dal numero di reclami/comunicazioni ricevute da Bird da parte di utenti riguardanti il Pass⁶². Questi contatti sono stati oltre [14 mila-18,5 mila] nel secondo semestre del 2024 e circa [26 mila-34 mila] durante il 2025, a fronte di circa [24,1 mila-31,8 mila] richieste di attivazione di Pass ricevute nello stesso periodo del 2024 e di circa [38 mila-48 mila] richieste ricevute nel corso del 2025.

65. In riferimento al predetto punto, le argomentazioni difensive di Bird avvalorano le ipotesi istruttorie. Infatti, in base a quanto affermato dal Professionista⁶³, il processo di attivazione del Pass non richiede l'invio di una comunicazione, ma esclusivamente la compilazione di un modulo di richiesta con i dati personali degli utenti e la successiva attivazione della promozione sull'*account* degli stessi da parte della Società. Di conseguenza, la ricezione di decine di migliaia di reclami/comunicazioni inerenti alla attivazione del Pass lascia emergere l'esistenza di ostacoli all'attivazione dello stesso, dal momento che il Pass potrebbe essere attivato e rinnovato – se il processo fosse stato effettivamente e adeguatamente predisposto come rappresentato – senza necessità di inviare alcuna comunicazione al Professionista.

66. Riguardo agli elevati tempi medi di attivazione del Pass durante il periodo estivo del 2024⁶⁴ riconducibili, secondo le argomentazioni difensive del Professionista, a un significativo incremento della domanda di attivazione dello stesso, si sottolinea che la stessa domanda di attivazione della promozione nei quattro mesi precedenti, ossia febbraio – maggio 2024, sia stata di poco inferiore a quella intercorsa nel periodo estivo, a fronte della quale non si sono verificati ritardi nei tempi medi di attivazione della promozione⁶⁵.

67. Inoltre, tutti i suddetti dati numerici riguardanti le mancate attivazioni del Pass, le comunicazioni inviate dai consumatori riguardo la promozione e i ritardi nei tempi medi di attivazione dello stesso, sono confermate da tre

⁶⁰ [Cfr. doc. n. 36.]

⁶¹ [Cfr. doc. n. 36.]

⁶² [Cfr. *ibidem*.]

⁶³ [Cfr. doc. n. 53.]

⁶⁴ [Cfr. doc. n. 36.]

⁶⁵ [Cfr. *ibidem*.]

differenti comunicazioni intercorse tra il personale della Società⁶⁶ che descrivono le criticità e i limiti organizzativi emersi nel corso degli anni riguardo la gestione dell'attività di *customer care* dedicata ai Pass.

68. In riferimento alla gratuità del Pass e il conseguente onere a carico di Bird delle corse effettuate dagli abbonamenti metrebuses, vale la pena evidenziare che la gratuità della promozione è stata una scelta del Professionista, effettuata in sede di partecipazione al bando di gara indetto da Roma Capitale, tesa a massimizzare le probabilità di vittoria dello stesso⁶⁷, al fine di accedere al più importante mercato italiano della micromobilità⁶⁸. Si tratta, quindi, di una scelta commerciale autonoma del Professionista per la distribuzione del proprio servizio. A prescindere dalla asserita gratuità del Pass, quest'ultimo deve essere comunque reso in conformità alle regole consumeristiche, che nel caso di specie stigmatizzano il comportamento posto in essere da Bird, in quanto idoneo a frapponere ostacoli all'attivazione e al pieno utilizzo del servizio medesimo e, quindi, a impedire la fruizione dei diritti contrattuali loro spettanti.

69. Riguardo al rilievo del Professionista circa il numero esiguo di reclami ricevuti da Roma Capitale, si rileva che le segnalazioni dei consumatori costituiscono un elemento segnaletico circa la possibile sussistenza dei fatti contestati e della potenziale lesività del comportamento posto in essere dal Professionista⁶⁹.

70. Complessivamente circa la condotta *sub a)*, Bird insiste per una lettura parcellizzata delle evidenze, in particolare delle doglianze dei consumatori; tuttavia, la lettura unitaria e globale delle evidenze agli atti restituisce un affresco che dimostra inequivocabilmente come il Professionista abbia ostacolato la fruizione del Pass da parte dei consumatori. Sul punto, si evidenzia che la mancata o ritardata attivazione del Pass ha determinato un beneficio diretto per la Società, rendendo indisponibili i monopattini ai consumatori che ne avrebbero beneficiato gratuitamente⁷⁰ e allo stesso tempo disponibili gli stessi mezzi ai consumatori disposti a usufruire del servizio di noleggio a pagamento.

71. In quest'ottica, la struttura organizzativa assunta dal Professionista rispetto al rilascio del Pass è sintomatica di una negligenza professionale. Nello specifico, le risultanze istruttorie hanno evidenziato come l'organizzazione adottata dal Professionista non abbia rispettato quel precipuo grado di efficienza che sarebbe stato legittimo attendersi dalla Società, in qualità di operatore specializzato nel settore e pertanto consapevole della natura del servizio; specie in considerazione della prospettiva di essere reinserito, in una dimensione intermodale, nel circuito dell'erogazione del trasporto pubblico locale, a seguito dell'aggiudicazione dell'Avviso Pubblico.

72. Infine, circa l'archiviazione della segnalazione di un singolo consumatore inerente alla condotta *sub a)*, deliberata il 28 gennaio 2025 dall'Autorità, si sottolinea che l'archiviazione di una singola denuncia non vincola in alcun modo l'Autorità circa l'avvio di un procedimento istruttorio in un momento successivo alla luce di nuovi elementi di fatto, né può quindi ingenerare nel Professionista alcun affidamento circa le valutazioni effettuate dall'Autorità in riferimento alle condotte oggetto della singola archiviazione⁷¹.

73. Riguardo alla condotta *sub b)*, la documentazione acquisita in sede ispettiva⁷² delinea una seconda pratica commerciale scorretta, rivolta alla generalità degli utenti Bird, riguardante l'assenza di un'informativa circa i motivi che potrebbero determinare il blocco dell'account, nonché di un adeguato sistema di comunicazione rivolto agli utenti precedente la disattivazione dello stesso, in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

74. Infatti, la disattivazione degli *account* è avvenuta in assenza di chiare e complete informazioni fornite *ex ante* ai consumatori nella documentazione contrattuale in ordine alle circostanze al verificarsi delle quali potrebbe avere luogo un blocco dello stesso.

75. Inoltre, la disattivazione è stata attuata in mancanza di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinare il blocco del suo *account*, nonché senza garantire alcun contraddittorio al consumatore prima di procedere alla disattivazione. Emerge, quindi, il carattere arbitrario della disattivazione degli *account* da parte del Professionista, idoneo a condizionare indebitamente il consumatore, impedendogli di fruire del servizio di trasporto.

76. Del resto, dalla documentazione agli atti, risulta che il *team* legale della Società abbia evidenziato in più di un'e-mail ai dipendenti di Bird i rischi legati alla violazione del codice del consumo dovuti alle modalità di disattivazione degli *account*, all'assenza di un'informativa rivolta ai consumatori circa i motivi che potrebbero determinare il blocco

⁶⁶ [Cfr. docc. nn. 18.1, 18.3 e 18.17.]

⁶⁷ [Cfr. doc. n. 53.]

⁶⁸ [Cfr. https://osservatoriosharingmobility.it/wp-content/uploads/2025/10/9-Rapporto-sharing-mobility_2025.pdf]

⁶⁹ [Deve ricordarsi il consolidato orientamento secondo cui le pratiche commerciali scorrette sostanziano 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. Consiglio di Stato, sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152).]

⁷⁰ [Nei limiti inclusi nella promozione.]

⁷¹ [Come, peraltro, recentemente ribadito dalla sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 8 luglio 2025, n. 5904.]

⁷² [Cfr. docc. nn. 18.5, 18.10, 18.15, 18.21, 18.58, 18.73, 18.74, 18.75 e 18.76.]

dello stesso, nonché all'assenza di avvisi che informino gli utenti circa la violazione delle condizioni contrattuali che potrebbero determinare il blocco del suo *account*⁷³.

77. Le memorie difensive fornite da Bird sul punto, riguardanti la dimensione aziendale del Professionista e la conseguente difficoltà di destinare risorse alla traduzione dall'inglese delle condizioni contrattuali relative alla sospensione dell'*account*, nonché all'inclusione di specifiche informazioni circa il Pass, non rappresentano certamente una valida giustificazione dell'assenza di un'informativa chiara verso i consumatori riguardo un aspetto contrattuale essenziale legato al rischio di blocco dell'*account*.

78. Sempre riguardo alla condotta *sub b)*, le comunicazioni acquisite in sede ispettiva hanno fatto emergere l'attuazione di una disattivazione degli *account* particolarmente rigorosa e puntuale nei confronti degli utenti fruitori del Pass⁷⁴.

79. In particolare, risulta che i dipendenti della Società hanno interloquito più volte riguardo alla *policy* seguita dalla Società di disattivazione degli *account* nei confronti degli utenti di Roma e, in particolare, verso gli abbonati Metrebus.

80. Contestualmente, i dipendenti del Professionista hanno sottolineato ripetutamente e in più di un'e-mail l'effetto positivo sui costi aziendali derivante dalla disattivazione degli *account* degli utenti titolari di un abbonamento Metrebus.

81. La suddetta *policy* di disattivazione selettiva degli *account* è stata implementata dai responsabili della Società nonostante i rischi evidenziati ripetutamente dal servizio legale interno.

82. Le memorie difensive fornite dal Professionista sul punto non forniscono alcuna valida giustificazione della sua condotta. Infatti, vista l'assenza di: i) un'informativa chiara fornita ai consumatori circa le circostanze che avrebbero potuto determinare il blocco dell'*account*; ii) di avvisi che informino il consumatore circa le condotte atte a determinare il blocco del suo *account* e iii) di un contraddittorio, appare impossibile per il consumatore effettuare una scelta consapevole delle azioni da intraprendere una volta noleggiato il veicolo per evitare il blocco dell'*account*.

83. Allo stesso tempo, il beneficio per la Società legato alla sospensione dell'*account* dei fruitori del Pass appare essere certo e riconducibile alla possibilità di offrire lo stesso mezzo di trasporto a pagamento ad altri utenti, piuttosto che gratuitamente agli abbonati Metrebus, come dimostrato dalle numerose comunicazioni tra i dipendenti di Bird circa la riduzione dei costi aziendali riconducibili alla *policy* di disattivazione degli *account*⁷⁵.

84. In conclusione, alla luce delle considerazioni sinora esposte, le due pratiche poste in essere dal Professionista e articolate nelle due condotte descritte al paragrafo II del presente provvedimento, integrano due distinte pratiche commerciali scorrette. La pratica *sub a)* in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1 lettera d) del Codice del consumo. La pratica *sub b)* in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

85. 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.

86. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: 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.

87. A tal riguardo, in virtù delle ragioni sopra esposte, le condotte in esame appaiono caratterizzate da un particolare grado di offensività, anche in ragione della loro natura e del loro carattere sistematico, avendo impedito o limitato sensibilmente l'esercizio dei diritti dei consumatori rispetto al servizio di micromobilità offerto dal Professionista.

88. Rispetto alla gravità delle violazioni, 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 in riferimento alla condotta *sub a)* e anche in una dimensione nazionale rispetto alla condotta *sub b)*⁷⁶.

89. In tal senso, le condotte del Professionista hanno altresì un impatto anche in termini di sostenibilità, avendo ostacolato la fruizione di un servizio complementare a quello di trasporto pubblico e meno inquinante rispetto a forme alternative di mobilità privata.

90. In relazione alla diffusione e all'ampiezza dell'infrazione, la pratica *sub a)* è stata implementata nel territorio di Roma Capitale, ove gli utenti impattati dalla stessa rappresentano una sottocategoria specifica, costituita dagli abbonati annuali al TPL del Comune di Roma, che utilizzano servizi di micromobilità in *sharing*. La pratica *sub b)* ha, invece, una dimensione geografica nazionale⁷⁷.

⁷³ [Cfr. docc. nn. 18.5, 18.10, 18.15, 18.21, 18.58, 18.73, 18.74, 18.75 e 18.76.]

⁷⁴ [Cfr. *ibidem*.]

⁷⁵ [Cfr. *ibidem*.]

⁷⁶ [Nello specifico in tutte le città in cui opera il Professionista.]

⁷⁷ [Cfr. *ibidem*.]

91. Riguardo alle condizioni economiche dell'impresa, nell'esercizio finanziario 2024, la Società ha registrato ricavi pari a oltre 7,6 milioni di euro e risulta appartenere a un rilevante gruppo internazionale.

92. Per quanto riguarda la durata della violazione, tenuto conto delle evidenze in atti e di quanto sopra esposto, la pratica *sub a)* è stata posta in essere quantomeno da settembre 2023 e almeno fino al 20 marzo 2026 alla luce delle misure agli atti implementate dal Professionista. La pratica *sub b)* è stata posta in essere quantomeno da settembre 2023 e almeno fino al 20 aprile 2026 alla luce delle misure agli atti adottate dalla Società.

93. Premesso quanto sopra, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da applicare nei confronti del Professionista in relazione alla condotta *sub a)* descritta al paragrafo II nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

94. Cionondimeno, meritano positiva valutazione le azioni poste in essere da Bird al fine di superare le conseguenze della violazione contestata e superare i profili di scorrettezza evidenziati nelle condotte *sub a)*, anche attraverso la spontanea attuazione degli impegni

95. Pertanto, in relazione alla condotta *sub a)*, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Bird Rides Italy S.r.l. nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

96. Con riferimento alla condotta *sub b)*, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria da applicare nei confronti del Professionista descritta al paragrafo II nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

97. Anche rispetto alla condotta *sub b)*, meritano positiva valutazione le azioni poste in essere da Bird al fine di superare le conseguenze della violazione contestata e superare i profili di scorrettezza evidenziati nella predetta condotta, anche attraverso la spontanea attuazione degli impegni.

98. Di conseguenza, in relazione alla condotta *sub b)*, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Bird Rides Italy S.r.l. nella misura di 450.000 € (quattrocentocinquantomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni su esposte, che la condotta commerciale *sub a)* di cui al punto II del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d) del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni su esposte sulla base delle considerazioni su esposte, che la condotta commerciale *sub b)* di cui al punto II del presente provvedimento, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo;

DELIBERA

a) che la condotta commerciale *sub a)* descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere da Bird Rides Italy 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 Bird Rides Italy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro) in riferimento alla pratica *sub a)*;

c) che la condotta commerciale *sub b)* descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere da Bird Rides Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione, ove ancora in corso.

d) di irrogare alla società Bird Rides Italy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 450.000 € (quattrocentocinquantomila euro) in riferimento alla pratica *sub b)*;

e) 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 Pass e per preservare il diritto degli utenti alla tempestiva e piena fruizione delle corse gratuite ivi incluse fornendo i dati relativi alla loro implementazione, nonché circa le azioni intraprese per garantire un'adeguata informativa ai consumatori riguardo i motivi che potrebbero determinare il blocco dell'account, nonché per assicurare un appropriato contraddittorio precedente la disattivazione dello stesso.

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.

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